

Enssib

école nationale supérieure
des sciences de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude

Usages et publics du multimédia en milieu rural : l'exemple du réseau de lecture publique du Cher

Colette Puynège-Batard

sous la direction de Dominique Lahary,
conservateur de bibliothèque,
directeur de la Bibliothèque départementale du Val d'Oise

stage effectué du 3 septembre au 23 novembre 2001,
à la Bibliothèque départementale du Cher,
sous la direction de Jean-Paul Gaschignard,
conservateur de bibliothèque, directeur de la Bibliothèque

janvier 2002

Enssib

école nationale supérieure
des sciences de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude

**Usages et publics du multimédia en
milieu rural : l'exemple du réseau de
lecture publique du Cher**

Colette Puynège-Batard

sous la direction de Dominique Lahary,
conservateur de bibliothèque,
directeur de la Bibliothèque départementale du Val d'Oise

janvier 2002

Usages et publics du multimédia en milieu rural : l'exemple du réseau de lecture publique du Cher

Résumé :

Quels sont les usages et les utilisateurs du multimédia au sein du réseau départemental du Cher ? L'enquête menée dans ses trente bibliothèques permet de dresser une typologie des pratiques. Les contraintes spécifiques de ce type d'établissement (personnel majoritairement bénévole et peu formé, faibles horaires d'ouverture...) sont l'occasion de soulever quelques interrogations quant à l'implication de la bibliothèque dans les processus d'appropriation de ces nouvelles technologies par les usagers.

Descripteurs :

Bibliothèque départementale de prêt ** France ** Cher

Bibliothèques rurales ** France ** Cher

Bibliothèques et multimédias ** France ** Cher **Enquêtes

The uses and users of multimedia in rural areas : the example of the department of Cher public reading network.

Abstract :

What are the practices and who are the users of the new technologies in the « réseau départemental du Cher » ? The survey carried out in its thirty libraries permits to draw a list of practices. The specific constraints of this kind of institution (the staff is mainly made up of volunteer with little training, opening hours are reduced) lead to reflect on the involvement and role of the library in the process of training users to become computer literate.

Keywords :

Regional libraries ** France ** Cher

Rural libraries ** France ** Cher

Public libraries ** CD-ROMS ** France ** Cher

Public libraries ** Computer network resources ** France ** Cher

Remerciements

Je remercie Jean-Paul Gaschignard, directeur de la Bibliothèque du Cher pour m'avoir confié ce sujet d'étude.

Je remercie Dominique Lahary, directeur de ce mémoire, pour ses encouragements. Ses conseils, ses relectures attentives et son aide dans la mise en perspective de mes nombreuses interrogations ont été précieux tout au long de ce travail.

Je tiens à remercier toutes les personnes du réseau qui m'ont accueillie avec bienveillance lors des différents entretiens réalisés pendant le stage.

Je n'oublie pas l'équipe de la Bibliothèque du Cher pour les échanges nombreux et fructueux que nous avons partagés et pour la confiance qu'elle m'a accordée.

Table des matières

INTRODUCTION	7
1RE PARTIE : PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	10
1. Problématique et sujet d'étude	10
1.1. Cadre de l'étude	10
1.2. Sujet d'étude	10
2. Méthodologie	11
2.1. Les enquêtes.....	11
2.2. La réunion d'échange des cédéroms	11
2.3. Sélection des bibliothèques	12
3. Limites de l'étude	12
3.1. Le questionnaire	12
3.2. Le filtre des déposataires	15
3.3. Les entretiens	16
3.4. Les usagers	16
2E PARTIE : ETAT DES LIEUX	17
1. Le Cher et sa BDP	17
1.1. Le département	17
1.2. Le Conseil général.....	17
1.3. La bibliothèque du Cher.....	18
1.4. L'offre multimédia	20
1.5. Comparaison avec les BDP françaises	22
2. L'utilisateur du multimédia	23
2.1. Qui est l'utilisateur du multimédia ?.....	23
2.2. Comment l'utilisateur utilise-t-il le multimédia ?	27
2.3. Le multimédia : pour quoi faire ?.....	33
3. Les bibliothèques du réseau et le multimédia ?	37
3.1. Services offerts	37
3.2. Internet et censure	39
3.3. Multimédia et animations.....	40
3.4. Communication et coopération au sein du réseau.....	40
3.5. Les apports des entretiens	41
3^E PARTIE : ANALYSE ET PERSPECTIVES.....	43
1. Le multimédia et la bibliothèque	43
1.1. Implication des déposataires	43
1.2. La professionnalisation des équipes	45
1.3. Offre et demande : éternel débat !	46
1.4. Les freins matériels	48
1.5. Spécificités du multimédia	49

2. Axes possibles de développement du multimédia	49
2.1. Multiplier les points d'accès dans les bibliothèques.....	49
2.2. Renouvellement du matériel.....	50
2.3. Développer les services inhérents au multimédia	51
2.4. Développer la formation des dépositaires.....	52
CONCLUSION	53
BIBLIOGRAPHIE	54
ANNEXES	60

Introduction

Il est difficile d'ignorer aujourd'hui les nouveaux outils qui se sont développés dans le cadre de ce qu'il est convenu d'appeler la société de l'information.

Il semble admis dans les milieux des bibliothécaires et ceux qui leur sont proches que les bibliothèques ont un rôle essentiel à jouer pour assurer l'accès équitable de tous les citoyens aux technologies nouvelles et aux documents électroniques.

Face à ce double enjeu démocratique et documentaire, les bibliothèques seraient des lieux privilégiés de mise à disposition et de formation à l'usage des outils et des pratiques nécessaires à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

Dans la logique de ces nouvelles missions de médiation, la bibliothèque doit assurer :

- la mise à disposition d'un équipement informatique adapté
- l'accès aux ressources électroniques en ligne et hors ligne (internet et cédéroms)
- la sensibilisation des publics
- la formation des usagers

Ces intentions ne peuvent avoir un impact réel que si on les confronte à la fois aux besoins exprimés et aux pratiques des utilisateurs. Le cas des zones rurales est un terrain d'expérimentation particulièrement intéressant, pour une double raison contradictoire : d'une part, la population concernée est réputée en moyenne moins sensible aux technologies de l'information et de la communication, d'autre part celles-ci sont présentées comme des outils de décroisement des zones isolées et des populations éparpillées.

