



# Sommaire

## DOCUMENTS SE RAPPORTANT AUX STAGES..... 130

1. Premier stage : 11-15 février 2002.	130
1.1. Plan d'action de stage.....	130
1.1.1. Acteurs du stage.....	130
1.1.2. Pré-requis.....	130
1.1.3. Approche de l'existant et émergence des besoins.....	131
1.2. Bilan du premier stage à la Médiathèque de Vénissieux.....	133
1.2.1. Les actions menées au cours du stage. ....	133
1.2.2. Les documents produits.....	135
1.2.3. Les enseignements tirés du stage. ....	136
1.2.4. Conclusion .....	137
2. Second stage : 22-26 avril 2002.	138
2.1. Plan d'action de stage.....	138
2.1.1. Acteurs du stage.....	138
2.1.2. Pré-requis.....	138
2.1.3. Contenu du stage.....	139
2.1.3.1. Mise en œuvre des propositions. ....	139
2.1.3.2. Saisie, analyse des données quantitatives et analyse des contenus. ....	140
2.1.3.3. Formalisation des scénarios. ....	140
2.1.3.4. Bilan du stage. ....	140
2.1.4. Planning prévisionnel du stage. ....	141

## DEROULEMENT ET RESULTAT DES INVESTIGATIONS. .... 142

1. Questionnaire à destination des usagers de la Médiathèque.	142
1.1. Le questionnaire.....	142
1.2. Consigne pour les enquêteurs. ....	147
1.3. Calendrier d'enquête et de saisie. ....	147
1.4. Analyse des données. ....	149
1.4.1. Contexte de l'enquête.....	149
1.4.1.1. Objet du questionnaire.....	149
1.4.1.2. Echantillon visé .....	149
1.4.1.3. Echantillon réel.....	149
1.4.1.4. Risque d'erreur, intervalle de confiance et degré de précision. .....	150
1.4.1.5. Des enquêtes de référence.....	150
1.4.2. Analyse des données .....	151
1.4.2.1. Des catégories socioprofessionnelles moins élevées.....	151
1.4.2.2. Equipement.....	153
1.4.2.3. Des NTIC, en général, d'Internet, en particulier. ....	154
1.4.2.4. Préférences pour les services en ligne de la Médiathèque .	155
1.4.2.5. Les pratiques culturelles.....	156
1.4.2.6. Conclusion : les inattendus .....	157
2. L'analyse des sites web d'autres bibliothèques municipales	158
2.1. Grille de lecture des sites web.....	158
2.1.1. Identification du site.....	158
2.1.2. Objectifs et publics.....	158
2.1.3. Contenus.....	159
2.1.4. Accessibilité .....	160

2.1.5.	Présentation et structure .....	160
2.1.6.	Impression générale et observations diverses .....	161
2.2.	Grille de lecture des sites web. Mode d'emploi.....	161
2.2.1.	Identification du site.....	161
2.2.2.	Objectifs et publics.....	162
2.2.3.	Contenus.....	162
2.2.4.	Accessibilité .....	163
2.2.5.	Présentation et structure .....	163
2.2.6.	Impression générale .....	164
2.3.	Résultats de l'analyse .....	164
2.3.1.	Auteurs des sites .....	166
2.3.2.	Objectifs et publics.....	166
2.3.3.	Contenus.....	167
2.3.4.	Liens .....	168
2.3.5.	Mise à jour. ....	169
2.3.6.	Présentation-Structure.....	169
2.3.7.	Bilan.....	170
3.	Synthèse des documents concernant le projet et la construction de la Médiathèque .....	172
3.1.	Médiathèque. Ville de Vénissieux, avril 1991.....	172
3.2.	Construction d'une Médiathèque centrale. Programme. Ville de Vénissieux, 1997. ....	173
3.3.	Projet de mini-site de la Médiathèque de Vénissieux (2000-2001).....	174
3.4.	Présentation de la Médiathèque de Vénissieux. 25 avril 2001. ....	174
3.5.	Dossier de presse, 1 <sup>er</sup> juin 2001. ....	176
3.6.	Axes stratégiques pour le projet de la Médiathèque (février 2002). ....	176

## **EXTRAITS DU JOURNAL DE BORD..... 178**

1.	Jeudi 17 janvier 2002 : visite à la Médiathèque de Vénissieux et réunion de groupe .....	178
1.1.	Distinction entre Internet et Intranet.....	178
1.2.	Logiciel Masc. ....	179
1.3.	But de la première phase du projet : l'analyse de l'existant et des besoins. ....	179
1.4.	Propositions faites pour le contenu ultérieur du site. ....	179
1.5.	Mise en œuvre : moyens humains et financiers. ....	180
1.6.	Répartition des tâches. ....	180
2.	Mardi 22 janvier 2002 : réunion avec Mme Meyer à l'Enssib avant le stage 1 .....	180
2.1.	La question du taux d'équipement des Vénissiens et du questionnaire éventuel. ....	180
2.2.	Les différents entretiens pendant le stage 1.....	181
3.	Jeudi 7 février : réunion du groupe à l'Enssib .....	181
3.1.	Entretiens. ....	181
3.2.	Préparation du stage 1.....	181
4.	Stage 1 - Mercredi 13 février 2002 : réunion du groupe à Vénissieux. ....	182
5.	Stage 1 - Vendredi 15 février 2002 : réunion du groupe à Vénissieux. ....	182

6. Jeudi 28 février 2002 : réunion du groupe à Vénissieux.	183
6.1. Compte-rendu de l'entretien avec Martine Souvignet, Adjointe à la Culture à la Mairie.....	183
6.2. Analyse des besoins et attentes du public.....	183
7. Mercredi 6 mars 2002 : réunion du groupe à l'Essib.	184
7.1. Les entretiens de type sociologique.....	184
7.2. L'entretien de groupe en relation avec l'Espace Central Jeunes.....	184
7.3. Le questionnaire restreint à l'intérieur de la Médiathèque.....	185
7.4. Elaboration des scénarios.....	185
8. Jeudi 7 mars : rencontre du groupe avec Mme Meyer à l'Essib.	185
9. Mercredi 20 mars : comité de pilotage 1 à Vénissieux.	186
9.1. Compétences et personnel à la Médiathèque.....	186
9.2. Incertitudes sur la nouvelle version du site web de la Ville de Vénissieux.....	186
9.3. L'enquête par questionnaires .....	186
10. Jeudi 4 avril : réunion du groupe à Vénissieux.	187
10.1. Point sur les actions en cours.....	187
10.2. Les scénarios.....	187
10.2.1. Profil 0 .....	187
10.2.2. Profil 1 : Emploi, formation, aide scolaire et éducation à la citoyenneté.....	188
10.2.3. Profil 2 : Culture et Partenariats, Ville de Vénissieux, 2è public.....	188
11. Stage 2 – Lundi 22 avril : réunion du groupe avec Anne Meyer à l'Essib.	188
12. Stage 2 - Mercredi 24 avril : pas de réunion à l'Espace Central Jeunes.	189
13. Stage 2 - Vendredi 26 avril : réunion de bilan de stage avec Laurence Khamkham.	189
13.1. Catalogue.....	189
13.2. Scénarios.....	189
14. Lundi 29 avril : entrevue avec T. Giappiconi à l'Essib.	190
15. Mardi 7 mai 2002 : réunion du groupe à l'Essib.	190
15.1. Les scénarios.....	190
16. Le 13 mai : TD de présentation des scénarios avec M. Olivier Millet, consultant.	191
17. 14 mai 2002 : réunion du groupe avec A. Meyer à l'Essib.	191
18. Jeudi 23 mai 2002 : comité de pilotage 2 à Vénissieux.	192
18.1. Périmètre des missions de la Médiathèque.....	192
18.2. Difficile de choisir.....	192

**BIBLIOGRAPHIE..... 193**

## ***Documents se rapportant aux stages.***

### **1. Premier stage : 11-15 février 2002.**

#### **1.1. Plan d'action de stage.**

##### 1.1.1. Acteurs du stage.

- Commanditaire : la médiathèque de Vénissieux
- Personnes ressources au sein de la Médiathèque
  - o Cécile Dérioz - Conservatrice, responsable du service enfant et de la communication externe
  - o Laurence Khamkham - Conservatrice, chef de projet NTIC et directrice adjointe
  - o Mamadou Seck - Bibliothécaire, responsable de la salle de formation multimédia
- Equipe Enssib
  - o Theodora Balmon - Communication Externe et Budget relatif au coût de l'équipe Enssib.
  - o Emmanuelle Bermès - Communication Interne.
  - o Marie-Annick Cazaux - Budget afférant au projet.
  - o Anne Charmasson-Creus - Communication Externe.
  - o Isabelle Junod - Responsable de la documentation.
  - o Jean-François Lutz - Chef de projet et Responsable du planning.
- Tuteur de l'équipe Enssib : Anne Meyer.

##### 1.1.2. Pré-requis.

Le plan d'action de stage a été élaboré lors de la réunion du jeudi 7 février de 14h à 17h.

Au préalable l'équipe Enssib avait procédé aux activités suivantes :

- visite guidée de la médiathèque le jeudi 17 janvier par Mamadou Seck, bibliothécaire, responsable de l'espace multimédia, et rencontre avec Laurence Khamkham, conservatrice, chef de projet NTIC et directrice adjointe.
- rencontre avec le tuteur de l'équipe Enssib, Anne Meyer, directrice du département des ressources documentaires de l'Enssib.

Ces différentes rencontres ont permis de préciser ou d'éclairer la définition de la commande.

Par la suite, l'équipe Enssib a commencé à :

- réfléchir aux différents axes possibles de travail (connaissance de la médiathèque et des bibliothèques de quartier, connaissance de l'environnement de la médiathèque, connaissance de sites Web d'établissements comparables), et aux aspects économiques, juridiques, techniques, organisationnels et humains impliqués ;
- songer à une répartition des tâches administratives/fonctionnelles telles que déterminées dans le cadre de l'Enssib (Chef de projet, Budget, Planning, Communication interne et externe, Documentation), mais également à une répartition des missions d'investigation sur le terrain ;
- penser aux outils et méthodes à utiliser pour recueillir et analyser l'information, au niveau de l'interne et de l'externe, de la médiathèque et de la ville, des professionnels et des usagers.

### 1.1.3. Approche de l'existant et émergence des besoins.

L'objectif principal de ce stage est de définir l'existant et de repérer les besoins.

A cet effet, les actions suivantes seront menées sur le terrain, par quatre personnes de l'équipe Enssib, pendant cette période.

#### a) *Entretiens avec les professionnels :*

La connaissance de la médiathèque et la connaissance de la ville se sont naturellement imposées comme des missions prioritaires.

Pour cela, la méthode des entretiens a paru la plus appropriée pour prendre contact avec les personnes de la médiathèque et des bibliothèques de quartier, ainsi qu'avec des agents de la mairie, au cours de cette semaine de stage, et obtenir des informations et réflexions sur le projet.

Des grilles d'entretiens ont été préparées repérant les points à aborder en général et en particulier selon le profil des personnes rencontrées et leur degré d'intervention dans le projet.

Deux personnes de l'équipe Enssib assistent à chaque entretien, et un compte-rendu de ces entretiens est réalisé chaque jour pour l'ensemble de l'équipe Enssib.

Personnes de la médiathèque et bibliothèques de quartier :

- Mme Denis, bibliothécaire responsable de la base bibliographique et logiciel Marquis Horizon.
- M. Mercier, attaché informaticien responsable technique des systèmes multimédia.
- Mme Lhuillier, conservatrice en charge des secteurs adulte et jeune.
- Mme Charlon, assistante de conservation musique rock et variété, compétence multimédia.
- Mme Dérioiz, conservatrice en charge de l'espace enfant et de la communication externe.
- Deux emplois jeunes.
- Visites des bibliothèques de quartier, et rencontres éventuelles avec les personnes responsables.

Personnes de la mairie :

- M. Gervais, emploi jeune à la Direction culture et fêtes
- Mme Chevailler, responsable du site Internet de la ville
- Mme Pastorino, directrice de la Direction ressources informatiques
- Mme Perles, directrice de l'Espace culture jeunes

*b) Collecte de documents*

Les documents à collecter et à étudier ont été déterminés ainsi :

- documents à destination du public
- documents internes ou littérature grise
- documents à destination de la ville
- documents sur la médiathèque et sur la ville

*c) Observation des publics dans la médiathèque*

Dans la mesure du temps disponible, il s'agit de tenter de discerner les comportements des publics :

- qui sont ces publics ?

- appropriation et détournement des lieux
- utilisation des services (prêt, retour, consultation, postes informatiques, multimédia, etc.)

d) *Bilan du stage avec les commanditaires*

Notamment :

- Laurence Khamkham
- Mamadou Seck

## **1.2. Bilan du premier stage à la Médiathèque de Vénissieux.**

Un tel document ne figure pas dans la liste des pièces jalonnant obligatoirement la conduite de projet telle qu'elle a été présentée à l'ENSSIB. Son but est de porter un regard critique sur le stage effectué à la Médiathèque en prenant pour document de référence le Plan d'Action de Stage (PAS) élaboré au cours de la réunion tenue à l'ENSSIB le 7 février 2002.

A la différence du document intitulé « Définition de la prestation » qui sera discuté lors du premier comité de pilotage, ce bilan est essentiellement consacré à la description des actions menées et aux conclusions tirées quant à l'existant. Il n'en reste pas moins que plusieurs éléments de ce bilan seront repris sous forme synthétique dans la première partie de la « Définition de la prestation ».

### 1.2.1. Les actions menées au cours du stage.

Le premier stage du groupe projet ENSSIB chargé de la réflexion concernant la mise en place du site Internet de la Médiathèque de Vénissieux a eu lieu du lundi 11 février 2002 au vendredi 15 février 2002.

Il s'est essentiellement déroulé dans les locaux même de la Médiathèque ainsi que dans ceux de la mairie et de ses divers services.

Ont prit part à ce stage, Théodora Balmon, Emmanuelle Bermes, Anne Charmasson-Creus et Jean-François Lutz. Etaient absentes et excusées Marie-Annick Cazaux et Isabelle Junod.

Le PAS n°1 avait fixé pour objectif principal du stage la définition et l'analyse de l'existant. A cet effet quatre types d'actions avaient été envisagées : entretiens avec les professionnels, collecte de documents, si

possible observation des publics dans la médiathèque, bilan avec les commanditaires.

Les actions prévues ont toutes été accomplies à l'exception de l'observation des publics qui n'a pas pu être menée de manière systématique faute de temps. Les stagiaires ont tout de même travaillé à plusieurs reprises dans les salles du plateau et ont ainsi pu voir quels étaient les publics de la Médiathèque et les utilisations qui étaient faites de cet instrument culturel et social.