Face à ces objectifs ambitieux, et pour répondre à la commande du directeur de la Bibliothèque départementale du Cher, nous nous attacherons à analyser les usages, les pratiques et le profil des utilisateurs des postes multimédia mis à la disposition du public, dans les bibliothèques du réseau départemental du Cher. Le terme

« multimédia » dans son assertion première, associant texte, son, images fixes et animées, codés numériquement, sera utilisé dans ce travail comme générique des documents électroniques disponibles dans les bibliothèques du Cher : cédéroms et l'internet.

Si la bibliothèque publique reste le lieu privilégié d'accès à l'information¹ sous toutes ses formes, la question est essentielle pour les documents électroniques qui nécessitent de nouvelles compétences (un minimum de connaissances informatiques, l'appropriation de nouveaux modes de lecture tel que l'hypertexte). L'enjeu est particulièrement important pour les bibliothèques rurales, pour des raisons liées à leur fonctionnement et à leur cadre géographique.

Si les équipes de bénévoles qui animent la majorité des bibliothèques des réseaux départementaux sont, depuis longtemps, familières du livre et de l'écrit, et engagées dans leur diffusion, il n'en va souvent pas de même pour les documents électroniques. L'arrivée des ressources numériques dans la bibliothèque renvoie les bibliothécaires bénévoles à leur pratique personnelle du multimédia. Nous verrons que leur attitude est loin d'être neutre dans l'incitation à l'utilisation de ces nouveaux supports.

Il faut aussi se poser la question des besoins. Les résultats d'un sondage CSA², réalisé en mai 2001 pour le compte du Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie, sont fort instructifs : 90 % des plus de 65 ans, des retraités et des non-diplômés n'ont jamais fait usage d'internet et ne l'envisagent pas dans les années à venir. Plusieurs obstacles sont invoqués : les 2/3 n'en voient pas l'utilité, plus de la moitié évoque l'existence de freins matériels, enfin 30 % pensent que l'usage de l'internet est complexe.

Enfin, les moyens financiers des petites communes (79 % des communes du Cher ayant une bibliothèque municipale ont moins de 2 000 habitants) sont minimes et l'investissement nécessaire pour le matériel permettant l'accès aux documents numériques grève lourdement les budgets. Il est intéressant de noter l'engagement

¹ Manifeste des bibliothèques publiques, publié par l'Unesco, novembre 1994.

Charte des bibliothèques, publiée par le Conseil supérieur des bibliothèques, novembre 1991.

² France. Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie. Sessi. *Le 4 pages des statistiques industrielles*. août 2001, n°152, 4 p.

réel du Conseil général du Cher qui finance à hauteur de 50 % pour un montant maximum de 5 000 francs HT, l'achat d'un poste multimédia pour les bibliothèques du département.

La bibliothèque du Cher peut-elle contribuer à rendre accessibles aux populations du monde rural les ressources électroniques ?

1re partie : Présentation de l'étude

- **Problématique et sujet d'étude**

- **Cadre de l'étude**

Le champ de l'étude s'intéresse à la Bibliothèque du Cher et son réseau départemental : « *comment se faire croiser les autoroutes de l'information et les chemins vicinaux des points-lecture de proximité*³ ».

De quelle manière la BDP accompagne-t-elle la mise en œuvre du multimédia ?

Quelles questions émergent et comment les résoudre ?

Quelles stratégies de développement seraient à mettre en œuvre pour le futur ?

Bien que d'actualité, les pratiques du multimédia en milieu rural ne font pas l'objet de nombreuses publications. S'il existe des publications sur la mise en œuvre, les moyens, les services offerts et dans quelles conditions ..., aucuns travaux sur les usages et les pratiques ne peuvent alimenter la comparaison avec cette étude menée dans le Cher. Reflet des usages et pratiques constatés dans les bibliothèques du Cher et malgré toutes ses lacunes, puisse cette étude qui défriche un sujet peu exploré, dresser un premier état des lieux du multimédia en milieu rural et apporter des informations utiles aux professionnels s'interrogeant sur ces questions.

- **Sujet d'étude**

Au sein des bibliothèques du réseau proposant la consultation sur place de cédéroms et/ou l'accès à l'internet, il s'agit de cerner les publics utilisateurs :

- leur identité

- leurs pratiques

- leur niveau de familiarité

- leurs attentes

Nous nous sommes attachés à analyser les liens pouvant ou non exister entre :

³ BLANCHARD Martine. *Quelles missions pour les bibliothèques départementales de prêt ?* Bulletin des bibliothèques de France, 1997, t. 42, n° 5, p. 15.

l'âge et les pratiques

les lecteurs de la bibliothèque et les nouveaux utilisateurs

la taille de la commune, l'amplitude horaire et le pourcentage d'utilisateurs

le livre et le multimédia : concurrence ou complémentarité ?

Nous situerons quantitativement le département du Cher quant à l'offre multimédia au sein de son réseau par rapport à l'ensemble des départements français.

• **Méthodologie**

Afin de recueillir un maximum d'informations, nous avons choisi de confronter plusieurs moyens d'investigation.

• **Les enquêtes**

- questionnaire d'enquête auprès des bibliothèques municipales du Cher⁴
- questionnaire d'enquête auprès des bibliothèques départementales françaises⁵ de la métropole (92 BDP)
- entretien avec l'équipe de la BDP du Cher chargée du multimédia
 - entretiens avec quelques dépositaires du réseau du Cher⁶

Ces entretiens nous ont permis d'affiner certains aspects du questionnaire. Ils ont surtout été l'occasion pour les dépositaires de nous faire partager leurs impressions, leurs ressentis, leurs doutes, leurs interrogations, leurs besoins (service rendu aux usagers, capacité à répondre aux utilisateurs, compétences nécessaires ...).

• **La réunion d'échange des cédéroms**

La collection départementale (480 cédéroms⁷) étant insuffisante pour alimenter les tournées des quatre bibliobus, les documents numériques bénéficient d'un mode de diffusion particulier. Deux fois par an, la réunion d'échange des cédéroms permet

⁴ Cf. annexe 1

⁵ Cf. annexe 2

⁶ Cf. annexe 3

⁷ Etat de la collection à l'automne 2001

aux bibliothèques du réseau de renouveler leur fonds. Dix cédéroms leur sont prêtés pour une période de six mois.

Cette rencontre a été une occasion riche de renseignements dans le cadre de cette étude en nous permettant :

- de participer à la présentation des cédéroms : critiques, public concerné, niveau de difficulté ...
- d’appréhender les critères de sélection des documents des dépositaires
- de noter les différentes questions soulevées

- **Sélection des bibliothèques**

Pour des raisons évidentes de pertinence, nous nous sommes appuyés sur les recommandations du directeur de la Bibliothèque du Cher pour choisir les bibliothèques à rencontrer en entretiens individuels.

Ces rencontres ont été complétées par de nombreux entretiens téléphoniques, à notre initiative dans certains cas, et à l’initiative des dépositaires pour remplir les questionnaires avec plus de précisions.

• **Limites de l’étude**

- **Le questionnaire**
 - **Les destinataires**

Les premières difficultés sont liées aux destinataires du questionnaire lui-même : rappelons que la majorité des bibliothèques est animée par des équipes bénévoles, motivées et enthousiastes le plus souvent, mais qui ont peu l’habitude d’analyser ce qui se passe au sein de la bibliothèque. Par exemple, l’expérience montre que le rapport annuel d’activités demandé par la Bibliothèque du Cher, n’est pas rempli avec toute la précision voulue et nécessite plusieurs rappels pour être retourné. Quelques irréductibles ne le remplissent pas depuis plusieurs années. Il peut s’agir d’un problème de temps et de disponibilité mais cela dénote surtout une insuffisante compréhension de la nécessité de ces rapports pour évaluer l’activité du réseau.

- **Le contenu**

Il s'agissait de produire un questionnaire court, de deux pages maximum, ne rebutant pas son destinataire par sa longueur et sa difficulté de compréhension, et surtout ne faisant référence qu'à des éléments ou critères pouvant être renseignés par les dépositaires sans trop de difficulté.

Plusieurs étapes ont été nécessaires. Nous avons tout d'abord dressé la liste de l'ensemble des questions auxquelles nous souhaitions obtenir des réponses, puis dressé un premier questionnaire qui avec le recul s'est révélé bien trop touffu et complexe, avant de simplifier. Pour cela les échanges avec le directeur de la Bibliothèque du Cher, le mieux placé, me semble-il, pour la connaissance des dépositaires, a été très utile et a permis de faire un tri pertinent dans les questions à retenir. Il a soulevé le fait que tous les critères de mesures en termes de nombre, de pourcentage d'utilisateurs, de catégorie de personnes, par rapport aux usagers de la bibliothèque seraient des éléments difficiles à obtenir. Cela s'est vérifié par la suite au cours des différents entretiens. Ces chiffres, qui font cruellement défaut, seront remplacés avec beaucoup d'approximation par des ordres de grandeur lors des entretiens individuels.

La formulation de certaines questions s'est révélée d'exploitation difficile lors du dépouillement des questionnaires (en particulier les termes polysémiques « souvent, parfois, rarement » font-ils référence aux mêmes valeurs pour tous ?).

Pour répondre aux interrogations soulevées par la problématique, nous avons sélectionné les quatre items suivants :

- *Qui est l'utilisateur ?*
 - Catégorie de personnes (question n°11)
 - Lecteur ou non de la bibliothèque (question n°6)
 - Nouvel utilisateur devient-il usager de la bibliothèque (question n°10)
 - Niveau de familiarité avec les TIC (question n°7)
- *Comment ?*
 - Fréquence de la consultation (question n°9)
 - Modalité et durée de la consultation (questions n°3 et 5)

- Besoin d'assistance lors de la consultation (question n°8)
- Formes d'entraide (question n°13)
- *Pour quoi faire ?*
 - Objet de la consultation (questions n° 2 et 4)
 - Attentes par rapport à la consultation (question n°12)
- *Les bibliothèques du réseau et le multimédia*
 - Services offerts :
 - internet, cédéroms, année de mise en service (question n°1)
 - initiation (question n°14)
 - actions spécifiques (question n°15)
 - Animations (question n°16)
 - Communication au sein du réseau (question n°18)
- *Question complémentaire*

A la demande de Jean-Paul Gaschignard, directeur de la Bibliothèque du Cher, il a été ajoutée une question sur la configuration du matériel utilisé.

- **La validation du questionnaire :**

Après la caution scientifique du directeur de stage et du directeur de mémoire, il était important de tester le questionnaire. Pour ce faire, nous avons demandé à plusieurs personnes de la BDP de le lire et de nous faire part de leurs éventuelles difficultés de compréhension. A part quelques remarques de forme, il n'a soulevé aucune question de fond ni de compréhension.

- **Nombre de questionnaires remplis**

Trente bibliothèques municipales sont équipées d'un poste multimédia à destination du public. Elles ont toutes reçu le questionnaire, accompagné d'une lettre explicative. Celle-ci précisait les objectifs de l'enquête et rappelait qu'il était possible de me joindre à la BDP pour toutes questions ou doutes concernant les différents items. De plus, le directeur de la BDP a profité de la « journée de rencontre des bibliothèques du Cher », le 4 octobre 2001, pour me présenter aux participants et souligner l'intérêt de l'étude pour le réseau. Cette rencontre a permis de nouer les premières relations avec les bibliothécaires concernés.

Si la moitié des questionnaires a été retournée spontanément, d'autres bibliothèques ont souhaité y répondre lors d'entretiens complémentaires ou téléphoniques. Il est difficile de dire si cela relève d'une trop grande complexité du questionnaire ou de l'appréhension de certains bibliothécaires à le remplir seuls.

En fin de compte, 27 questionnaires ont été retournés. Deux sont restés sans réponse malgré plusieurs appels téléphoniques (personnel difficile à joindre, difficulté d'acheminement du courrier par voie administrative).

Un troisième n'a pas été rempli pour cause de congé maladie, mais fin novembre, lors de sa reprise de fonction, la bibliothécaire m'a accordé un long entretien téléphonique et s'est excusée de n'avoir pu remplir le questionnaire dans le temps imparti. Cet entretien sera exploité au même titre que les autres.