Quinze entretiens ont été menés au cours de la semaine, tant avec des membres du personnel de la Médiathèque qu'avec les services municipaux. Les personnes rencontrées furent, dans l'ordre chronologique :

- Nicolas Gervais, emploi-jeune à la division Culture Scientifique et Technique de la DCF, mairie.
- Madame Pastorino, directrice de la DRI, mairie.
- Mireille Chevailler, responsable du site Internet de la ville, direction économique, mairie.
- Marie-Laure Denis, bibliothécaires en charge de l'administration de la base de données bibliographiques, Médiathèque.
- Christian Mercier, informaticien responsable de l'informatique et du multimédia sur le plateau, détaché de la DRI, Médiathèque.
- Madame Perles, directrice de l'espace jeunes, mairie.
- Françoise Lhuiller, conservatrice responsables des deux secteurs adultes-jeunes, Médiathèque.
- Roger Zebo, emploi-jeune en charge de la gestion des signets, Médiathèque.
- Elisabeth Charlon, responsable de la section Rock et Variétés, Médiathèque.
- Jean-Claude Abatti, emploi-jeune chargé du parc informatique des trois étages de bureaux, Médiathèque.
- Stéphane Martinez, responsable des bibliothèques de quartier, bibliothèque Robert Desnos.
- Audrey Louis, webmestre du site Internet de la ville de Vénissieux, mairie.
- Cécile Dérioz, conservatrice en charge du département enfants, Médiathèque.
- Ourida Abbès, emploi-jeune multimédia dans le secteur enfants, Médiathèque.

- Mamadou Seck, bibliothécaire responsable de la salle de formation multimédia.

Il convient de noter qu'un entretien a eu lieu mardi 19 février avec madame Souvignet, adjointe au maire chargée de la culture.

La grande majorité des entretiens a été fructueuse. Ils ont permis de mieux connaître le fonctionnement de la ville, de la Médiathèque et de l'articulation entre ces deux institutions. Les questions les plus diverses ont été abordées en fonction des interlocuteurs : questions techniques, gestion des collections, gestion du temps et des personnels, développement du multimédia etc. Quelques personnes ont émis des vœux quant au contenu futur du site de la Médiathèque.

Des entretiens avec les partenaires existants ou potentiels de la Médiathèque tels que les enseignants n'ont pu se dérouler au cours de ce premier stage qui correspondait à une semaine de vacances. Plusieurs contacts ont néanmoins déjà été pris tant avec les partenaires de l'éducation nationale qu'avec d'autres institutions culturelles vénissiennes.

La semaine de stage a été également mise à profit pour rassembler de la documentation pouvant servir à la compréhension et à la réalisation du projet. La documentation de la Médiathèque à destination du public (comités de lecture...) n'étant momentanément plus produite, trois champs principaux ont été investis : la ville de Vénissieux (dossier de presse), la Médiathèque (dossier de presse et statistiques lecteurs) et la documentation interne à la Médiathèque (différents documents).

La réunion avec Mamadou Seck a également servi de réunion bilan. Elle s'est déroulée le vendredi de 14 heures à 15 heures 30 et tous les membres du groupe projet présents y ont participé. Ce fut l'occasion de rapporter oralement le détail des actions menées et d'aborder des points qui ne l'avaient pas encore été au cours du stage et qu'il paraissait important de ne pas négliger.

#### 1.2.2. Les documents produits.

Chacun des quinze entretiens a fait l'objet d'un compte-rendu oral à l'ensemble du groupe et d'une note de synthèse dactylographiée reprenant les principaux points abordés au cours de l'entretien ainsi que les avis ou conseils exprimés par l'interlocuteur. Ces documents doivent permettre de retrouver rapidement la substance des entretiens et il sera utile de s'y référer lors de l'avancement du projet.

Pareillement trois synthèses ont été rédigées à partir de la documentation concernant la ville de Vénissieux (presse essentiellement), à partir de documents internes (projet de 1991, programme de 1997...), et à partir de statistiques concernant les inscrits actifs du réseau des bibliothèques de Vénissieux.

### 1.2.3. Les enseignements tirés du stage.

L'analyse des données recueillies au cours du stage a permis de tirer un certain nombre de conclusions concernant aussi bien la ville que la Médiathèque :

- La politique de la ville de Vénissieux à l'égard du multimédia est en réflexion et reste encore en cours d'élaboration. Les différents acteurs (enseignants, espace jeunes, DCF, Médiathèque...) développent des projets qui peuvent être communs mais qui ne sont souvent pas replacés dans un contexte plus général au niveau de la ville. La Médiathèque pourrait devenir le point d'accès privilégié au multimédia à Vénissieux.
- Le site Internet de la ville est encore assez sommaire mais une réflexion a été engagée sur son développement futur. Se pose également la question de la visibilité des pages de la Médiathèque sur le site de la ville.
- La mise en place d'un site Internet de la Médiathèque est une volonté forte des commanditaires du projet. Il rencontre un assentiment général au sein de la Médiathèque et la majorité des personnes rencontrées se dit favorable au site web et convaincue de son importance.

Des compétences en matière de programmation et de création de site web existent au sein de la Médiathèque et les personnes concernées semblaient motivées par la prise de responsabilité au niveau de la maintenance du site. Plusieurs des interlocuteurs ont en outre montré un intérêt pour participer à l'alimentation du site une fois celui-ci réalisé.

Au niveau de la mise en ligne des différents modules de l'OPAC, aucun problème technique ne semble devoir être surmonté.

- Beaucoup de services sont encore en gestation et le rythme de croisière n'est pas encore atteint. Il en résulte une certaine difficulté à avoir une vue d'ensemble de ce que sera à terme la vie de cet équipement.

- La mise en route de la Médiathèque requiert un investissement important de tout son personnel qui doit simultanément faire face à plusieurs problèmes. Il est donc, dans un premier temps, moins disponible pour s'attacher à la réalisation ou à l'accompagnement du projet de site Internet.
- Le projet de site Internet doit s'inscrire dans l'ambition culturelle de la Médiathèque telle qu'elle apparaît dans les documents de 1991 et 1997.
- Le public de la Médiathèque est composé aux 2/3 de jeunes de moins de 25 ans, spécificité dont il conviendra de tenir compte dans la suite du projet.
- Se fait jour également l'idée que le site Internet de la Médiathèque pourrait devenir un site fédérateur pour les diverses institutions culturelles de la ville de Vénissieux.

#### 1.2.4. Conclusion

Au vu des objectifs fixés par le Plan d'Action de Stage 1, le stage a été positif et concluant. Par le recueil de données sur l'existant et par leur analyse, il fournit les bases sur lesquelles s'appuieront les différentes investigations à mener et aide à la conception des outils d'enquête nécessaires. Par ailleurs, la présence de l'équipe sur le terrain pendant une semaine a permis de mieux se familiariser avec la Médiathèque et son environnement culturel et urbain.

## **2. Second stage : 22-26 avril 2002.**

### **2.1. Plan d'action de stage**

#### 2.1.1. Acteurs du stage

Il s'agit des même personnes que pour le premier stage.

#### 2.1.2. Pré-requis

Les investigations menées lors du premier stage avaient pour objet d'acquérir une connaissance du réseau des bibliothèques de Vénissieux, d'envisager les outils appropriés pour l'élaboration du site dans ses différents aspects : technique, juridique, économique, ainsi que dans sa forme et dans son contenu.

Le bilan de ce premier stage a conduit l'équipe Enssib à se répartir les tâches entre les missions spécifiques suivantes :

- étude des publics du réseau, et des publics professionnels (Théodora et Isabelle),
- étude des partenaires (Anne),
- étude des questions juridiques et techniques (Marie-Annick),
- état de l'art en matière de sites Internet (Emmanuelle),
- étude des changements organisationnels, en termes de temps, de coûts, de compétences (Jean-François),
- pistes de réflexion pour les scénarios du site (chacun des membres de l'équipe).

Des propositions ont pu être, ainsi, élaborées et soumises à examen lors du comité de pilotage du mercredi 20 mars 2002.

Ce deuxième plan d'action de stage, défini le jeudi 18 avril 2002, s'inscrit dans la logique des propositions retenues par le comité de pilotage.

### 2.1.3. Contenu du stage.

Le travail à réaliser par les six membres de l'équipe Enssib concernait les trois activités suivantes :

- mise en oeuvre des propositions,
- saisie, analyse des données quantitatives et analyse des contenus,
- formalisation des scénarios.

#### 2.1.3.1. *Mise en œuvre des propositions.*

#### - **Enquêtes et destinataires potentiels du site web**

##### Les usagers du réseau

Une enquête de type quantitative sous forme de questionnaire auprès des publics de la Médiathèque a débuté le jeudi 4 avril et se poursuivra jusqu'au 26 avril. L'objectif est de recueillir 300 questionnaires.

Un « sondage », de type qualitatif, moins formel, et de moindre envergure aura lieu à la bibliothèque de Moulin à Vent.

##### Les non-usagers

Un entretien de groupe avec des non-usagers sera réalisé à l'Espace Jeunes de la ville de Vénissieux, avec l'aide d'une grille d'entretien.

##### Le second public

La visite de la Médiathèque par des étudiants en architecture et par un groupe de professionnels des bibliothèques sera l'occasion de recueillir des données supplémentaires, pour un public aux attentes différentes. Deux sondages seront élaborés en ce sens.

##### Les partenaires

Un entretien avec des responsables de l'Espace Pandora aura lieu au cours de cette semaine. Un entretien avec une enseignante de collège reste à planifier.

##### Le personnel du réseau de bibliothèques de Vénissieux

Enfin, un questionnaire à destination du personnel du réseau de bibliothèques sera diffusé, dans un but de complément d'enquête mais aussi d'information interne au réseau.

## - **L'état de l'art**

L'examen de sites de bibliothèques municipales, en particulier, mais aussi d'autres bibliothèques, en France, et quelques unes à l'étranger, doit conduire à une synthèse et à une analyse de ce qui existe actuellement, en la matière. Par ailleurs la collecte et l'analyse de la documentation technique et juridique sera continuée.

Des rencontres avec des webmestres et d'autres professionnels d'Internet permettront enfin de pointer les éléments à prendre en compte pour la mise en place, le maintien, l'évolution d'un site web, notamment les paramètres en termes de temps, de coûts, de compétences déjà mentionnés plus haut.

### *2.1.3.2. Saisie, analyse des données quantitatives et analyse des contenus.*

Après la saisie et la consignation des données, l'ensemble des enquêtes par questionnaire, par entretien, par observation, donnera lieu à :

- une analyse quantitative des données à l'aide du logiciel Sphinx pour le questionnaire à la Médiathèque
- des analyses de contenus pour les autres enquêtes, les entretiens, les observations de sites web.

### *2.1.3.3. Formalisation des scénarios.*

Parallèlement à ces actions, les scénarios émergents autour des pôles essentiels « Emploi, Formation, Orientation professionnelle, Travail scolaire » et « Citoyenneté et Culture » seront précisés.

La connaissance des fonds de la Médiathèque sur ces deux points sera approfondie.

### *2.1.3.4. Bilan du stage.*

Enfin, une rencontre avec les commanditaires aura lieu en fin de stage, ainsi qu'avec le tuteur de l'équipe.

## 2.1.4.

## Planning prévisionnel du stage.

<b>Tâche à réaliser :</b>	<b>Personnes concernées :</b>	<b>Durée</b>
1. Passer les questionnaires	Tous.	2 fois ½ journée avant le mercredi soir
2. Saisir les questionnaires	2 personnes en tout	3 fois ½ journée
3. Analyser les réponses du questionnaire	Théodora	1 jour
4. Analyser les sites	Tous.	Week-end
5. Synthèse de l'analyse	Emmanuelle	1 jour
6. Synthèse des entretiens	Marie-Annick	½ journée
7. Questionnaire auprès du personnel	Anne	1 jour
8. Entretien de groupe	Isabelle et Anne	1 jour
9. Demande de devis	Jean-François	½ journée
10. Contact webmasters	Jean-François	½ journée
11. Deuxième public	Anne	1 jour
12. Bibliographie/doc technique	Marie-Annick	½ journée
13. Entretiens	Anne	½ journée
14. Réunion scénarios	Tous	Lundi matin
15. Réunion A. Meyer	Tous	Lundi matin

## ***Déroulement et résultat des investigations.***

### **1. Questionnaire à destination des usagers de la Médiathèque.**

#### **1.1. Le questionnaire.**

Date :

Enquêteur :

N° : \_\_\_\_\_

## Mediathèque de Vénissieux

Projet7 DCB11 - Avril 2002

Nous réalisons cette enquête pour recueillir vos idées et suggestions sur les services de la Médiathèque. Le questionnaire ne vous prendra pas plus de 5 minutes, alors merci d'avance pour votre collaboration !

### 1 -Avez-vous déjà utilisé :

#### 1. un traitement de texte... ?

- Chez vous       Chez un ami  
 A l'école       Au travail  
 A la Médiathèque    Jamais utilisé  
 Autre

La réponse est obligatoire

Vous pouvez cocher plusieurs cases (6 au maximum)

#### 2. un CD-Rom... ?

- Chez vous       Chez un ami  
 A l'école       Au travail  
 A la Médiathèque    Jamais utilisé  
 Autre

La réponse est obligatoire

Vous pouvez cocher plusieurs cases (6 au maximum)

#### 3. un DVD ... ?

- Chez vous       Chez un ami  
 A l'école       Au travail  
 A la Médiathèque    Jamais utilisé  
 Autre

La réponse est obligatoire

Vous pouvez cocher plusieurs cases (6 au maximum)

### 2 -Vous allez sur Internet pour :

#### 7. des sites de loisirs ... ?

- Rarement       Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

La réponse est obligatoire

La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}

#### 8. le courrier électronique ...?

- Rarement       Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

La réponse est obligatoire

La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}

#### 9. un besoin scolaire ou universitaire ...?

- Rarement       Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

La réponse est obligatoire

La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}

#### 4. Etes-vous déjà allé(e) sur Internet ... ?

- Chez vous       Chez un ami       A l'école  
 Au travail       A la Médiathèque    Jamais  
 Autre

La réponse est obligatoire

Vous pouvez cocher plusieurs cases (6 au maximum)

#### 5. Avez-vous déjà utilisé un autre produit multimédia (logiciels divers, scanner, graveur, webcam, etc.)... ?

- Chez vous       Chez un ami  
 A l'école       Au travail  
 A la Médiathèque    Jamais utilisé  
 Autre

La réponse est obligatoire

Vous pouvez cocher plusieurs cases (6 au maximum)

#### 6. Si 'Autre', pouvez-vous préciser :

#### 10. un besoin pratique ...?

- Rarement       Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

La réponse est obligatoire

La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}

#### 11. un besoin professionnel ...?

- Rarement       Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

La réponse est obligatoire

La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}

#### 12. Vous allez sur Internet sans projet précis ...?

- Rarement       Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

La réponse est obligatoire

La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}

13. Vous allez sur Internet pour autre chose ... ?

- Oui  Non

*La réponse est obligatoire.*

*La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}*

14. Si 'Oui', pouvez-vous préciser :

*La question n'est pertinente que si Internet/Autre chose # {Non} et Utilisation Internet # {Jamais}*

15. Vous allez sur Internet ... ?

- Tous les jours  1 à 2 fois par semaine  
 1 à 3 fois par mois  Moins souvent  
 Exceptionnellement  Jamais

*La réponse est obligatoire*

*La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}*

3 - Sur le futur site Web de la médiathèque, vous pensez que :

18. rechercher des livres (CDs, vidéos...) dans le catalogue est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

19. réserver des ouvrages (livres, CDs, vidéos...) est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

20. faire des suggestions d'achat de document (livre, vidéo...) est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

21. avoir des conseils de lecture de la part des bibliothécaires est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

22. accéder à de l'aide, pour un travail scolaire (faire un exposé, rédiger une fiche de lecture, etc.) est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

23. connaître les nouveautés (livres, CDs, vidéos) achetées par la Médiathèque est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

24. participer à des forums de discussion est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

16. Pouvez-vous indiquer le nom d'un ou plusieurs sites ?

17. Depuis chez vous ou d'ailleurs, êtes vous déjà allé(e) sur le site de la Médiathèque de Vénissieux ?

- Oui  Non

*La réponse est obligatoire*

*La question n'est pertinente que si Utilisation Internet # {Jamais}*

25. faire une visite virtuelle de la Médiathèque est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

26. recevoir une lettre d'information à votre adresse électronique est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

27. réserver un horaire à l'Espace Multimédia est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

28. connaître les activités culturelles de la Médiathèque est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

29. voir des expositions ou des oeuvres en ligne est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

30. accéder à d'autres sites culturels est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

31. accéder à une sélection de sites et d'ouvrages sur la formation, les métiers, l'emploi est :

- Sans importance  Peu important  Assez important  
 Très important  Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

32. accéder à des sélections de sites d'auto-formation (pour un logiciel, pour une langue, etc.) est :

- Sans importance    Peu important    Assez important  
 Très important    Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

#### 4 - Vous ...

33. lisez des journaux, revues, magazines ... ?