Un questionnaire assez fantaisiste et imprécis dans ses réponses est inexploitable. En définitive, 26 questionnaires seront pris en compte.

- **Le traitement des questionnaires**

La Bibliothèque du Cher ne possédant pas de logiciel de traitement d'enquêtes, tel le logiciel Sphinx, le dépouillement s'est fait avec le tableur Excel. Cela a notablement compliqué et allongé l'exploitation des questionnaires. La difficulté principale a résidé dans la création des tableaux et formules appropriés afin d'exploiter les informations de la façon la plus pertinente.

- **Le filtre des dépositaires**

Il faut souligner tout de même le paradoxe de cette enquête : si son objectif est bien d'identifier les usages et les pratiques du public face au multimédia, nous nous retrouvons dans la situation de la BDP qui, si elle doit travailler pour le public, utilisateur final, n'a que des intermédiaires comme interlocuteurs : les dépositaires du réseau départemental.

Or l'enquête ne nous renseigne qu'à travers le filtre des dépositaires. S'il s'avère impossible de faire autrement dans le cadre du stage, cela nous ramène à un cas fréquent en bibliothèque : à part les statistiques objectives de prêt qui permettent de quantifier certaines activités de la bibliothèque, on dispose rarement d'études de comportement du public. Pour cet aspect, on passe par le filtre des bibliothécaires

qui nous renseigne moins sur le public et ses pratiques, que sur les idées qu'ils s'en font.

- **Les entretiens**

Des entretiens de deux heures environ, ont été menés avec six bibliothèques du réseau. Ils ont permis d'appréhender la réalité des pratiques du multimédia sur le terrain et d'en rencontrer les acteurs. Ils ont été complétés par les données recueillies lors d'entretiens téléphoniques avec dix autres bibliothèques du réseau. Les bibliothécaires qui nous accueillent avec disponibilité, sont les utilisateurs, parfois prescripteurs, du multimédia dans la bibliothèque. S'ils parlent avec enthousiasme de leur motivation, de leur activité, c'est avec confiance qu'ils nous confient leurs interrogations, leurs doutes et parfois leurs difficultés. Afin de respecter cette confiance, les entretiens ne sont pas retranscrits littéralement dans cette étude, mais les données recueillies sont exploitées chaque fois qu'elles apportent un éclairage intéressant ou un complément d'information utile.

- **Les usagers**

Il aurait été intéressant de rencontrer les usagers, mais du fait du peu de temps imparti, de l'étendue du réseau, du peu d'amplitude des horaires d'ouverture de chaque bibliothèque, il n'était matériellement pas possible de rencontrer un nombre significatif d'usagers. Cette piste de travail, méritant une étude à part entière, pourra faire l'objet d'un travail ultérieur complémentaire à cette première approche.

2e partie : Etat des lieux

- **Le Cher et sa BDP**

- **Le département**

Situé au centre géographique de la France, au sud-est de la Région Centre, le département du Cher présente des paysages variés et possède un riche patrimoine historique et culturel.

Le recensement de 1999 montre que le Cher reste un département rural⁸ à faible densité de population : 43 habitants /km² quand la densité nationale est de 95 habitants /km². Il compte 314 428 habitants répartis au sein de 290 communes et 35 cantons :

nombre habitants	- de 500	500 à 2 000	2 000 à 5 000	5 000 à 10 000	+ de 10 000	total
nombre communes	176	92	14	5	3	290

Seules 3 communes ont plus de 10 000 habitants : la préfecture, Bourges, compte 76 075 habitants, les deux sous-préfectures, Saint-Amand-Montrond et Vierzon, comptant respectivement 11 950 et 30 743 habitants.

La population à desservir s'élève donc à 195 660 habitants.

Cette situation démographique ne peut que conforter les missions afférentes à la BDP du Cher et on peut mesurer l'ampleur de la tâche avec 287 communes de moins de 10 000 habitants qui peuvent ou pourraient bénéficier du soutien logistique de la BDP.

- **Le Conseil général**

Construire un territoire départemental équilibré en renforçant ses actions dans un souci de cohésion sociale, telle est la priorité de la politique d'aménagement menée par le Conseil général. Celui-ci a pris conscience très tôt de l'enjeu représenté par les technologies de l'information et de la communication pour

⁸ L'INSEE parle de population rurale pour les communes de moins de 2 000 habitants, soit 56 % pour le Cher quand la moyenne nationale est de 24 %.

l'avenir du département. Un programme ambitieux est mis en œuvre, favorisant le développement économique, social et culturel :

- dans le domaine des infrastructures (l'accès au très haut débit, la couverture en téléphonie mobile, un serveur de sécurisation des réseaux départementaux)
- dans le domaine des services (un ordinateur pour 10 élèves des écoles et collèges, un concours d'entreprises innovantes en matière de TIC, ...)
- une aide à la création de centres multimédias
- la mise en place d'une unité mobile multimédia

Bien qu'il n'y ait pas à proprement parler de Plan départemental de développement de la lecture, le Président du Conseil général, lors d'une allocution récente, a souligné l'importance de l'action menée par les bibliothèques rurales « équipements de proximité favorisant l'égal accès à la culture ».

Dans un souci d'accompagnement de la lecture publique dans les communes de moins de 10 000 habitants du département, le Conseil général propose des aides financières pour la création et l'aménagement de bibliothèques. Elles sont complétées depuis 1997 par des subventions encourageant la consultation de cédéroms puis de l'internet dans les bibliothèques.

- **La bibliothèque du Cher**

- **Bref historique des bibliothèques *départementales***

Créées par l'ordonnance de 1945, sous l'égide du Ministère de l'Education nationale, les bibliothèques centrales de prêt (BCP) changent de tutelle en 1975, passant du Ministère de l'Education nationale au Ministère de la Culture.

La circulaire Groshens du 17 juillet 1978, émanant de la Direction du livre, rappelle que les BCP doivent soutenir des dépôts et équipements communaux ouverts à tous les publics. « *Dans le cadre de leur département, les BCP assurent leurs missions dans les zones rurales dépourvues de bibliothèques municipales et particulièrement défavorisées sur le plan de la diffusion culturelle.* »

La circulaire Gattegno du 1er août 1985, précise les orientations de 1978 et ramène le seuil d'intervention aux communes de moins de 10 000 habitants.

Le décret du 20 janvier 1986 instaure le transfert des BCP aux départements, dans le cadre de la décentralisation. Il encourage les Conseils généraux à élaborer des plans départementaux de développement de la lecture (PDDL) fixant les lignes directrices de l'action des BCP.

La loi du 13 juillet 1992 change la dénomination des BCP (bibliothèques centrales de prêt) qui deviennent BDP (bibliothèques départementales de prêt).

La Bibliothèque du Cher s'inscrit tout à fait dans ce schéma institutionnel.

- Le réseau de la Bibliothèque du Cher

Le réseau de lecture publique du Cher a vu le jour avec la création de la BCP en 1964. La bibliothèque a largement orienté son action sur la lecture en milieu rural et scolaire. Une première phase d'extension s'est étalée de 1964 à 1986. Puis une phase de réorganisation a vu le développement massif des bibliothèques municipales, un mouvement assez lent de fermeture des dépôts en mairies et dans les écoles et le remplacement des prêts directs depuis 1992.

La BDP dessert aujourd'hui, 69 bibliothèques municipales, 106 dépôts en mairie, 113 dépôts scolaires, 19 dépôts à public particulier et 3 prêts directs.

On se trouve face à un réseau composite qui apparaît bien comme le reflet de la stratification des différentes politiques menées depuis 40 ans.

Dans un souci de maillage du territoire, il avait été envisagé de découper le département en quatre zones géographiques desservies chacune par une annexe.

Seule l'annexe de Sancoins a vu le jour en 1985. Son rôle essentiel est de desservir les communes du sud-est du département. De plus, dès le départ, elle a joué le rôle de bibliothèque municipale pour la commune. Cette situation atypique profite amplement à la commune et aux habitants de Sancoins, avec un financement municipal limité.

Comme le souligne la circulaire de 1985, *«les BCP sont des bibliothèques publiques à part entière ...[les] principes généraux qui président à leur activité sont ceux de tout service public de lecture : l'accessibilité des collections, (...) l'égalité des usagers devant le service public»*.

Ainsi en va-t-il pour la Bibliothèque du Cher.

- **L'offre multimédia**

- **La BDP incitatrice**

Saisissant au bond l'engagement du Conseil général du Cher dans l'accessibilité au multimédia sur l'ensemble de son territoire, la BDP et son équipe s'investisse dès 1997 dans la préparation des mesures d'accompagnement à proposer à la tutelle pour mener à bien l'orientation politique du département.

- **Les services offerts par la BDP**

Dans le cadre de la mise en place de postes multimédia (un seul le plus souvent) dans les bibliothèques du réseau, la Bibliothèque du Cher offre un certain nombre de services. Ceux-ci, ainsi que les engagements de chaque partie sont contractualisés dans les conventions signées entre les communes et le Conseil général. Ils s'adressent à l'ensemble des bibliothèques du réseau qui en font la demande :

- Constitution des collections de cédéroms (sélection, acquisition et traitement)
 - Mise à disposition des cédéroms
 - Conseils techniques pour le choix du matériel (configuration ...)
 - Formation
 - initiation à internet
 - découverte navigation cédéroms
 - Site Web de la BDP⁹
 - Adresse électronique de la BDP¹⁰

- **Le multimédia en chiffres**

L'ensemble des données (population de la commune, heures d'ouverture hebdomadaire, nombre de lecteurs, ratio lecteurs/habitants, personnel, ...) des bibliothèques offrant la consultation des cédéroms et/ou de l'internet à leur public est présenté dans un tableau en annexe.¹¹

- **Répartition des bibliothèques équipées :**

⁹< URL : <http://www.cg18.fr/bibliothequeducher>>

¹⁰ mel : bibcher@cg18.fr

¹¹ Cf. annexe 4

nombre habitants /communes	nombre communes	nombre bibliothèques	% communes desservies	nombre bibliothèques multimédia	% communes desservies	% bibliothèques multimédia
- de 500	176	7	4 %	1	0.6 %	14.3 %
500 à 2 000	92	46	50 %	19	20.7 %	41.3 %
2 000 à 5 000	14	10	71.5 %	8	57.1 %	80 %
5 000 à 10 000	5	5	100 %	2	40 %	40 %
+ de 10 000	3	1	* ¹²	0	* ¹³	0 %
Total	290	69	23.8 %	30	10.4 %	43.5 %

Trente bibliothèques sur les soixante-neuf du réseau départemental (soit 43.5 %) offrent un poste multimédia destiné à la consultation du public.

La bibliothèque annexe de Sancoins représentant un cas atypique, sa mission de bibliothèque municipale est seule prise en compte.

Les bibliothèques des communes de 2 000 à 5 000 habitants sont les mieux loties, 80 % d'entre-elles offrant un accès multimédia, ce qui couvre 57 % des quatorze communes de cette taille.

Si la totalité des cinq communes de 5 000 à 10 000 habitants ont une bibliothèque municipale, seules deux d'entre-elles (soit 40 %) proposent un accès multimédia à leurs usagers. Elles partagent ce ratio de 40 % avec les communes de 500 à 2 000 habitants.

La seule commune de plus de 10 000 habitants desservie par la BDP, n'offre pas encore de multimédia.

On ne peut donc dire qu'il existe un lien direct entre la taille de la commune, et l'accès aux documents numériques en ligne et hors ligne. En effet, le taux de bibliothèques équipées ne croit pas proportionnellement avec la taille des communes. Seules les communes de moins de 500 habitants paraissent handicapées par leur taille.

- **Répartition de la consultation de l'internet et/ou des cédéroms :**

Total BM	Cédéroms		Internet		Cédéroms et internet	
30	15	50%	1	3.3%	14	46.7%

¹² Cette donnée n'est pas renseignée volontairement. Le % n'a aucun sens, puisque 2 des 3 communes ont leur propre BM qui ne sont pas desservies par la BDP.

¹³ Idem note précédente

Près d'une bibliothèque sur deux (soit 46.7 %) propose à la fois l'accès à l'internet et la consultation des cédéroms.

Une seule bibliothèque ne propose que l'accès à l'internet.

La seule consultation de cédéroms est proposée dans 50 % des bibliothèques.