- Rarement    Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

*La réponse est obligatoire*

34. lisez des livres (roman, cuisine, technique, photographie, histoire, etc.) ... ?

- Rarement    Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

*La réponse est obligatoire*

35. écoutez de la musique ... ?

- Rarement    Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

*La réponse est obligatoire*

36. regardez une vidéo, un Cd-Rom, un DVD ... ?

- Rarement    Quelques fois    Souvent  
 Très souvent    Jamais

*La réponse est obligatoire*

37. avez déjà utilisé, à la Médiathèque ... ?

- Le catalogue    Les CD-roms    Les signets  
 L'internet    Rien de tout cela

*La réponse est obligatoire*

*Vous pouvez cocher plusieurs cases*

#### 5 - Autres :

41. Votre âge ?

- Jusqu'à 12 ans    Entre 13 et 17 ans  
 Entre 18 et 25 ans    Entre 26 et 35 ans  
 Entre 36 et 49 ans    Entre 50 et 65 ans  
 Plus de 66 ans

*La réponse est obligatoire*

42. Sexe

- Homme    Femme

*La réponse est obligatoire*

43. Niveau d'étude ?

- Sans diplôme  
 Scolaire  
 Brevet, BEPC, CAP, BEP  
 Baccalauréat  
 Baccalauréat + 1 ou + 2  
 Baccalauréat + 3 ou + 4 (licence, maîtrise)  
 Diplôme supérieur à la maîtrise

*La réponse est obligatoire*

38. venez à la Médiathèque de Vénissieux ... ?

- Tous les jours    1 à 2 fois par semaine  
 1 à 3 fois par mois    Moins souvent  
 Exceptionnellement    Jamais

*La réponse est obligatoire*

39. fréquentez les annexes de la Médiathèque de Vénissieux ... ?

- Oui    Non

*La réponse est obligatoire*

40. fréquentez des bibliothèques autres que la Médiathèque et les annexes de Vénissieux (école, travail, Lyon etc.) ... ?

- Oui    Non

*La réponse est obligatoire*

44. Avez-vous un micro-ordinateur à la maison ?

- Oui    Non

*La réponse est obligatoire*

45. Si oui, est-il connecté sur Internet ?

- Oui    Non

*La réponse est obligatoire*

*La question n'est pertinente que si Equipement micro = {Oui}*

46. Si vous avez plus de 18 ans, quelle est actuellement votre activité professionnelle ?

- Agriculteurs
- Artisans, commerçants
- Cadres et professions sup.
- Professions intermédiaires
- Employés
- Ouvriers
- Retraités
- Recherche d'emploi
- Elèves et étudiants
- Au foyer
- Autres

*La réponse est obligatoire*

*La question n'est pertinente que si Age = {Entre 18 et 25 ans , Entre 26 et 35 ans , Entre 36 et 49 ans , Entre 50 et 65 ans , Plus de 66 ans}*

47. Sinon, quelle est l'activité professionnelle de vos parents ?

- Agriculteurs
- Artisans, commerçants
- Cadres et professions sup.
- Professions intermédiaires
- Employés
- Ouvriers
- Retraités
- Recherche d'emploi
- Elèves et étudiants
- Au foyer
- Autres
- Ne sait pas

*La réponse est obligatoire*

*La question n'est pertinente que si Age = {Jusqu'à 12 ans , Entre 13 et 17 ans}*

48. Êtes-vous inscrit à la Médiathèque ou dans une annexe de Vénissieux ?

- Oui
- Non

*La réponse est obligatoire*

49. Disposez-vous d'une carte multimédia à la Médiathèque ?

- Oui
- Non

*La réponse est obligatoire*

## **1.2. Consigne pour les enquêteurs.**

Le questionnaire comporte 49 questions réparties en cinq parties. La durée du questionnaire peut prendre 15 minutes, moyenne large.

### a) Obligation de réponse

Toutes les questions doivent avoir une réponse. « Jamais », « Autre », « Ne sait pas » sont des réponses.

Seules les questions n° 6, 14, 16, peuvent rester sans réponse.

### b) 2<sup>ème</sup> partie du questionnaire « Vous allez sur Internet pour : »

Quand la personne répond à la question n°4 de la 1<sup>ère</sup> partie qu'elle n'est jamais allée sur Internet, alors toutes les questions de la 2<sup>ème</sup> partie ne sont pas à poser. Vous passez directement à la 3<sup>ème</sup> partie.

### c) 3<sup>ème</sup> partie du questionnaire « Sur le futur site Web de la médiathèque, vous pensez que : »

C'est la partie la plus longue du questionnaire.

Si une personne répond à la question n°4 de la 1<sup>ère</sup> partie qu'elle n'est jamais allée sur Internet :

- si elle s'y intéresse et qu'elle sait à peu près comment Internet fonctionne, vous lui posez les questions de la 3<sup>ème</sup> partie.
- si elle ne s'y intéresse pas, vous passez directement à la 4<sup>ème</sup> partie du questionnaire.

### d) 4<sup>ème</sup> partie du questionnaire « Vous... » :

Il suffit, par exemple, que la personne regarde très souvent l'un des 3 éléments : vidéo, Cd-Rom ou DVD, pour cocher la case « très souvent ».

## **1.3. Calendrier d'enquête et de saisie.**

### a) Passation des questionnaires :

Questionnaire de 49 rubriques

Moyenne large de 15 minutes par questionnaires, soit 4 questionnaires par heure, par enquêteur.

Période de passation du 2 avril au 26 avril, soit trois semaines :

- Semaines 14 du 1 au 5 avril
- Vacances : semaine 15 du 8 au 12 avril
- semaine 16 du 15 au 19 avril
- semaine 17 du 22 au 26 avril (2<sup>e</sup> stage à la Médiathèque)

Cela représente trois jeudis après-midi, de 4h environ.

Des demi journées supplémentaires sont envisageables, dans la mesure du possible : essentiellement lors de la semaine de stage du 22 au 26 avril.

Enquêteurs disponibles : entre 6 et 8, selon que l'équipe et les médiateurs sont disponibles ou pas.

Ne pas compter sur l'aide des médiateurs pendant les périodes de grande affluence, soit le mercredi après-midi et le samedi après-midi.

		Scénarios de base	Scénarios « optimum »
Nbre Enquêteurs	(4Q/heure/ enquêteur) Nbre de Questionnaires Pour 1h	3 jeudis de 4h = 12h	Total 6 ½ jr de 4h = 24h
4	16	192	384
5	20	240	480
<b>6</b>	<b>24</b>	<b>288</b>	<b>576</b>
<b>7</b>	<b>28</b>	<b>336</b>	<b>672</b>
8	32	384	770

Les lignes en gras représentent la zone où l'on peut espérer se situer, entre un minimum et un maximum

b) Saisie des questionnaires : Semaines 14, 16, 17.

c) Analyse des résultats : Semaine 18 du 29 avril au 3 mai.

d) Enquête à Moulin à Vent : Semaine 17. Un enquêteur.

Le questionnaire est-il adapté pour Moulin à Vent ?

L'enquête à Moulin à Vent sera réalisée selon les possibles : effectifs, temps, méthode adaptée.

## **1.4. Analyse des données.**

### 1.4.1. Contexte de l'enquête

#### *1.4.1.1. Objet du questionnaire*

Ce questionnaire avait pour objet de vérifier certaines hypothèses :

- le sous-équipement supposé des publics de la Médiathèque de Vénissieux
- des publics moins familiers des NTIC
- des publics moins diplômés
- des besoins clairs d'aide au travail scolaire
- des besoins clairs de services liés à la formation et à l'emploi

Pour atteindre ces objectifs, le questionnaire s'est constitué autour de 5 parties ou 5 champs d'investigation :

- les pratiques NTIC, en tant que telles
- les pratiques sur Internet, en particulier
- les offres de services de la Médiathèque sur Internet
- les pratiques culturelles, en rapport avec l'écrit, le son, l'image
- les profils des personnes

#### *1.4.1.2. Echantillon visé*

Le nombre de 300 correspondait à la taille minimale de l'échantillon souhaité et réparti ainsi :

- |                                 |                     |     |
|---------------------------------|---------------------|-----|
| • les 0-11 ans soit 26,7%       | soit un effectif de | 80  |
| • les 12-24 ans, soit 39,4%     |                     | 119 |
| • les 25-44 ans, soit 20,4%     |                     | 61  |
| • les 45-64 ans, soit 9,6%      |                     | 29  |
| • les 65 ans et plus, soit 3,9% |                     | 11  |

#### *1.4.1.3. Echantillon réel*

La taille définitive de l'échantillon correspond exactement à l'objectif donné, soit 300 questionnaires recueillis.

Et la répartition des classes d'âges à l'intérieur de l'échantillon s'est effectuée de la sorte :

<b>Age</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréq.</b>
Jusqu'à 12 ans	34	11,3%
Entre 13 et 17 ans	92	30,7%
Entre 18 et 25 ans	60	20,0%
Entre 26 et 35 ans	37	12,3%
Entre 36 et 49 ans	41	13,7%
Entre 50 et 65 ans	27	9,0%
Plus de 65 ans	9	3,0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

Cette répartition est légèrement différente de celle fournie par les chiffres des inscrits à la Médiathèque de Vénissieux. L'effectif des 0 à 12 ans est effectivement assez inférieur, mais au vu de l'objet du questionnaire, les très jeunes se sont avérés peu aptes à répondre aux questions concernant des services spécifiques de bibliothéconomie, quel que soit le support.

#### *1.4.1.4. Risque d'erreur, intervalle de confiance et degré de précision*

Appliquant les règles statistiques de la loi normale, on peut admettre un risque d'erreur de 5% (c'est-à-dire être à 95 chances sur 100 dans le vrai), ce qui est le cas communément retenu pour les enquêtes en sciences sociales.

Pour un échantillon de 300 individus, et en fonction du risque d'erreur admis de 5%, le degré de précision des pourcentages serait, sauf erreur de calcul, au maximum de  $\pm 8,8$ .

Ce qui signifie, par exemple, que pour la fréquence « Equipement en micro-ordinateurs » qui est, pour l'échantillon, de 65,3%, la fréquence réelle pour la population étudiée, les usagers de la Médiathèque de Vénissieux, se situe, à 95 chances pour 100, dans l'intervalle  $65,3\% \pm 8,8\%$ , soit entre 56,5% et 74,1%.

#### *1.4.1.5. Des enquêtes de référence*

Deux enquêtes ont plus particulièrement servi de cadre de référence et de point de comparaison :

- l'enquête « Les Français et la micro », sondage réalisé par l'institut GfK en décembre 2001, publié dans SVM, février 2002.

- l'enquête « Les nouvelles technologiques à l'épreuve des bibliothèques », de Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib, menée sur 4 bibliothèques (Miramas, Cavaillon, Grenoble, BnF, en 1998-1999, publiée par la Bpi/Centre Pompidou, en 2001.

Par ailleurs, les statistiques de l'Insee produites lors du recensement de 1999, et les statistiques fournies par la ville de Vénissieux ont permis de préciser certaines données sur la population.

#### 1.4.2. Analyse des données

##### 1.4.2.1. Des catégories socioprofessionnelles moins élevées

### **Sélectivité des origines sociales**

L'enquête GfK publiée dans SVM concerne la population française, et l'enquête de Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib des usagers de bibliothèques.

Les bibliothèques sont des lieux entraînant, de fait, une certaine sélection sociale. Cette sélection est plus ou moins grande selon les lieux et les missions des bibliothèques. Ainsi, des bibliothèques municipales, telle que celle de Miramas, sont considérées comme moins sélectives, car n'entraînant pas un fort retrait de la catégorie « employés », qui représente 16% de ses publics. Cette catégorie est effectivement la PCS la plus répandue en France, actuellement.

Pour la Médiathèque de Vénissieux, la comparaison des pourcentages obtenus sur l'échantillon de 300 enquêtés, en avril 2002, et des pourcentages sur la population vénissienne de 56 061 habitants recensés par l'Insee en 1999, laissent apparaître un certain phénomène de sélectivité en ce qui concerne la catégorie « ouvriers » et celle des personnes à la recherche d'un emploi. En revanche la catégorie « employés » semble être sur représentée.

	PCS usagers de la Médiathèque (chiffres 2002)	PCS de Vénissieux (Insee, recensement 1999)
Recherche d'emploi	7,33%	19,50%
Manoeuvres et ouvriers spécialisés et Ouvriers qualifiés et très qualifiés	13,00%	30,70%
Employés	28,66%	20,10%
Professions intermédiaires	5,70%	16,80%
Professions supérieures	8,00	6,40%

### **Ecart faible entre les usagers hommes ou femmes**

Les femmes sont, en général, sur représentées dans les bibliothèques municipales. La "masculinisation" des publics est corrélative des bibliothèques de recherche (Bpi mise à part, ces dernières années).

Bibliothèques	Femmes	Hommes
Miramas	52%	48% (chiffres 1999 )
Cavaillon	65%	35% (chiffres 1999)
Grenoble	52%	48% (chiffres 1999)
BnF	4	54% (chiffres 1999)
<i>Vénissieux</i>	<i>51,3%</i>	<i>48,7% (chiffres 2002)</i>

L'écart est assez faible entre les sexes pour la Médiathèque de Vénissieux. Il reflète l'écart recensé en 1999 dans la population vénissienne, soit 49,1% d'hommes et 50,8% de femmes.

### **Forte présence des scolaires**

Les « scolaires », c'est-à-dire, les élèves ayant moins de 18 ans, et a priori ne travaillant pas, ont un effectif de 126 sur 300, soit 42% de l'échantillon, dont 34 (11,3% de l'échantillon) ont entre 0 à 12 ans et 92 (30,7% de l'échantillon) entre 13 et 17 ans.

Les étudiants de plus de 18 ans seraient 38, soit 12,66%.

### **Les actifs hors étudiants**

Les actifs hors étudiants (sont considérées inactives les personnes à la retraite et les personnes au foyer) sont au nombre de 111, soit 37% de l'échantillon.

26 personnes se déclarent à la retraite, soit 8,7% de l'échantillon et 4 personnes se déclarent « au foyer », soit 2,3%.

La répartition du niveau de diplôme est la suivante :

Niveau d'étude	Nb. Cit.	Fréq.
Sans diplôme	8	7,2%
Brevet, Bepc, Cap, Bep	<b>35</b>	<b>31,5%</b>
Baccalauréat	<b>27</b>	<b>24,3%</b>
Bac + 1 ou + 2	18	16,2%
Bac + 3 ou + 4	19	17,1%
Diplôme supérieur à la maîtrise	4	3,6%
TOTAL	111	100%

Pour les professions et catégories socioprofessionnelles, la catégorie « employés » avec 45% est celle qui la plus présente.

#### 1.4.2.2. *Equipement*

##### **Suréquipement**

Selon l'enquête de GfK, 33% des foyers français ont un micro-ordinateur, et 23% ont l'accès Internet.

Les publics d'une bibliothèque ne sont pas comparables à la population prise à l'échelon national, ni même à l'échelon local. Par ailleurs, il a été vu plus haut, qu'un certain phénomène de sélectivité se révélait, notamment en faveur de la catégorie « employés » sur représentée, et au détriment des catégories « ouvriers » et « à la recherche d'emploi ». Par conséquent les statistiques vénissiennes permettent de constater un écart entre la population de **Vénissieux** et les publics de la **Médiathèque de Vénissieux**. Ce qui laisse supposer que les publics de la Médiathèque sont probablement mieux équipés que le reste de la population vénissienne.

Ainsi, parmi les 300 personnes consultées, 196 se disent équipées d'un micro-ordinateur, soit 65,3%. Ce qui est un chiffre nettement supérieur à la moyenne nationale mentionnée ci-dessus.

Notre enquête ne s'est pas intéressée au niveau d'équipement ni à l'âge de l'équipement, qui sont, également, des éléments à prendre en compte. En effet, la France se situerait, actuellement, dans une phase de renouvellement du parc informatique plus que dans une phase de premier achat, toujours, selon l'enquête GfK.

## **Connexion Internet**

113 personnes ont une connexion Internet, soit 37,7% de l'échantillon. Ce qui est un chiffre également supérieur à celui donné par l'enquête GfK pour l'ensemble de la France.

### *1.4.2.3. Des NTIC, en général, d'Internet, en particulier.*

Les pratiques sont prises en compte sur les critères de l'accès et de la familiarité. Aucune hiérarchisation des pratiques n'a été effectuée ni dans leur nature, leur signification ou dans leur structure.

## **Internet, d'abord pour les 13-35 ans, sans différence entre les sexes**

Sur le nombre de citations réalisées pour l'utilisation des différents outils dits « NTIC », la modalité « jamais utilisé » est peu présente. Elle concerne d'ailleurs plus le DVD, voire le Cd-Rom, que l'Internet.

61 personnes sur 300 déclarent n'avoir jamais utilisé Internet, soit 20,33%, contre 114 pour le DVD et 71 pour le CD-Rom.

L'utilisation d'Internet se fait principalement sur le lieu du domicile (121 citations), puis à l'école (90 citations), enfin « chez un ami » (77 citations) ou « à la Médiathèque » (75 citations).

Les classes d'âges de 13 à 35 ans représentent 71,9% des utilisateurs d'Internet, soit 239 personnes.

Peu d'écart est constaté entre les sexes. 51,5% des utilisateurs sont de sexe masculin, contre 48,5% pour le sexe féminin.

## **Objectifs d'utilisation Internet peu différenciés**

La modalité « quelquefois » domine l'appréciation de l'utilisation d'Internet, toutes tranches d'âges confondues. Les objectifs d'utilisation Internet sont peu différenciés avec une très légère préférence toutefois pour les loisirs, les études, la vie pratique. Ces résultats sont probablement à mettre en relation avec la grande jeunesse du public, et avec le manque de formation approfondie de navigation sur le Web.

Si l'on agrège les modalités « quelquefois », « souvent », « très souvent », l'utilisation pour les loisirs reste en tête des pratiques, de peu, puis viennent les utilisations pour la vie pratique et les études.

### **Préférences dans l'ensemble : l'emploi et le scolaire, le culturel, les nouveautés, le catalogue**

Les préférences désignées par les usagers sont, ici, examinées sans distinction d'âge, de sexe, de diplôme, de profession et catégorie socioprofessionnelle.

Les deux modalités les plus citées (sur l'ensemble des modalités proposées : « sans importance », « peu important », « assez important », « très important » et « ne sait pas ») sont « assez important » et « très important ».

Les préoccupations des usagers de la **Médiathèque de Vénissieux** recourent les trois domaines social, culturel et documentaire. Les variables traitant de ces domaines recueillent le plus grand nombre de « très important » et de « assez important ».

Les services spécifiquement Web tels que les forums, les visites virtuelles et les newsletters recueillent le plus grand nombre de modalités « sans importance » et « peu important ».

Considérant les modalités d'appréciation « très important » et « assez important » déclinées sur l'ensemble des 15 services Web éventuels, les préférences des usagers semblent arriver dans cet ordre :

<b>Rang</b>	<b>« très important »</b>	<b>« assez important »</b>
1	Sites pour l'emploi (132 citations)	Actualité culturelle (146 citations)
2	Aides pour le travail scolaire (123 citations)	Sites culturels (143 citations)
3	Nouveautés (106 citations)	Nouveautés (141 citations)
4	Sites pour l'auto formation (100 citations)	Réservations (129 citations)
5	Catalogue (97 citations)	Catalogue (127 citations)
6	Réservations (91 citations)	Suggestions (112 citations)

### **Préférences cumulées: les nouveautés, l'emploi, le scolaire, le catalogue, les réservations, le culturel**

En regroupant les deux modalités « très important » et « assez important » sur les 15 services Web éventuels de la Médiathèque, les services cités sont les mêmes dans un ordre légèrement différent :

<b>Rang</b>	<b>« très important » et « assez important</b>
1	Nouveautés (247 citations)
2	Sites pour l'emploi (228 citations)
3	Aides pour le travail scolaire (224 citations)
3	Catalogue (224 citations)
4	Réservations (220 citations)
5	Actualités culturelles (202 citations)
6	Sites culturels (199 citations)

Ces préférences se retrouvent même lorsque l'on prend en compte les critères : âge, sexe, diplômes ou PCS.

#### *1.4.2.5. Les pratiques culturelles*

Ici encore, aucune hiérarchisation des pratiques culturelles n'a été posée, ce, en partie, pour éviter le biais de l'effet « prestige culturel ». Quant à la fréquence des pratiques, elle a été laissée à l'appréciation des enquêtés, en recourant aux termes temporels « rarement », « quelquefois », « souvent », « très souvent », « jamais », plutôt qu'en termes quantitatifs « tant de livres par an », etc.

#### **Les périodiques, les monographies, l'audiovisuel : « souvent », la musique : « très souvent »**

L'enquête Bpi constatait la prédominance du son dans les pratiques culturelles des usagers des bibliothèques étudiées, en particulier dans les classes d'âges jeunes.

La musique paraît également très importante pour les Vénissiens dans leur ensemble.

Les jeunes Vénissiens de 13 à 25 ans sont par ailleurs très présents, à hauteur de 30% (modalités « souvent » et « très souvent), pour toutes les pratiques autour de l'écrit, de l'image et du son.

Les individus de sexe féminin sont les plus présentes, à plus de 50% (modalités « souvent » et « très souvent), , dans toutes les pratiques.

### **L'utilisation de l'espace Multimédia méconnue.**

Curieusement, on peut constater une certaine méconnaissance de l'utilisation de l'espace multimédia. 210 personnes sur les 249 inscrits répondent, en effet, qu'ils ne possèdent pas de carte multimédia.

#### *1.4.2.6. Conclusion : les inattendus*

Certaines hypothèses de départ ont été invalidées. Il s'agit notamment de celles relatives au sous-équipement des publics de la Médiathèque de Vénissieux et à leur moindre familiarité avec les NTIC.

D'autres se confirment. Les publics de la Médiathèque de Vénissieux sont effectivement moins diplômés ou, du moins, possèdent un diplôme inférieur ou juste équivalent au baccalauréat, soit 55,8% des actifs l'échantillon. Cela ne semble pas pour autant générer une difficulté d'appréhension des pratiques NTIC, ni des pratiques culturelles en général. Cependant, il faudrait affiner l'analyse des pratiques par une hiérarchisation dans leur nature et leur fonction, et dans leur rapport au savoir. Par ailleurs, il faut tenir compte de la sélection effective des publics de la Médiathèque. Il est probable que les catégories « employés » sont plus conscientes de l'intérêt des pratiques culturelles pour l'appréhension de leur environnement, de même qu'elles sont plus à même de s'en saisir du fait de leur niveau d'éducation.

Enfin, si les préférences ont fait surgir des thèmes attendus, ceux du travail scolaire et de l'emploi, les préoccupations autour des thèmes culturels comme ceux des nouveautés, de l'actualité culturelle et des sites culturels sont également très nettes. Le service de catalogue en ligne apparaît également assez important.

## 2. L'analyse des sites web d'autres bibliothèques municipales

### 2.1. Grille de lecture des sites web.

#### 2.1.1. Identification du site.

Nom du site :

Adresse URL :

Date de consultation :

Type de site : perso / ville / bibliothèque / autre

Auteur :

Informations générales sur la bibliothèque :

.....  
.....  
.....

#### 2.1.2. Objectifs et publics

Les objectifs du site sont-ils clairement énoncés ? oui/non

Si oui, préciser : .....

Les publics visés par le site sont-ils clairement énoncés ? oui/non

Si oui, préciser : .....

Tranche d'âge du public visé : jeunes / ados / adultes

.....

Type de public visé : - lecteurs

- non lecteurs locaux

- non lecteurs non locaux

- public empêché

2.1.3.                      Contenus

Evaluation quantitative des contenus : trouve-t-on sur le site :

- des informations générales (histoire, description des collections, visite...)  
.....
- des informations pratiques (horaires)  
.....
- des services (réservation, compte lecteur...)  
.....
- le catalogue et/ou des bases de données  
.....
- des documents électroniques (texte ou image numérisés)  
.....
- autres (précisez)  
.....

Evaluation qualitative des contenus :

<b>Rubriques</b>	<b>Couverture du sujet</b>	<b>Lisibilité / structure</b>	<b>Observations diverses</b>

Qualité des liens externes : validité / pertinence / critères de sélection / présentation critique ?

Mise à jour :

- date de dernière mise à jour
- date de création du site
- fréquence des mises à jour
- information rétrospective ?
- adresse e-mail type "contactez-nous"

#### 2.1.4. Accessibilité

Rapidité de chargement des pages ?

Référencement : dans les moteurs de recherche / dans les répertoires / dans des sites spécialisés

Y a-t-il un accès restreint ?

#### 2.1.5. Présentation et structure

La page d'accueil est-elle bien lisible ?

L'arborescence est-elle pertinente ?

Y a-t-il des aides à la navigation : plan du site / index / liste des rubriques accessible sur toutes les pages / moteur de recherche interne / icône de retour à la p. d'accueil ?

Longueur des pages ?

Combien de clics sont-ils nécessaires pour accéder à une information pertinente ?

Interactivité :

S'agit-il de web statique (HTML) ou dynamique (XML, bases de données) ?

Passe-t-on par un formulaire ou un moteur de recherche pour accéder à l'information ?

Ergonomie :

Les couleurs sont-elles esthétiques ?

Le texte est-il lisible (taille, police) ?

Liens et boutons sont-ils bien visibles, significatifs ?

Les images sont-elles pertinentes ?

2.1.6. Impression générale et observations diverses

## **2.2. Grille de lecture des sites web. Mode d'emploi.**

2.2.1. Identification du site

A priori, ces indications ne comportent pas de jugement de valeur, sauf si on constate l'absence de certains renseignements essentiels (nom ou adresse de l'auteur). Dans ce cas le signaler. Préciser si on la trouve l'adresse mail de l'auteur, et sa fonction dans la bibliothèque. Préciser si ces informations ont été particulièrement faciles ou difficiles à trouver sur le site.

En cas d'absence de titre, se référer aux métadonnées (menu « affichage », sélectionner « source », le titre est annoncé par la balise <TITLE>). Il peut parfois aussi y avoir un nom d'auteur.

Dans le but de faciliter l'analyse des résultats, essayer de trouver des « informations générales » sur la bibliothèque dont on visite le site : nombre d'habitants de la ville, nombre de lecteurs, nombre d'ouvrages, superficie, par exemple. On pourra ainsi comparer plus facilement la bibliothèque avec celle de Vénissieux.

### 2.2.2. Objectifs et publics

Voir s'il y a une rubrique "aide" ou "à propos du site" susceptible d'énoncer clairement les objectifs. Ce type de rubrique peut aussi donner des informations sur les publics visés. Les FAQ renseignent également sur les publics.

D'autres éléments analysés dans les rubriques qui suivent donnent des informations sur objectifs et publics : certains types de contenus, l'ergonomie du site, la charte graphique...

Mentionner si possible quels moyens on a utilisé pour définir quels sont les objectifs et les publics visés.

### 2.2.3. Contenus

Evaluation quantitative des contenus : noter simplement si les rubriques citées existent ou non. Mentionner éventuellement l'existence de rubriques originales.

Evaluation qualitative des contenus : noter toutes les rubriques du site dans le tableau. (noter les rubriques de « niveau 1 » dans l'arborescence, celles qui apparaissent sur la page d'accueil ou dans la table des matières du site. N'évaluer les sous-rubriques que si elles ont un intérêt spécifique : par ex., sous-rubrique « compte lecteur » dans la rubrique « catalogue ».)

Attribuer à chacune :

- une note de contenu (couverture du sujet) : le sujet est-il survolé ou très détaillé, est-ce un sujet marginal par rapport à l'ensemble du site, ou un des sujets principaux
- une note de structure (comment la rubrique est-elle structurée : base de donnée, texte, image, liens des pages entre elles, formulaire d'interrogation... Est-elle bien compréhensible, facile à naviguer ?)
- dans la rubrique « observations diverses », préciser la mise à jour de la rubrique s'il y en a une (ou éventuellement l'absence de mise à jour), l'intérêt de la rubrique (si elle est particulièrement originale, ou bien faite, si c'est un des points forts du site), ses défauts flagrants, sa pertinence vis à vis du public visé.