On peut avancer les explications suivantes :

- Le coût de l'abonnement à l'internet peut être considéré comme un frein
- La consultation de cédéroms, l'investissement financier passé, n'entraîne pas de frais de fonctionnement, le renouvellement des documents étant assuré par la BDP
- Il peut exister une réticence des élus et/ou des bibliothécaires face à une certaine « diabolisation » d'internet.

- **Années de mise en service :**

	1997	1998	1999	2000	2001	ne sait pas	total
cédéroms	4	7	5	4	3	6	29
internet	0	1	3	6	3	2	15

Ce tableau permet de voir l'évolution de l'équipement des bibliothèques dans le temps. On remarque le décalage entre les cédéroms et l'internet qui s'installe plus tardivement.

- **Comparaison avec les BDP françaises**

Sur les 92 BDP concernées par l'enquête, nous avons reçu 47 réponses¹⁴ (soit 51.09 % des BDP).

	BDP	BM + BR	Offre multimédia					
			cédéroms		internet		total	
	nombre réponses	nombre total	nombre	% BM+BR	nombre	% BM+BR	nombre	% BM+BR
France	47	4118	749	18.19%	560	13.6%	891	21.64%
Cher	1	69	29	42.03%	15	21.74%	30	43.48%

Le Cher, département très rural peut se féliciter de l'offre multimédia proposée par son réseau départemental de lecture publique avec 43.48 % des bibliothèques proposant un accès aux ressources numériques en ligne et hors ligne. Dans le

¹⁴ Cf. annexe 6

même temps, la moyenne nationale dégagée par les 47 questionnaires retournés, n'est que de 21.64 %.

- **Années de mise en service :**

1990	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	nc	total
1	1	2	2	2	6	10	6	1	1	15	47

Comme pour la Bibliothèque du Cher, nous constatons une augmentation de l'équipement multimédia dans les années 1997 à 1999. Cela semble correspondre à un pic relevé dans les statistiques INSEE concernant l'équipement des français en matériel informatique. Les bibliothèques des réseaux départementaux n'ont donc pas vraiment précédé l'équipement domestique informatique multimédia.

- **L'utilisateur du multimédia**

L'ensemble des questionnaires retournés par les bibliothèques du Cher fait l'objet de tableaux détaillés en annexe.¹⁵

- **Qui est l'utilisateur du multimédia ?**

- **Catégorie de personnes**

- *Consultation des cédéroms*

Fréquence	Catégorie de personnes				
	écoliers	collégiens	adultes actifs	adultes inactifs	retraités
Souvent	23	12	1	1	0
Rarement	0	10	12	6	1
Jamais	0	0	10	16	22
Sans réponse	2	3	2	2	2
Total réponses	25	25	25	25	25

Si les écoliers sont cités comme utilisateurs fréquents dans 23 bibliothèques sur 25 (soit 92 %), les collégiens et les lycéens viennent en 2^e position avec 12 réponses (soit 48 %), l'écart se creuse avec les adultes actifs et inactifs qui ne sont cités qu'une seule fois (soit 4 %) comme utilisateurs fréquents.

¹⁵ Cf . annexe 5

A contrario, les retraités ne viennent jamais dans 22 bibliothèques (soit 88 %), suivi de près par les adultes inactifs avec 16 fois « ne viennent jamais » (soit 64 %).

La venue massive des enfants, public spontané et captif, familial du multimédia, n'est pas vraiment une surprise.

o *Consultation de l'internet*

Fréquence	Catégorie de personnes				
	écoliers	collégiens	adultes actifs	adultes inactifs	retraités
Souvent	3	11	5	2	0
Rarement	6	2	4	7	2
Jamais	4	0	4	4	11
Sans réponse	0	0	0	0	0
Total réponses	13	13	13	13	13

Les collégiens et les lycéens sont cités comme utilisateurs fréquents par 11 bibliothèques sur 13 (soit 84.6 %). Les adultes actifs se répartissent par tiers entre viennent « souvent », « rarement » et « jamais ». Les adultes actifs viennent « souvent » dans 5 bibliothèques sur 13 (soit 38.5 %) alors que les inactifs ne sont cités que 2 fois sur 13 (soit 15.4 %) comme utilisateurs fréquents.

Les retraités quant à eux ne viennent « pas » dans 11 bibliothèques sur 13 (soit 84.6 %).

Ces chiffres mettent en évidence une sur représentation massive des scolaires dans l'utilisation des documents numériques hors ligne comme en ligne (écoliers pour les cédéroms, collégiens et lycéens pour internet).

Les adultes actifs ne consultent « jamais » les cédéroms dans 40 % des bibliothèques. Pour les adultes inactifs, le ratio est de 64 %. Les chiffres sont moins tranchés avec la consultation de l'internet : les adultes actifs ou inactifs ne sont alors « jamais » utilisateurs que dans 4 bibliothèques sur 13 (soit 30.8 %).

Il faut souligner la consultation de l'internet par les personnes en recherche d'emploi, citée lors des entretiens comme la première source de consultation des adultes concernés. Dans le cas présent, cette constatation valide le fait que la nécessité et le besoin sont des éléments déterminants dans la demande de consultation.

Mais il est permis de se demander pourquoi les adultes et les retraités ne viennent que « rarement » ou « jamais ».

Ont-ils besoin des cédéroms, de l'internet ? Savent-ils ce qu'ils peuvent en faire ? A priori, il semble difficile d'utiliser quelque chose quand on ne sait pas ce à quoi elle peut servir ou ce qu'elle peut apporter.

Si c'est une question de génération qui n'a pas grandi avec le multimédia, pourquoi ne profite-t-elle pas de l'offre de la bibliothèque pour se familiariser avec lui ?

Le multimédia est-il un support d'information utile ou nécessaire à chacun ?

Ces questions n'ont rien de spécifique au multimédia. Tout le monde ne lit pas. Tout le monde ne fréquente pas une bibliothèque. Malgré le développement intensif des bibliothèques publiques depuis vingt ans, le taux de lecteurs reste relativement constant, un peu moins de 20 % de la population nationale et n'a pas fait de bond significatif depuis.