Barème pour la notation : 0=contenu ou structure déplorable, nuisant à l'intérêt du site, 1=contenu ou structure peu satisfaisant, 2=contenu ou structure correct, 3=contenu ou structure intéressant, 4=contenu ou structure performant, constituant un des points forts du site, 5=contenu ou structure excellent, à prendre pour modèle.

Qualité des liens externes (qui pointent vers d'autres pages ou sites, c'est à dire signets ou liste de sites recommandés) : sont-ils valides ? pertinence ? les critères de sélection de ces liens apparaissent-ils ? y a-t-il une présentation critique ? Noter s'il s'agit d'une démarche systématique (type signets de la BNF) tendant à faire du site un portail sur le web, ou d'une petite sélection de sites « amis », et dans les deux cas dire si l'objectif est atteint.

Cette évaluation des liens externes peut aussi faire l'objet d'une simple mention dans le tableau d'évaluation des rubriques.

Mise à jour : noter les renseignements demandés si on les trouve. Préciser si on ne les trouve pas. Information rétrospective : cela correspond à une fonction d' « archivage » des anciennes rubriques (expos, sélections du mois...)

#### 2.2.4. Accessibilité

Rapidité de chargement des pages : à mettre en relation avec le nombre d'images. Peut-on choisir l'option de ne pas charger les images ?

Référencement : chercher le site dans les principaux moteurs de recherches (voir cours d'Elisabeth Noël). Voir quelques sites qui donnent des signets vers ce type de sites : BNF, enssib, ministère de la Culture, site de l'ABF, revues.org... par exemple. Noter si l'adresse est intuitive.

Accès restreint : faut-il s'identifier ? Certaines rubriques ne sont pas accessibles (CD-rom) ? Le site ne s'affiche correctement qu'avec un certain type de navigateur ? Il faut télécharger un logiciel pour accéder à certaines informations (ex. : pages en format PDF)?

#### 2.2.5. Présentation et structure

On regroupe les aspects d'"ergonomie" et de structure, tous considérés comme secondaires par rapport aux contenus.

NB : la présentation visuelle relève souvent de critères assez subjectifs. Il faut donc la mettre en relation avec le public visé. Se demander si les images sont pertinentes, si elles apportent quelque chose au texte. Voir aussi si le texte est bien lisible (taille, police, justification).

#### 2.2.6. Impression générale

Donner son impression générale sur le site, et éventuellement (si on en a l'occasion) la confronter avec des utilisateurs du site ou des commentaires dans des revues, ou sur d'autres sites.

On peut préciser ici si certaines rubriques nous semblent intéressantes pour la Médiathèque de Vénissieux, ou s'il y a une parenté flagrante de la bibliothèque dont on a visité le site avec celle de Vénissieux (banlieue difficile, ville de même taille, bibliothèque de même taille ou ayant d'autres points communs avec la Médiathèque).

### **2.3. Résultats de l'analyse**

Afin de situer notre projet dans le contexte de l'état de l'art en matière de sites web de bibliothèques publiques, nous avons souhaité conduire une analyse poussée ne se limitant pas à un survol informel des sites de bibliothèques disponibles sur Internet. L'objectif de ce travail était de mettre en perspective la visite approfondie de plusieurs sites, afin de déterminer quels sont les objectifs et les publics visés par un site de médiathèque, quels sont les contenus et les services proposés, quelle est leur qualité et leur pertinence en fonction des publics visés, et enfin quelles sont les modalités de la mise en œuvre d'un site.

Nous avons renoncé à utiliser l'une des nombreuses grilles d'évaluation de sites web proposées par les ouvrages et sites de référence, car ces grilles, qu'elles soient d'ordre général, valables pour tous types de sites, ou spécialisées, valables pour un type de site en particulier, ont toutes pour objectif la sélection validée de sites de qualité. Or, nous ne cherchions pas à évaluer qualitativement les sites de bibliothèques publiques, mais seulement à avoir une connaissance globale des contenus, des services et des moyens mis en œuvre par les bibliothèques pour leur site Internet.

Nous avons donc élaboré notre propre grille de lecture des sites, outil destiné à coordonner les observations des différents membres de l'équipe sur les sites visités, et à faciliter l'analyse finale. Cette grille de lecture est fortement axée sur l'analyse des contenus. Elle a fait l'objet d'un pré-test avant d'être utilisée pour l'analyse des sites.

Nous avons sélectionné vingt sites web de bibliothèques publiques en France et à l'étranger. Cette sélection, aussi diversifiée que possible, a répondu à plusieurs critères, notamment la taille des bibliothèques concernées, leur implantation dans le tissu urbain, leur répartition géographique et l'originalité des services proposés en ligne.

Les sites analysés ont été consultés entre le 15 et le 25 avril 2002. Il s'agit des sites des établissements suivants :

- BM d'Alès <<http://www.mediatheque.ville-ales.fr/>> (3500m2, 84000 docs)
- BM d'Antony <<http://195.25.226.244/Antony/>> (170 000 ouvrages, 60 000 habitants, 2 600 m2)
- BM de Chambéry <<http://biblio.mairie-chambery.fr/>> (220 000 docs, 18 000 lecteurs)
- BM de Dôle <<http://www.dole.org/SiteDole/MEDIATHEQUE/default.htm>> (50 000 docs environ)
- BM de Fresnes <<http://www.mairie-fresnes.fr/bibliotheque/accueil.asp>> (100 000 docs, 5 700 lecteurs)
- BM de Grenoble <<http://www.bm-grenoble.fr/>> (13 bibs, 700 000 docs)
- Bibliothèque publique de Kingston <<http://www.kingston.gov.uk/>> (UK)
- Bibliothèque électronique de Lisieux <<http://www.bmlisieux.com/>>
- BM de Loudun (22 700 livres, 2300 inscrits) <<http://www.mediatheque.ville-loudun.fr/>>
- BM de Lyon <<http://www.bm-lyon.fr/>> (1 600 000 docs, 76 000 lecteurs)
- Bibliothèque publique de Manchester <<http://www.manchester.lib.nh.us>> (USA)
- Bibliothèque municipale de Meylan <[http://www.mairie-meylan.fr/fr\\_cul.html](http://www.mairie-meylan.fr/fr_cul.html)> (140 000 ouvrages, 20 000 habitants)
- Bibliothèque de Montréal <<http://www2.ville.montreal.qc.ca/biblio/pageacc.htm>> (Canada) (3 millions de docs, 1.8 millions d'habitants)
- Bibliothèque de Montreuil <<http://www.montreuil93.net/bibliotheque>>
- Bibliothèque publique de Rosemère <<http://ville.rosemere.qc.ca/>> (Canada) (54 000 docs, 13 000 habitants)
- Bibliothèque publique de Saragosse <<http://www.aragob.es/edycul/bibara/primera.htm>> (Espagne) (130 000 docs)
- Médiathèque intercommunale de Sélestat <<http://www.mediatheque-selestat.net/>> (60 000 documents. 12 communes = 32 420 hab. 5 bibs)

- Bibliothèque municipale de Stuttgart <<http://www.s.shuttle.de/buecherei/>> (Allemagne)
- Bibliothèque publique de Turin <<http://www.comune.torino.it/cultura/biblioteche> > (Italie) (19 bibliothèques, environ 1 100 000 documents imprimés)
- Bibliothèque municipale de Vandoeuvre <<http://www.mediatheque-vandoeuvre.net/> > (34 420 habitants)

### 2.3.1. Auteurs des sites

L'auteur du site, c'est-à-dire la personne ayant réalisé les pages, n'était le plus souvent pas précisé. N'était mentionné que l'auteur institutionnel (bibliothèque ou ville, au mieux le service : service communication par exemple). On ne peut donc pas se fier à cette indication pour savoir si les pages web ont été réalisées en interne, par un webmestre, ou par un prestataire extérieur. Quelques exceptions sont à noter :

- Rosemère au Canada : site réalisé par un prestataire de service, « groupe inter-action »
- La bibliothèque électronique de Lisieux qui est le fruit du travail d'un passionné, Olivier Bogros
- La Bibliothèque Municipale de Lyon qui donne les coordonnées de la webmestre, Mériame Mezgueldi.

Nous avons donc résolu de prendre contact par mail avec les bibliothèques, pour en savoir plus sur la mise en place du site.

### 2.3.2. Objectifs et publics

Ceux-ci n'étaient jamais clairement définis dans les sites, à l'exception notable de Rosemère.

Globalement, les publics visés étaient généralistes et plutôt adultes. Quelques sites proposent une page pour les enfants, mais il s'agit de sites étrangers (Turin, Manchester, Saragosse, Stuttgart). Il semble y avoir un retard des bibliothèques françaises dans ce domaine.

Tous les sites s'adressent en priorité aux lecteurs de leur bibliothèque, même si certaines proposent des dossiers d'intérêt général, susceptibles d'intéresser un public plus diversifié (ex : dossier Stendhal à Grenoble) ce qui pourrait être le cas d'un dossier sur Dominique Perrault à la Médiathèque de Vénissieux.

Certains sites proposent des informations (charte des collections, bilan d'activité) ou des services (offres d'emploi) à destination d'un public plutôt professionnel : Chambéry, Fresnes, Montréal, Saragosse.

D'une façon générale, les objectifs se déclinent plutôt en termes de services documentaires, en plus d'une volonté de communiquer sur la bibliothèque à l'attention de personnes qui ne la connaîtraient pas mais souhaiteraient s'y rendre.

### 2.3.3. Contenus.

Cette convergence des objectifs majeurs des différents sites implique l'existence d'un certain nombre de rubriques que l'on retrouve dans tous les cas ou presque :

- Informations pratiques (sauf Lisieux).
- Catalogue et fonctions liées au prêt (sauf Meylan, Vandoeuvre, Sélestat, Rosemère, Lisieux).
- Activités, animations, vie de la bibliothèque (sauf Lisieux).

Quelques sites proposant des présentations intéressantes pour ces services de base ont été retenus comme susceptibles de servir de référence pour des rubriques du site de la Médiathèque de Vénissieux :

- Pour la présentation des différents espaces, le site de Vandoeuvre
- Pour la présentation du personnel, les sites de Dôle et Fresnes
- Pour la présentation des activités, le site de Rosemère
- Pour la présentation des bibliothèques de quartier, le site de Lyon

D'autres points forts ont été dégagés, pour leur originalité ou leur intérêt :

- Une page pour les enfants sur quelques sites à l'étranger (Manchester, Turin) avec toutefois une limite de forme : la réalisation nous a semblé moins pertinente à Saragosse.
- Une rubrique s'adressant aux professionnels (Chambéry)
- Des bases de données (Lyon)
- Des dossiers thématiques (Alès, Montreuil, Saragosse)
- Des FAQ (Sélestat)
- La charte des collections ou d'autres documents à caractère officiel (Fresnes, Sélestat)
- Liens, organisation d'une bibliothèque virtuelle (Grenoble, Lyon)
- Des formulaires pour les requêtes documentaires, les suggestions... (Dôle, Saragosse)

- Un système de messagerie perfectionné pour le contact avec la bibliothèque (Dôle, Fresnes)

Nous avons également souligné un certain nombre de défauts que nous souhaiterions éviter :

- Eviter les rubriques vides ou en travaux (Montréal)
- Un sous-site, au sein du site de la ville, qui n'a pas de cohérence propre (Meylan)
- des rubriques "fourre-tout", dont l'intitulé est peu clair, dont les sous-rubriques manquent de cohérence (Alès)
- des pages surchargées d'images qui désorientent sans rien apporter au contenu (Saragosse, Sélestat)

#### 2.3.4. Liens

La plupart des bibliothèques proposent des liens vers d'autres sites.

Ils peuvent être organisés en véritable portail de référence pour le web (par ex. Grenoble dont le point fort est l'organisation thématique, et les liens locaux). La force et l'originalité des listes de liens réside dans leur présentation (critique, thématique), et dans le choix des liens (Sélestat : quel intérêt de pointer vers des bibliothèques nationales ?)

- Dans le cas de la bibliothèque d'Alès, les liens sont répartis entre les pages plutôt que regroupés, en fonction des thèmes abordés (dossiers).
- A Lyon, les liens sont organisés sous forme de base de donnée avec un moteur de recherche.
- Certaines bibliothèques optent pour un partenariat : plusieurs bibliothèques qui travaillent sur un thème (Stuttgart), renvoi à des sites de références en matière de liens comme BNF et BPI (Lyon).
- La bibliothèque de Loudun a inventé le terme de "sitothèque" et propose aux internautes de suggérer des liens. Même principe à Rosemère avec la rubrique "hyperliens".
- Quelques uns ont adopté la classification Dewey pour les sites Internet : Chambéry, Saragosse.
- A noter, les pages enfants, qui proposent des liens à destination des enfants mais aussi des parents (Manchester, Turin).

De rares sites ne proposent pas de répertoires de liens : Antony, Dôle, Meylan, Montreuil.

### 2.3.5. Mise à jour.

La date de mise à jour est rarement précisée. On en est souvent réduit à supposer la fréquence des mises à jour en fonction des informations présentes sur le site (actualités, nouveautés).

- Mise à jour toutes les semaines : Alès, Dôle, Chambéry, Grenoble, Turin.
- Mise à jour tous les mois : Antony, Lisleux, Lyon, Saragosse, Selestat, Vandoeuvre.
- Mise à jour moins souvent : Montréal, Rosemère.

Pour tous les autres sites visités, la périodicité de la mise à jour est inconnue, à l'exception du site de la bibliothèque de Stuttgart, qui a opté pour l'idée originale de mettre une date de mise à jour par section, ce qui implique que les rubriques les plus statiques ne sont presque jamais modifiées, tandis que d'autres sont mises à jour très régulièrement.

### 2.3.6. Présentation-Structure

En matière de structure et d'ergonomie, l'analyse comporte nécessairement un aspect subjectif. Des critères simples ont été retenus pour juger de la qualité de la navigation dans les sites : nombre de clics nécessaires pour accéder à l'information recherchée, longueur des pages, pertinence des images par rapport aux contenus, qualité de la page d'accueil, des outils d'aide à la navigation, de l'arborescence.

Nous en avons retenu quelques idées pour faciliter la navigation :

- éviter une page « tunnel » où il faut cliquer sur une image pour entrer dans le site
- préférer une arborescence simple à deux niveaux.
- Un plan du site est utile dès que l'arborescence dépasse deux niveaux (bon plans de site à Montréal, Montreuil). Le plan doit être cliquable et renvoyer aux rubriques (ce n'est pas le cas pour Dôle).
- Icône de retour à la page d'accueil indispensable.
- Prévoir éventuellement une liste des rubriques dans un menu à gauche, présent sur toutes les pages.

La page d'accueil est l'élément clef de la structure. Nous avons noté la qualité de celles de Vandoeuvre, Rosemère. Au contraire celle de Fresnes, qui comporte un menu animé dont il faut attendre le défilement complet pour voir toutes les rubriques, nous a semblé peu performante.