Peut-on revendiquer le droit de ne pas le faire ? S'il s'avère indispensable de donner à chacun les clés pour s'approprier le monde de l'information, chacun est libre ensuite d'en faire l'usage qui lui convient.

- Les « internautes » sont-ils des lecteurs de la bibliothèque ?

Fréquence	Lecteurs inscrits	
	nombre	% (sur 26 BM)
toujours	17	65.4%
souvent	9	34.6%
rarement	0	0%
Total réponses	26	100%

17 bibliothèques sur 26 (soit 65.4 %) notent que les utilisateurs du multimédia sont « toujours » des lecteurs déjà inscrits. Pour les 9 autres (soit 34.6 %) ce sont « souvent » des lecteurs déjà inscrits. Il reste peu de place pour les vrais nouveaux utilisateurs.

Cela induit le fait que la bibliothèque reste avant tout la bibliothèque et que ses usagers traditionnels sont majoritairement les utilisateurs du multimédia. Ceux-ci s'approprient ces nouveaux supports comme ils l'ont déjà fait avec les documents imprimés et sonores.

Il faut rester très mesuré dans cette appropriation qui est loin d'être massive. En effet, les entretiens ont permis une évaluation bien qu'imprécise qui se dessine à travers l'ensemble des entretiens :

- les utilisateurs adultes ne représentent que 2 à 8 % des lecteurs adultes de la bibliothèque
- les jeunes représentant quant à eux 10 à 25 % des lecteurs jeunes de la bibliothèque

On est bien loin d'une utilisation massive par les usagers de la bibliothèque.

Ces données mériteraient d'être recueillies chaque année dans le rapport d'activités. C'est un objectif de longue haleine où la BDP confortera son rôle d'accompagnement pédagogique, en informant, en expliquant, en fournissant des grilles pré-établies. Pour une comparaison fiable, il faut des critères communs à l'ensemble du réseau. Les critères d'âge (enfants/adultes) ne sont pas les mêmes dans toutes les bibliothèques. Le maillon manquant est celui des adolescents. Tantôt comptabilisés avec les enfants ou avec les adultes, cette catégorie devra être identifiée à part entière. Cela permettra d'évaluer plus objectivement les différentes catégories d'utilisateurs du multimédia.

- Les nouveaux utilisateurs deviennent-ils des usagers des services de la bibliothèque ?

9 bibliothèques ont répondu à cette question (ce sont celles qui ont répondu souvent à la question précédente).

Fréquence	Usagers des services de la BM	
	nombre	% (sur 9 BM)
Toujours	1	11%
Souvent	5	55.5%
Rarement	3	33.5%
Jamais	0	0%
Total réponses	9	100%

Ces réponses sont nuancées par les entretiens qui constatent sur la durée peu de fidélisation des nouveaux publics adultes approchés par le multimédia. Ceux-ci viennent plutôt ponctuellement, pour répondre à un besoin¹⁶, en profitant de la mise à disposition gratuite. Ils ne deviennent que rarement des usagers des autres services offerts par la bibliothèque, contrairement aux enfants.

¹⁶ Par exemple : la recherche d'emploi, la préparation d'un voyage...

- Niveau de familiarité avec le multimédia

Fréquence	Utilisateur débutant	
	nombre	%
Toujours	2	7.7%
Souvent	8	30.8%
Rarement	16	61.5%
Total réponses	26	100%

61.5 % des bibliothèques constatent que les utilisateurs sont « rarement » débutants. Dans 31 % des cas, ils sont « souvent » débutants. Ils sont réellement débutants dans 7.5 % des cas.

La bibliothèque ne semble pas vraiment un lieu identifié d'apprentissage du multimédia, pas plus qu'on ne vient y apprendre à lire.

Cependant, les jeunes générations (public scolaire surtout, déjà familiarisé avec le multimédia à la BCD de l'école ou au CDI du collège) s'approprient ces nouveaux média sans aucune difficulté.

Lors des entretiens, les bibliothèques constatent unanimement la rapidité d'assimilation de ce jeune public dans la manipulation du multimédia et l'autonomie acquise sans perte de temps.

L'apprentissage des adultes nettement plus laborieux, nécessite patience et persévérance. C'est particulièrement vérifié chez les utilisateurs ponctuels. On imagine de suite combien les actions d'accompagnement deviennent primordiales dans la médiation mise en œuvre.

- Comment l'utilisateur utilise-t-il le multimédia ?
- Fréquence de la consultation multimédia

Fréquence de la consultation				total	
régulièrement		occasionnellement		une fois	
réponses		réponses		réponses	
21	72.4%	7	24.1%	1	3.5%
					29 *

*26 BM ont répondu et 3 ont fait une réponse double

Les chiffres apportés par le questionnaire parlent d'eux-mêmes, 72.5 % des bibliothèques notent que leurs usagers viennent régulièrement et les 3 réponses doubles apportent des éléments intéressants.

Massivement ce sont les enfants du primaire qui viennent régulièrement pour les jeux et les programmes ludo-éducatifs sur cédéroms et ceci est encore accentué quand le cédérom permet de sauvegarder la partie commencée pour la continuer lors de la consultation suivante. Mais est-ce bien le rôle de la bibliothèque ?

La même bibliothèque annonce 75 % « régulièrement » pour les primaires et 25 % « une fois » pour une recherche ponctuelle sur l'internet (emploi ou renseignement pratique pour les adultes, travail scolaire pour les collégiens).

Deux bibliothèques partagent leurs réponses entre « régulièrement » (pour les enfants ou pour les jeux) et « occasionnellement » (pour les adultes ou pour la recherche documentaire).

Peut-on en conclure que la fréquence de consultation est liée aux besoins ponctuels d'une part et à l'activité exercée d'autre part ?

L'offre proposée par la bibliothèque, en termes de contenus, générerait-elle des utilisations particulières ?

- Modalité et durée de la consultation

- *Consultation des cédéroms*

Modalité de la consultation						Total réponses
libre		réglementée		sans réponse		
7	28%	15	60%	3	12%	25

Durée de la consultation						Total réponses				
< 30min		30 min		30 < 60 min			60 min		sans réponse	
1	4%	15	60%	2	8%	3	12%	4	16%	25

60 % des bibliothèques organisent la consultation et 86 % d'entre-elles limitent la durée de la consultation : de 20 minutes la plus courte, à 60 minutes.