La facilité de navigation est un élément déterminant de la qualité du site, mais l'ergonomie doit servir les contenus et non primer sur eux (ex. du site de Montreuil, très esthétique mais un peu vide).

### 2.3.7. Bilan

On peut classer les bibliothèques dont les sites ont été visités en trois groupes : les plus petites dont les collections n'excèdent pas 100 000 documents, les bibliothèques de taille moyenne qui possèdent 100 000 à 1 000 000 documents, et les bibliothèques importantes dont les collections dépassent le million de documents. Si on répartit les services web proposés en grandes catégories, on obtient le bilan suivant :

	Infos générales / pratiques		Services bibliothéconomiques de base		Liens		Dossiers / thèmes		Documents professionnels		Documents ou images numérisés	
	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<100 000 docs	7	0	4	3	5	2	4	3	2	5	3	4
De 100 000 à 1 million	6	1	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5
Plus de 1 million	6	0	6	0	5	1	4	2	4	2	4	2

On constate que la totalité des sites (sauf celui de la bibliothèque de Lisieux) donnent des informations pratiques ou générales sur la bibliothèques, tels que horaires, description des collections... Ce service de base à destination des usagers est donc l'objectif premier de tous ces sites.

Seule une petite partie des bibliothèques petites et moyennes ne propose pas le catalogue en ligne. Pourtant, cela n'a pas été considéré par les personnes ayant visité les sites comme un défaut essentiel. Certains des sites jugés les plus convaincants, tels que Vandoeuvre ou Rosemère, ne proposent pas leur catalogue en ligne. Ce service, qui devient évident dès lors que la bibliothèque dispose d'un OPAC avec une interface web, n'est pas forcément essentiel pour l'internaute qui recherche d'autres informations ou services sur le site de la bibliothèque.

Les sites ne proposant pas une liste de liens ou de signets sont peu nombreux dans toutes les catégories de bibliothèques. Même s'il s'agit d'un service lourd à maintenir, il semble que cela soit un aspect primordial de la présence des bibliothèques sur Internet, et même une de leurs raisons d'être.

Le fait de proposer des dossiers thématiques est un choix qui ne dépend pas de la taille de la bibliothèque mais des options et des choix mis en œuvre dans le projet de communication sur Internet de la bibliothèque. Ces dossiers ont une ampleur très différente d'un site à l'autre, selon qu'ils en constituent le cœur ou seulement un aspect secondaire. Les thèmes abordés sont variés, de l'actualité à la bibliothéconomie, en passant par les thèmes d'intérêt local.

La communication à l'attention des professionnels, comme les dossiers thématiques, est un choix d'orientation du site. Il semble néanmoins être plutôt le propre des bibliothèques importantes qui se posent en référence dans un certain nombre de domaines.

Le fait de proposer des documents numérisés, texte ou image, sans être systématique, n'est pas réservé aux plus grandes bibliothèques et se généralise, même si dans de nombreux cas il ne s'agit que d'une production restreinte (articles de bibliothécaires, quelques images d'une exposition...) et non d'une démarche systématique.

En conclusion, les services proposés correspondent aux missions documentaires des bibliothèques, la réflexion se faisant plus en termes de complémentarité de services qu'en termes d'innovation. Le public visé est généraliste, à l'image du public de la bibliothèque, même si parfois l'accent est mis sur certains segments de la population (enfants, public empêché).

Les sites visités présentent des constantes en matière de services que l'on peut définir comme les services web de base d'une bibliothèque sur Internet. Sans être indispensables, ils sont banalisés et font partie des attentes logiques de l'internaute qui se rend sur le site d'une bibliothèque.

Pour ce qui est des services les plus spécifiques, tels que les dossiers à thèmes ou l'offre de documents numérisés, ils sont mis en œuvre presque systématiquement par les bibliothèques les plus importantes, mais représentent un choix d'orientation pour des bibliothèques de plus petite taille. C'est ce choix qui donne au site web son originalité, et est susceptible de le valoriser.

### **3. Synthèse des documents concernant le projet et la construction de la Médiathèque**

#### **3.1. Médiathèque. Ville de Vénissieux, avril 1991.**

- Il s'agit d'un document qui présente les grandes orientations de ce que doit être la future médiathèque dont l'ouverture est prévue fin 1994. Le rédacteur en est Serge Liandrat, chef de projet. Il s'articule autour de quatre axes principaux : projet urbain, projet ouvert au partenariat, projet culturel, organisation des espaces et des fonds.
- Projet urbain : la Médiathèque n'est qu'un ensemble d'un projet plus vaste concernant les quartiers Démocratie, Centre-Forum, et Technoparc-Sud. Ce projet prévoit la réalisation d'un IUT, d'un laboratoire de recherche, d'un palais des sports, d'un pôle de formation... Aucun de ces éléments ne semble cependant avoir été réalisé.
- Projet ouvert au partenariat :
  - o partenariat fonctionnel : avec les équipements prévus initialement, avec l'académie de Lyon (ateliers Nord-Sud, CRDP, division sciences et techniques de la DCF), fonctions sociales (restaurant, boutiques, point info à proximité de la Médiathèque).
  - o Partenariat culturel centré sur les relations Nord-Sud : manifestations culturelles avec des institutions (ONG, universités...), sensibilisation et formation, conférences, revue culturelle.
  - o Partenariat d'agglomération : ce partenariat « n'est pas un 2<sup>e</sup> stade éventuel. Il est le principe même de la conception partenariale. » Il doit contribuer à mieux insérer la ville dans l'agglomération.
- Projet culturel. Pour le réaliser il faut partir des démarches culturelles du public (faire en sorte que le lecteur n'ait pas besoin de se conformer à des règles d'organisation préconçues), il faut concevoir un système à entrées multiples (pour différents types de lecteurs), prévoir un mode d'organisation plus souple et plus ouvert afin d'adapter le fonctionnement de l'équipement au projet spécifique de développement culturel. Le projet culturel doit être ancré dans la réalité contemporaine, rechercher le décloisonnement (des âges, des supports, des disciplines) et favoriser

une approche multimédias. Enfin, la personnalité culturelle de la Médiathèque doit être centrée sur les échanges entre les civilisations.

- Organisation des espaces et des fonds.
  - o Espace I : ateliers d'éveil culturel pour enfants et préados.
  - o Espace II : espace identitaire de la jeunesse avec une explication des problématiques des différents domaines touchant la jeunesse (formation, sciences...)
  - o Espace III : Civilisations.
- Une circulation aisée est prévue entre les différents espaces.

### **3.2. Construction d'une Médiathèque centrale. Programme. Ville de Vénissieux, 1997.**

- Les objectifs de la médiathèque :
  - o La formation est un enjeu de civilisation.
  - o Les importants besoins culturels nécessitent la maîtrise du « savoir apprendre » afin de favoriser l'accès à l'emploi.
  - o Education, culture et formation vont de pair. C'est un tout qui favorise l'accès à l'emploi.
  - o Une approche globale afin de s'adapter aux différentes pratiques sociales.
  - o Modernité sans fascination.
  - o Ouverture au partenariat culturel et social surtout.
  - o Développement culturel : animations...
  - o Culture scientifique et technique.
  - o Comprendre le monde : échanges Nord-Sud, civilisations, urbanisme.
  - o Equipement public fédérateur : éventail large d'utilisateurs et partenariat.
  - o Atout de structuration urbaine.
- La Médiathèque, tête de réseau :
  - o Le réseau actuel (1997) est constitué de la bibliothèque centrale et de trois annexes : Pyramides, Desnos et Anatole France. Deux annexes sont prévues après l'ouverture de la Médiathèque : 700m<sup>2</sup> aux Minguettes, et une bibliothèque à Parilly.
  - o La Médiathèque s'inscrit dans la politique culturelle de la ville avec la division sciences et techniques de la DCF, le cinéma Gérard Philippe,

le Théâtre, les Arts Plastiques...Elle valorise l'expression artistique sous toutes ses formes.

- o Liens avec les réseaux éducatifs de l'enfance et de la jeunesse : éducation nationale (37 BCD, 10 CDI, antenne du CRDP), les structures petite enfance et l'espace jeunes.
- o Les centres de formation hors système scolaire classique dont la Mission Locale.
- o Associations : Centre Boris Vian, MJC, centres sociaux.
- o La Médiathèque est ouverte au partenariat au service des publics. La consultation à distance du catalogue rentre dans cette catégorie des services accessibles aux lecteurs

### **3.3.           Projet de mini-site de la Médiathèque de Vénissieux (2000-2001).**

- Lors d'une réunion avec les responsables du site de la ville le 1<sup>er</sup> décembre 2000, il est demandé de faire figurer la Médiathèque sur la page d'accueil du site.  
Plusieurs propositions ont été avancées lors d'une réunion du 2 février 2001.
- Le mini-site devrait avoir à la fois un contenu informatif (informations pratiques, plaquette...) et interactif (signets, annuaire, liste des revues...). Concernant la méthode à employer pour la réalisation du site, il fut précisé qu'une attention particulière devait être portée à l'ergonomie du site et à sa mise à jour. Une personne aurait la responsabilité éditoriale du site et plusieurs personnes celle des sous-sites.

### **3.4.           Présentation de la Médiathèque de Vénissieux. Extrait de la journée d'étude du 25 avril 2001 et note du 7 novembre 2001. Document de travail/Médiathèque de Vénissieux.**

Document qui s'articule autour de quatre axes : le programme de la Médiathèque, les collections, un outil éducatif et de formation et le multimédia :

- Le programme : le document de 1997 a été réalisé avec l'aide de six directions de la mairie.
  - o Les objectifs du programme sont de proposer à un très large public des compétences, des collections et des services ; de développer la

culture scientifique et technique ; de favoriser la compréhension des mutations du monde actuel ; de valoriser les cultures des pays d'origine de l'immigration. La Médiathèque se veut un équipement fédérateur qui représente la ville.

- o Le concours a été lancé en mai 1997. 74 dossiers déposés et 4 architectes retenus. D. Perrault choisi le 13/11/1997. Il s'agissait du projet le plus en adéquation avec les objectifs fixés car le plateau unique permet un meilleur découpage et une meilleure circulation.
- o Le personnel se compose de 38 titulaires : 12 de catégorie A (3 conservatrices, 1 attaché et 8 bibliothécaires), 10 B et 13 C. 8 emplois-jeunes chargés de fonctions bibliothéconomiques, 8 emplois-jeunes en charge de la sécurité. Ce personnel a suivi plusieurs formations : aux cédéroms (14 personnes), à Internet (tous), à l'accueil du public.
- o Pour l'ouverture, les acquisitions ont été de 4 millions de francs : 11 000 CD ont été achetés, 900 DVD, 2 400 cédéroms, 1 300 partitions et 12 000 monographies.
- Concernant les collections, l'attention a été portée à une accessibilité en fonction du niveau de connaissances : système à entrées multiples. D'où l'idée d'un plateau unique et de la transversalité des supports.
- La Médiathèque est également un outil éducatif et de formation devant favoriser l'insertion professionnelle grâce à une formation documentaire et à une adaptation aux bouleversements de la société d'information. Plusieurs moyens peuvent être employés pour cela : les salles de travail, les collections (ouvrages de référence, parascolaires...) et les services (renseignements ponctuels, formation aux NTIC, partenariat, accueil de groupes : la Médiathèque se veut ouverte aux expériences et à la collaboration avec les collèges et lycées).
- Multimédia :
  - o Evolution de cet aspect du projet : en 1990 est prévue une logithèque classique dans un seul lieu pour la formation initiale et continue. En 1996, date de l'informatisation de la bibliothèque, la consultation d'Internet et de cédéroms est prévue sur des postes disséminés dans l'ensemble de la médiathèque en fonction des thématiques de chaque centre d'intérêt. Naît alors l'idée d'une salle spécifique pour

la formation. En 2000, multiplication des accès web et cédéroms ainsi que désir d'établir un Système d'Information.

- o Offre de la Médiathèque : 2 400 cédéroms en prêt (ce qui peut pousser certaines familles à acquérir un micro), consultation de cédéroms sur place (possible sur 40 postes), consultation de sites web (2 000 signets sur 40 postes et libre sur 12 postes), interrogation du catalogue (à distance lorsque le firewall aura été acheté), la prochaine étape étant le site Internet.
- o Formation et assistance : séances collectives ou individuelles avec trois contenus (recherche et capture d'informations numériques, communication quotidienne, production d'information). Cette formation sera mise en place progressivement, mais elle est indispensable pour une démocratisation des NTIC.

### **3.5. Dossier de presse, 1<sup>er</sup> juin 2001.**

Ce document comporte les documents suivants : préambule du député-maire André Gérin, une présentation de l'architecture par D. Perrault, une présentation du mobilier par Gaëlle Lauriot-Prévoist, une présentation des espaces publics extérieurs et des collections, le budget.

### **3.6. Axes stratégiques pour le projet de la Médiathèque (février 2002).**

- La Médiathèque est ouverte sur la ville et désire créer un partenariat avec le tissu associatif, éducatif, culturel, économique et social.
- Ce partenariat repose sur le potentiel de l'agglomération lyonnaise. La Médiathèque doit donc se connecter à ce potentiel pour promouvoir ses idées et ses ressources.
- Axe fort du thème des civilisations. En conséquence de la mondialisation, de l'accélération des mutations économiques et sociales, et de l'expansion démographique, la Médiathèque souhaite éclairer les enjeux complexes des relations Nord-Sud, de l'immigration, de l'intégration, de la citoyenneté, de la santé, de l'éducation et de la formation.

Pour cela la Médiathèque propose une démarche culturelle pour comprendre ces phénomènes à travers ses collections et grâce à des initiatives sur ce thème.

- La Médiathèque favorise la réflexion sur les problématiques urbaines par la recherche de partenariats, un cycle de conférences et un fonds spécifique (Vénissieux et l'environnement urbain).

## ***Extraits du journal de bord.***

Nous avons choisi les extraits du journal de bord qui rendaient le mieux compte de l'évolution de nos conceptions au fur et à mesure de l'avancement des travaux. En particulier, nous avons voulu faire ressortir les orientations adoptées puis abandonnées par la suite et les raisons de ces choix. Volontairement, nous n'avons pas cru bon de faire figurer la mise en œuvre des décisions adoptées, sauf lorsqu'elle présentait une contrainte avec laquelle composer.

Notre sélection d'extraits souhaite faire ressortir trois thématiques fortes qui apparaissent alternativement :

- Le choix des investigations à mener (jusqu'au premier comité de pilotage),
- L'élaboration des scénarios,
- les missions d'une Médiathèque,
- Les relations de la Médiathèque avec la tutelle (février-mai 2002).

### **1. Jeudi 17 janvier 2002 : visite à la Médiathèque de Vénissieux et réunion de groupe**

Mamadou Seck nous fait visiter la Médiathèque de Vénissieux. Nous déjeunons avec le commanditaire, Laurence Khamkham. Après la visite, nous nous réunissons.

#### **1.1. Distinction entre Internet et Intranet.**

Le groupe a élucidé la distinction entre Internet et Intranet de la Médiathèque et a décidé de proposer lors de la première réunion de pilotage une définition précise des mots employés :

- le site web de la Ville de Vénissieux,
- le projet de site web dédié à la Médiathèque en lien avec le site de la Ville,
- le système de gestion de la Médiathèque (ce sont les 4 pages appelées "Intranet" aujourd'hui),
- l'Intranet de la Ville de Vénissieux,
- le projet à terme d'Intranet de la Médiathèque (qui est n'est pas contenu dans l'ordre de mission).

## **1.2. Logiciel Masc.**

Marie-Annick nous a expliqué le logiciel Masc, proposé par la société Archimed, et ses possibilités de gestion d'un parc informatique pour l'accès à des ressources selon les profils d'utilisateurs.

## **1.3. But de la première phase du projet : l'analyse de l'existant et des besoins.**

Anne a proposé trois domaines d'investigation pour la première phase du projet :

- la Médiathèque et son fonctionnement interne (service informatique, secteur enfants, jeunesse, adultes, le contrat avec Archimed, les médiateurs, les 3 bibliothèques de quartier à rencontrer : quelle sera leur visibilité sur le site ?)
- les sites web existants dans d'autres bibliothèques du même type : on devra faire une sélection, à se répartir entre les membres du groupe avec possibilité de rendre visite aux webmasters sur la région. Par exemple à Décines, Vaise, Sainte-Foy, la MLIS de Villeurbanne,...
- l'inscription de la Médiathèque dans le contexte municipal et le tissu local (rencontre avec des membres de la communauté éducative comme les instituteurs et dans la phase 2, des professeurs de collèges et lycées, des associations, le centre culturel Boris Vian - cinéma G. Philippe, le Théâtre de Vénissieux, un emploi jeune de la Mairie).

Ila été envisagé de cibler les attentes par un questionnaire.

## **1.4. Propositions faites pour le contenu ultérieur du site.**

- mise en scène virtuelle de la Médiathèque (ou photos) (Emmanuelle)
- revue de presse sur l'aspect architectural (Jean-François)
- version électronique des publications actuelles faites par la Médiathèque (Emmanuelle)
- faire apparaître l'histoire de la ville, Vénissieux ville d'immigration et ouvrière (Anne)
- cahier de suggestions pour le public (Isabelle)

### **1.5. Mise en œuvre : moyens humains et financiers.**

Pour la mise en oeuvre, essayer d'avoir des informations sur les moyens développés en termes de coûts et de personnels : qui fera le site ? qui le gèrera ?

Marie-Annick a proposé que cela soit une personne de la Médiathèque, de la Mairie, de la société Archimed (voir le contrat passé avec Archimed) ou autres prestataires. Pour les coûts, il faudra comparer avec d'autres bibliothèques en émettant des hypothèses de fourchettes hautes et fourchettes basses.

### **1.6. Répartition des tâches.**

Théodora prend contact avec Mme Khamkham (mail aux correspondants internes, noms et coordonnées des correspondants à la Mairie et écoles) et prend rendez-vous avec la Mairie. Jean-François envoie un mail à Mme Meyer pour Rendez-vous. Isabelle prend en charge le journal de bord.

## **2. Mardi 22 janvier 2002 : réunion avec Mme Meyer à l'Enssib avant le stage 1**

(...)

### **2.1. La question du taux d'équipement des Vénissians et du questionnaire éventuel.**

Selon Mme Meyer, un questionnaire est difficile à monter, lourd à traiter et souvent décevant (et piégeant) en termes d'innovations. Il nous faudra bien réfléchir à ce que cela va nous apporter. En outre, un questionnaire oblige à rendre compte des résultats.

Difficultés : - Eviter les questions ouvertes difficiles à traiter.

- Bien envisager la possibilité d'une réponse "Autres" pour faire des pourcentages.
- Ne pas nous bloquer pour la suite.

Avantages : Il sera utile d'évaluer le taux de connexion à Internet des Vénissians (mais seulement sous la forme de questions quantitatives). On pourra envisager des questions fermées simples du type:

- Avez-vous accès à Internet ?

- Utilisez-vous Internet ?
- D'où consultez-vous ?

Le questionnaire tiendrait sur ½ feuille, serait disponible à la Médiathèque ou en Mairie.

(...)

## **2.2. Les différents entretiens pendant le stage 1.**

Selon Mme Meyer, il sera plus utile de se concentrer sur des entretiens. Lors de notre stage 1, nous devrions rencontrer aussi une dizaine de lecteurs : jeunes, ados, enfants, adultes (l'échantillon des personnes interrogées n'a pas à être représentatif contrairement au questionnaire).

(...)

## **3. Jeudi 7 février : réunion du groupe à l'Enssib**

(...)

### **3.1. Entretiens.**

Pour les entretiens avec les lecteurs, il faut préparer une grille (Théodora et Isabelle). Il faudra d'abord bien définir à quoi les entretiens doivent nous servir : doit-on limiter le contenu à de simples faits ? Doit-on les enregistrer sur magnétophone ou non ? L'enjeu est de cerner les usages et les attentes sans poser ouvertement les questions. On a aussi soulevé la question d'un éventuel entretien collectif, organisé avec les médiateurs. Théodora a proposé de se documenter sur ces aspects.

(...)

### **3.2. Préparation du stage 1.**

(...)

Le groupe dresse la liste des questions à poser lors des entretiens avec les personnels et les partenaires de la Médiathèque. Quelques questions spécifiques à l'attention des personnes de la ville sont envisagées :

- M. Gervais (Direction Culture et Fêtes, Mairie) : quelle est la place du multimédia dans la ville ? Qu'attend-il du partenariat avec la Médiathèque ?
- Mme Perlès (Espace Central Jeunes) : quelles sont les missions de l'ECJ. Son statut. Ses publics. Ses usages d'Internet. Quelles sont ses attentes. Quelles complémentarités avec les services proposés par la Médiathèque. Lui demander si on pourrait faire quelques entretiens dans l'espace jeune (avec des non-lecteurs).
- Mme Pastorino (Direction Ressources Informatique, Mairie) : arborescence du site, contribution éventuelle des ressources humaines de la ville au site de la Médiathèque.

(...)

#### **4. Stage 1 - Mercredi 13 février 2002 : réunion du groupe à Vénissieux.**

Il faudrait définir des thématiques pour les différents scénarios de site : informatif / éducatif / culturel...

Idée pour le travail sur les scénarios : travailler par groupe de 2 sur chaque scénario afin d'élargir les points de vue.

Il y a une différence entre les contenus et l'objectif global du site. L'interactivité est aussi un choix de technicité. Il faut trouver ce qui rendra le site différent des autres.

Il faudrait définir l'objectif global du site, correspondant à l'image que la médiathèque veut donner d'elle-même, et qui sera ensuite décliné dans les différents scénarios. (unanimité sur cette idée).

(...)

#### **5. Stage 1 - Vendredi 15 février 2002 : réunion du groupe à Vénissieux.**

L'idée qu'on doit faire un choix pour l'évaluation des publics se fait jour. Théodora pense qu'il faut choisir entre questionnaires et entretiens. Pour un questionnaire sérieux, il faudrait un panel d'au moins 450 personnes (5% du

public). Qu'est-ce que ça va nous ramener d'intéressant ? Quels sont nos objectifs ? Cette question doit être posée au groupe au complet au retour du stage.

(...)

## **6. Jeudi 28 février 2002 : réunion du groupe à Vénissieux.**

### **6.1. Compte-rendu de l'entretien avec Martine Souvignet, Adjointe à la Culture à la Mairie**

L'entretien a eu lieu le 19 février. Pour madame Souvignet, la Médiathèque est un lieu d'excellence pour l'accès au savoir, que la Mairie voudrait voir reconnue comme un outil d'intérêt communautaire, à terme. La population de Vénissieux est jeune : 17 000 jeunes issus de l'immigration. Il y a un fort lien avec le milieu enseignant. Elle fait quelques propositions de contenu sur le futur site (programmation culturelle, visibilité et rapidité d'accès au site, espace Partenaires/enseignants).

Madame Souvignet aborde la question des points d'accès Internet dans la Ville qui devraient être concentrés, à terme, sur la Médiathèque. Selon elle, le site pourrait compenser les critiques adressées au bâtiment en étant en phase avec un public jeune.

(...)

### **6.2. Analyse des besoins et attentes du public.**

66% des lecteurs inscrits à la Médiathèque ont moins de 25 ans (non dans le réseau).

Quelques données sur la population de Vénissieux : Selon l'enquête *INSEE* de 1999, 39% des habitants ont moins de 25 ans, 33% ont moins de 20 ans. 20% d'une classe d'âge a le BAC.

L'idée d'un questionnaire à grande échelle est rejetée (manque de temps, comment constituer un échantillon représentatif ?, incidence de l'endroit où l'on se met pour appréhender les lecteurs, résultats forcément biaisés et erronés).

Est acceptée par le groupe l'idée d'une dizaine d'entretiens (2 entretiens par personne, entretiens semi-directifs d'une heure pour arriver à cerner les besoins des lecteurs) et d'un entretien de groupe à l'Espace Jeunes (la rencontre avec des webmasters, à croiser avec les statistiques disponibles, pourra aussi aider à connaître le public).

Le groupe n'a pas encore pris la décision sur la validité d'un mini questionnaire avec quelques questions fermées pour connaître mieux l'équipement des Vénissians.

En tout état de cause, les questionnaires et entretiens devront être menés au plus tard au début du stage 2.

## **7. Mercredi 6 mars 2002 : réunion du groupe à l'Essib.**

(...)

### **7.1. Les entretiens de type sociologique.**

Ce sont des entretiens individuels non directifs. Le groupe décide de faire 6 à 8 entretiens, sachant que chaque membre du groupe pourra en faire un s'il le souhaite. Une grille de contenu avec les thèmes à aborder lors de l'entretien et une grille d'analyse des contenus seront définies.

Pour le choix des personnes à interroger, on devra passer par les médiateurs. Théodora contacte Roger Zébo (emploi-jeune à la Médiathèque) qui s'est proposé. Il serait bon de rencontrer 3 jeunes et 3 adultes (dont un à Moulin à Vent) avec lesquels on aura pris rendez-vous.

Comment se présenter lors de ces entretiens ? : comme des étudiants effectuant un travail.

Les entretiens devront être enregistrés.

### **7.2. L'entretien de groupe en relation avec l'Espace Central Jeunes.**

Le groupe est d'accord sur le principe de cet entretien pour sonder les non-usagers de la Médiathèque. Isabelle s'en charge et contacte Sylvie Perlès. A prévoir le jeudi 18 avril ou pendant les vacances de printemps. L'entretien devra être réalisé avec l'accord des personnes interrogées et l'aide de l'Espace Central Jeunes Jeunes pour trouver des jeunes.

La taille du groupe sera de 5 ou 6 jeunes maxi, Isabelle animera et peut-être Marie-Annick pour prise de note. Voir si cela serait possible d'animer avec David. A enregistrer.

### **7.3. Le questionnaire restreint à l'intérieur de la Médiathèque.**

Il aura pour objectif de déterminer les préférences des usagers de la Médiathèque au sujet de l'utilisation du site web et de leurs pratiques d'Internet (en fonction des publics, de l'âge, etc.). A réaliser sur un panel de 100 personnes. Il sera conduit par nous-mêmes avec l'aide des médiateurs toute la semaine du stage. Théodora explique qu'il faut aller voir sur Sphinx avant de se lancer, en particulier savoir si le logiciel sait traiter une préférence et non une réalité objective. Avec 100 questionnaires, la validité est de 50% : ce sera une aide à la validation des options qu'on va prendre. Un pré-test sera réalisé.

(...)

### **7.4. Elaboration des scénarios.**

Entre le stage 2 et le CP2 (23 mai), il nous restera 3 semaines pour élaborer les scénarios, d'où la nécessité de commencer par poser des hypothèses et de les valider ensuite par l'étude des publics. Chaque scénario sera travaillé par groupe de 2, solution plus souple.

(...)

## **8. Jeudi 7 mars : rencontre du groupe avec Mme Meyer à l'Enssib.**

(...)

Mme Meyer nous amène à réfléchir sur le fait de faire un choix entre un questionnaire OU une vingtaine d'entretiens. Nous discutons : le questionnaire serait utile vis à vis des politiques et de la tutelle. Il permettrait aussi de comparer les CSP avec les données du SIGB. Après un long échange, nous en concluons qu'un questionnaire serait plus pertinent pour les besoins de la

Médiathèque et pourrait donner des éléments à L. Khamkham dans sa négociation avec la Mairie. En outre, nous n'avons plus le temps de préparer, réaliser et traiter 20 entretiens.(...) Le groupe opte donc pour le questionnaire.

## **9. Mercredi 20 mars : comité de pilotage 1 à Vénissieux.**

(...)

### **9.1. Compétences et personnel à la Médiathèque.**

L. Khamkham précise que depuis 2 ans, le personnel qualifié en informatique est insuffisant. Une note qu'elle nous fera passer montre qu'après étude, 3 personnes sont nécessaires. Actuellement, C. Mercier est détaché par la Mairie (et ce n'est pas un informaticien de métier) : il ne peut plus actualiser l'Intranet de la Mairie, ce qu'il faisait en Mairie avant juillet 2001 (avant d'être détaché). Plus personne n'actualise l'Intranet en Mairie aujourd'hui.

### **9.2. Incertitudes sur la nouvelle version du site web de la Ville de Vénissieux.**

L. Khamkham nous dit que la Mairie est consciente de la nécessité de communiquer sur le web, mais qu'en revanche cette volonté ne s'est pas encore concrétisée par un investissement fort dans une nouvelle version du site. Une étude est en cours. On ne sait à quoi elle aboutira. Cette nouvelle version est encore incertaine dans la définition de ses objectifs et les moyens à mettre en œuvre. D'où le problème de la place de la Médiathèque et de la culture à l'intérieur de cette arborescence et de la visibilité de ces pages sur le site selon l'arborescence choisie. (Ce n'est pas l'hébergement qui pose problème).

(...)

### **9.3. L'enquête par questionnaires**

Au sujet des questionnaires, Laurence Khamkham et Cécile Dérioiz disent qu'elles sont très intéressées et qu'une enquête quantitative correspond à ce qu'elles attendent. L. K. préfère que nous saisissons moins de questionnaires (250, c'est un bon objectif, selon elle) et que le temps consacré à la synthèse

soit plus important. Elle attend aussi une comparaison avec les données nationales (présentes dans l'article de *Sciences et Vie Micro* qu'elle nous a donné) pour connaître les usages d'Internet des Vénissiens comparés à la moyenne nationale : « Personne ne connaît la pratique des Vénissiens », dit-elle.

(...)

## **10. Jeudi 4 avril : réunion du groupe à Vénissieux.**

### **10.1. Point sur les actions en cours.**

(...)

Concernant la réunion de groupe, Isabelle évoque la difficulté à entrer en contact avec S. Perlès (absente cette semaine alors qu'elle devait me rappeler, et son collaborateur David n'est pas au courant). Il sera donc impossible de faire l'entretien le 18/4 comme cela avait été convenu avec elle car à cette date, il n'y aura pas session de formation à l'informatique (le stage se déroulant en fait la première semaine des vacances). Isabelle reprend contact avec S. Perlès pendant les vacances et sinon avec le centre Boris Vian. Elle lui propose le lundi 22/4 ou la semaine du stage.

(...)

### **10.2. Les scénarios.**

Après tour de table, trois scénarios distincts se retrouvent dans toutes nos propositions.

#### **10.2.1. Profil 0**

Ce scénario envisage en particulier les fonctions suivantes :

- Catalogue et information simple sur la recherche documentaire
- Consultation compte lecteur
- Infos pratiques (adresses, horaires, accès, modalités d'inscription)
- Règlement intérieur
- Actualités et animation culturelle

- Les fonds de la M /répartition des espaces/plan

Jean-François et Isabelle soumettront au groupe leurs propositions sur ce scénario.

(...)

- 10.2.2. Profil 1 : Emploi, formation, aide scolaire et éducation à la citoyenneté

Marie-Annick et Théodora s'en chargent.

(...)

- 10.2.3. Profil 2 : Culture et Partenariats, Ville de Vénissieux, 2è public

Anne et Emmanuelle se chargent du niveau 2.

Chaque scénario théorique permettra de définir les grandes étapes d'évolution à moyen terme, mais le calendrier ne sera proposé que pour le scénario retenu au CP2.

(...)

## **11. Stage 2 – Lundi 22 avril : réunion du groupe avec Anne Meyer à l'Enssib.**

(...)

Nous lui parlons de nos hypothèses de scénarios. A. Meyer trouve que 2 scénarios suffisent. Elle suggère d'aller au-delà du site, de proposer services, aspects interactifs (ateliers, services périphériques, etc.).

Il nous paraît difficile de préfigurer le site dans l'état actuel de redémarrage de la Médiathèque. Un site n'a d'intérêt que comme outil pour la mise en œuvre et le développement des orientations qui donnent sa spécificité à la Médiathèque. Nous nous interrogeons : jusqu'où pouvons-nous aller pour suggérer de nouveaux services ? Nous sommes néanmoins d'accord avec A. Meyer pour dire qu'il s'agit là de la partie immergée de l'iceberg : imaginer des actions autour du site afin de le rendre attractif et vivant.

(...)

## **12. Stage 2 - Mercredi 24 avril : pas de réunion à l'Espace Central Jeunes.**

L'après-midi, Anne et Isabelle rencontrent l'animateur bureautique à l'Espace Jeunes : l'entretien de groupe ne peut avoir lieu faute de participants venus travailler à l'espace bureautique. En outre, les deux personnes présentes sont inscrites à la Médiathèque et ne sont pas représentatives des non lecteurs que nous souhaitons interroger. Sylvie Perlès avait bien dit qu'en dehors des sessions de formation en période de vacances scolaires, elle ne pouvait pas réunir de jeunes à l'ECJ.

En même temps nous profitons de notre présence pour mieux comprendre l'avenir de cet espace. Nous découvrons qu'il risque d'être lié à celui de la Médiathèque.

(...)

## **13. Stage 2 - Vendredi 26 avril : réunion de bilan de stage avec Laurence Khamkham.**

(...)

### **13.1. Catalogue.**

Lors de la réunion de préparation de cette entrevue, nous évoquons entre nous qu'il est important que le catalogue figure sur le site mais que ce n'est pas le catalogue qui fait la qualité d'un site : p. ex. beaucoup de BM anglaises n'ont pas le catalogue en ligne. Deux des 3 sites retenus n'ont pas le catalogue. En conclusion, il faut proposer le scénario 0 mais il ne faudra pas s'en tenir à ça.

(...)

### **13.2. Scénarios.**

L. Khamkham considère qu'il est « réaliste » de commencer par un scénario 0 présentant une « base de travail pour faire quelques chose tout de suite ». L'objet du CP2 sera de discuter sur les scénarios 1 et 2.

## **14. Lundi 29 avril : entrevue avec T. Giappiconi à l'Enssib.**

Le groupe a eu l'occasion de rencontrer différents interlocuteurs, parmi lesquels T. Giappiconi. Voici quelques enseignements de cet entretien : Selon M. Giappiconi, « la Bibliothèque sert à l'insertion sociale, au développement économique et à l'emploi ». Sa bibliothèque propose donc des services ciblés sur ces aspects. Il précise que chaque responsable de département est responsable des partenariats avec les entreprises. L'enjeu pour lui, c'est l'insertion sociale : faire venir les mêmes publics à la bibliothèque qu'en usant de la « démagogie du rap »... Et former les personnels aux collections (cf. droit, économie, gestion). La bibliothèque fait venir des gens pour des motifs d'intérêt public, elle sert à « s'instruire à des fins de loisirs ou à des fins d'utilité scolaire ».

Lorsque nous l'interrogeons sur le soutien scolaire, il lui paraît envisageable que s'il n'y a pas de lieu pour le soutien scolaire, cette fonction rentre dans les attributions de la bibliothèque, « en partenariat avec des éducateurs/médiateurs pour encadrer le soutien scolaire à certaines heures ». Il considère que la bibliothèque est « correcteur du service public ». (cf. cette mère de famille qui demandait à ses enfants de passer leurs fins de journées à la bibliothèque plutôt que de l'attendre seuls à la maison ou dans la rue...) Mais il existe effectivement un problème de transfert de charges et de différences de « territoires » entre les travailleurs sociaux, les bibliothécaires et les élus.

## **15. Mardi 7 mai 2002 : réunion du groupe à l'Enssib.**

### **15.1. Les scénarios.**

Nous rebaptisons le « scénario 0 » en « Scénario Fondations » parce que nous ne voulons pas que ce scénario ait une existence en soi, mais qu'il soit l'élément de base des deux autres scénarios. Il n'est pas envisageable tout seul car il ne présente pas d'orientation spécifique, mais il doit être envisagé en tant que 0+1 ou 0+2.

(...)

## **16. Le 13 mai : TD de présentation des scénarios avec M. Olivier Millet, consultant.**

O. Millet formule une interrogation sur le rôle de notre Scénario Fondations et le fait qu'il soit obligatoire de le choisir avec l'un des deux autres. Cette remarque nous amène à réfléchir sur l'agencement de nos scénarios.

## **17. 14 mai 2002 : réunion du groupe avec A. Meyer à l'Enssib.**

(...)

Pour éviter le terme de « Scénario Fondations », Mme Meyer propose de créer une partie de Pré-requis. A la lecture du scénario Fondations, elle comprend la réaction du consultant O. Millet : ce sont les moyens que la Médiathèque doit se donner avant la réalisation d'un scénario quel qu'il soit. Or notre scénario Fondations ne correspond pas à cela. Le risque serait effectivement que la Mairie de Vénissieux choisisse le scénario 0 si on le présente en tant que tel. Les pré-requis sont de nature financière, technique et personnel, à faire figurer en intro (sauf s'ils sont différents selon la nature du scénario, ce qui n'est pas le cas).

Le scénario Fondations devra donc être intégré dans chacun des scénarios proposés. Les pré-requis sont à argumenter comme étant des ressources nécessaires pour que la Médiathèque « entre dans le XXI<sup>e</sup> siècle » (l'informaticien qu'ils n'ont pas, la nécessité pour chaque Bibliothèque de quartier d'avoir Archimed, etc.).

(...)

## **18. Jeudi 23 mai 2002 : comité de pilotage 2 à Vénissieux.**

(...)

### **18.1. Périmètre des missions de la Médiathèque.**

Mme Khamkham fait une remarque générale sur les compétences demandées, dans les deux scénarios, qui dépassent le cadre de la Médiathèque. Ce questionnement sur le périmètre des prestations de service de la Médiathèque existe aussi à l'intérieur de la Médiathèque. P. ex. le conseil juridique doit renvoyer vers les sites de structures juridiques ; d'autre part, la Médiathèque ne doit pas être une base de données sur l'emploi mais renvoyer vers des sites existants dans la Courly ; le soutien scolaire dérive vers d'autres missions que celle d'une bibliothèque mais la Médiathèque peut, selon L. Khamkham pointer sur des sites web de soutien scolaire avec une bibliographie critique, etc.

Dans les deux scénarios, le forum permanent n'est pas non plus du ressort de la Médiathèque (par contre, il peut y avoir un forum ponctuel/débat par exemple sur l'égalité dans le cadre de l'opération « Festival Fêtes Escale », etc.). Le forum s'entend pour elle, dans le cadre de partenariats ponctuels. Dans la rubrique « Histoire de Vénissieux » du scénario Culture, ce n'est pas le rôle de la Médiathèque d'avoir des documents d'archive, mais elle peut pointer vers le service urbanisme pour les questions de cadastre, etc.

(...)

### **18.2. Difficile de choisir.**

L. Khamkham admet qu'il est beaucoup plus facile de choisir le scénario 2, plus proche de la culture littéraire des bibliothèques. Elle précise aussi que la Direction Culturelle de la Ville choisirait le scénario Culture : aujourd'hui, le service culturel est très éclaté avec des partenariats précis et ponctuels, il n'y a pas de réflexion sur un site web culturel. Selon elle, « la tutelle serait plus sensible à ce scénario ».

(...)

Mme Khamkham précise qu'il faut rajouter le temps de la communication avec la Mairie dans les coûts, car la négociation est très longue.

# **Bibliographie**

## **ACTION CULTURELLE ET PARTENARIAT**

Dossier « La bibliothèque citoyenne » dans *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 45, n°5, 2000, p. 35-101.

**CABANES (Viviane) et POULAIN (Martine).** *L'action culturelle en bibliothèque.* Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1998 (Collection Bibliothèques).

**DINCLAUX (Marie) et VOSGIN (Jean Pierre).** *Partenariat et bibliothèques : domaines culturel et international.* Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, 1998.

## **ASPECTS TECHNIQUES ET JURIDIQUES**

**AUBERT (Séverin) et LAMY (Jean-Philippe).** *L'évaluation des sites Internet : quels points de vue ? Quels critères ?* Mémoire de recherche (DCB). Villeurbanne : Enssib, 2001.

**COMPUBIB.** Centre de ressource sur l'informatique dans les bibliothèques. [en ligne]. Disponible sur <http://compubib.enssib.fr>. (consulté le 8 juin 2002).

**COOKE (Alison).** *A guide to finding quality information on the Internet : selection and evaluation strategies.* Londres, 1999.

**DREYFUS (Michel).** *Créer sa page web.* Paris: Campuspress France, 2000.

**Educating Authors for Simulated Interaction (EASI-ISAE),** *Formation des auteurs à la conception d'un produit pédagogique multimédia interactif,* Derby : University de Derby, 2000.

**JACQUESSON (Alain) et RIVIER (Alexis).** *Bibliothèques et documents numériques.* Paris : Cercle de la Librairie, 1999 (Collection Bibliothèques).

**LUCAS (André.** *Droit d'auteur et numérique.* Paris : Litec, 1998.

**MARTIAL (Odile) et MILLERAND (Florence).** *Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites web.* Montréal : Centre de Recherches Informatique de Montréal, 2001.

**NOEL (Elisabeth).** *Internet, premiers pas.* Cours (DCB), Villeurbanne : Enssib, 2002.

## ENQUETES

**BEAUD (Stéphane) et WEBER (Florence).** *Guide de l'enquête de terrain.* Paris : La Découverte, 1998.

**GHIGLIONE (Rodolphe) et MATALON (Benjamin).** *Les enquêtes sociologiques. Théorie et pratique.* Paris : Armand Colin, 1978.

**MUCCHIELLI (Roger).** *Le questionnaire dans l'enquête psychosociale.* Paris : ESF éditeur, 1993.

**PEDLER (Emmanuel) et ZERBIB (Olivier).** *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques.* Paris : BPI/Centre Pompidou, 2001.

**QUIVY (Raymond) et VAN CAMPENHOUDT (Luc).** *Manuel de recherche en sciences sociales.* Paris : Dunod, 1995.

## MANAGEMENT

**MUET (Florence) et SALAÜN (Jean-Michel).** *Stratégie marketing des services d'information, Bibliothèques et centres de documentation.* Paris : Cercle de la Librairie, 2001 (Collection Bibliothèques).

**SALAÜN (Jean-Michel).** *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation.* Paris : Cercle de la Librairie, 1992 (Collection Bibliothèques).

## SITES WEB ET BIBLIOTHEQUES

**ASHTA (Emmanuelle).** *Définir la politique éditoriale pour le site web d'une bibliothèque.* Mémoire d'étude (DCB). Villeurbanne : Enssib, 2000.

**ASHTA (Emmanuelle), BERLOTTIER (Sereine), BIHAN-GITEL (Solenn), CATANESE-PALANCHE (Christophe), DEPARDAY-ALLARD (Clotilde), MASANES (Julien).** *L'intégration du multimédia à la Médiathèque du Blanc-Mesnil.* Mémoire de projet (DCB). Villeurbanne : Enssib, 1999.

**BERANGER (Véronique), BLACK (Kéda), BOSC (Olivier), FARGIER (Nathalie), HURINVILLE (Franck).** *Refonte des pages Web de la Bibliothèque*

*de la Documentation Française*. Mémoire de projet (DCB). Villeurbanne : Enssib, 2000.

**DE COCCOLA (Cécile), JAY (Carine), KHAMKHAM (Laurence), ROUET (Dominique), STORM (Mathieu)**. *Le site web du service commun de la documentation de l'Université Jean-Monnet de Saint-Etienne : bilan et restructuration*. Mémoire de projet (DCB). Villeurbanne : Enssib, 1999.

*Intégrer les ressources d'Internet dans la collection*, **Alain Caraco** dir., Villeurbanne : Enssib, 2000.

## WEBMESTRE

**BERNAT (Laurent)**. *Vous avez dit « webmaster » ? Soyez plus précis !*. Paris : Idt/net [Salon], 2000. Textes des communications. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.idt.fr> > (consulté le 17 mai 2002)

**CAILLAUD (Marc-Antoine)**. *La communication scientifique sur Internet : nouveaux besoins, nouveaux métiers*. Paris : Idt/net [Salon], 2000. Textes des communications. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.idt.fr> > (consulté le 17 mai 2002)

**ONISEP**. *Fiches métiers. Webmestre*. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.onisep.fr> > (consulté le 17 mai 2002).

**PREVOSTO (Laurent)**. *Le webmaster : de l'informaticien vers l'intégrateur*. Paris : Idt/net [Salon]. Actes 2000 : Textes des communications. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.idt.fr> > (consulté le 17 mai 2002)

**ROSENTAL (Claude) et FREMONTIER-MURPHY (Camille)**. *Introduction aux méthodes quantitatives en sciences humaines et sociales*. Paris : Dunod, 2001.

**TAUBER (Daniel) et KIENAN (Brunda)**. *Devenir webmaster pour les nuls*. Paris : Editions First Interactive, 2001.

## DIVERS

**PICHON (Anne)**. « Les Français et la Micro » dans *Sciences et Vie Micro*, n° ? Février 2002, p. 70-75.