Deux bibliothèques signalent zéro consultation de cédéroms depuis mars 2001.

Lors des entretiens, l'ensemble des bibliothèques accordent plus de temps de consultation si le poste est disponible à la fin du délai fixé au départ.

Cela se révèle assez fréquent dans la mesure où le taux d'utilisation des postes multimédia n'est pas très important.

L'ensemble des bibliothèques notent une baisse sensible de la consultation des cédéroms. Une raison est invoquée systématiquement. Depuis 1998, les ménages s'équipent en matériel informatique, et n'ont donc plus besoin de la bibliothèque pour accéder à ce média. Cela peut correspondre à la progression de l'équipement des français¹⁷.

Cette évolution de l'équipement familial génère des demandes de plus en plus fréquentes de demandes de prêt de cédéroms. Rappelons que la convention stipule que les cédéroms fournis par la BDP sont seulement consultables sur place.

A terme, il faudra certainement revoir cette clause. Ce ne sera pas sans soulever le problème des droits d'auteurs et du droit de prêt. Les catalogues des diffuseurs de cédéroms auprès des collectivités¹⁸ sont très précis à ce propos.

Il y aura alors deux alternatives :

- soit la BDP continue à acheter ce qui lui semble intéressant dans le cadre de sa politique documentaire pour la seule consultation sur place, mais elle prend le risque de ne plus répondre à la demande des usagers et de faillir à sa mission de diffusion des documents numériques comme des autres documents
- soit la BDP achètera ce qui lui semble intéressant dans le cadre de sa politique documentaire et alors deux types de documents seront en circulation dans le réseau,
 - cédéroms empruntables à domicile
 - cédéroms uniquement consultables sur place à la bibliothèque

Ce processus est tout à fait similaire à la circulation des documents imprimés avec le statut particulier des usuels (ouvrages de références) qui restent à la bibliothèque. Mais la justification avec les documents numériques semble plus discutable, car la distinction entre deux cédéroms, l'un prêtable et l'autre non, ne

¹⁷ Le Fossé numérique : l'internet, facteur de nouvelles inégalités ? *Problèmes politiques et sociaux*, 10 août 2001, n°861.

¹⁸ Tels ADAV, Colaco, ...

tient pas tant à son contenu qu'au choix de l'éditeur en amont. Ainsi si le cédérom sur le musée du Louvre peut être emprunté, cela n'est pas le cas pour « Le Louvre expliqué aux enfants » cédérom réservé à la consultation sur place. On n'est plus dans une logique de contenu, mais dans une logique commerciale. L'utilisateur ne peut qu'être dérouté face à cette logique.

Cette deuxième alternative n'est pas sans risque pour les collections : la part de cédéroms empruntables diminue sensiblement dans les catalogues évoqués plus haut et pose un problème de sélection pour les futures acquisitions. Si les usagers attendent le même service de prêt qu'avec les autres documents de la bibliothèques (imprimés et documents sonores), la restriction croissante de documents prêtés, appauvrira les fonds et par là-même réduira l'offre documentaire proposée.

D'autre part, on peut se poser quelques questions sur l'avenir des cédéroms en bibliothèque.

La consultation sur place génère de nombreux problèmes :

- l'installation et la désinstallation permanente est lourde en manipulations, de plus elles nécessitent des connaissances techniques qui ne sont pas l'apanage de tout un chacun. Bien des bibliothécaires du réseau ne sont pas à l'aise avec ces aspects techniques.
- la configuration du matériel nécessaire à la consultation évolue plus vite que le renouvellement du matériel dans les bibliothèques et nombre de cédéroms gourmands en mémoire et/ou puissance ne peuvent être installés dans les bibliothèques. Le prêt à domicile permet alors de se dédouaner de tous ces problèmes techniques.
- la navigation nécessite un apprentissage minimum qui n'est pas inné pour chacun. Si les enfants de nos sociétés occidentales grandissent avec la souris et l'hypertexte, ces outils fabriquent aussi leurs exclus et l'accompagnement des adultes, particulièrement en milieu rural, semble une nécessité. Paradoxalement très peu de bibliothèques proposent une initiation systématique lors des premières consultations.

L'enjeu est bien la capacité ou non du personnel à s'approprier ces nouveaux outils, pour en assurer ensuite la « médiation » auprès des usagers de la bibliothèque.

○ Consultation de l'internet

Modalité de la consultation					Total réponses	
libre		réglementée		sans réponse		
5	38.5%	8	61.5%	0	0%	13

Durée de la consultation						Total réponses				
< 30min		30 min		30 < 60 min			60 min		sans réponse	
1	7.7%	6	46.1%	3	23.1%	3	23.1%	0	0%	13

Comme pour les cédéroms, la consultation de l'internet est organisée dans six bibliothèques sur dix. Dans les autres, elle se fait à la demande des usagers au fur et à mesure des besoins. Là aussi, les bibliothèques interviewées laissent plus de temps de consultation si le poste est disponible.

Si une baisse significative de la consultation cédéroms est constatée dans l'ensemble des bibliothèques, il en va différemment pour la consultation de l'internet qui progresse sensiblement. Une bibliothécaire note : « *les personnes prennent de l'assurance et osent venir consulter* ».

- Demande d'assistance lors de la consultation

Cette question peut apporter des indications à la fois sur le degré d'autonomie des usagers et sur la reconnaissance de la bibliothèque comme lieu de familiarisation avec le multimédia.

○ Consultation des cédéroms

Fréquence	Aide demandée	
	nombre	%
Souvent	10	43.5%
Rarement	13	56.5%
Jamais	0	0%
Total réponses	23	100%

○ Consultation de l'internet

	Aide demandée	
	nombre	%
Souvent	6	46.15%
Rarement	6	46.15%
Jamais	1	7.7%
Total réponses	13	100%

On constate une répartition assez équitable entre « demande souvent de l'aide » et « demande rarement de l'aide » pour la consultation des cédéroms ou de l'internet. Les informations recueillies lors des entretiens apportent quelques précisions.

Pour les cédéroms, l'aide est massivement demandée lors de la première consultation. Mais les enfants « apprivoisent vite la machine, quelques minutes suffisent » et se débrouillent seuls avec les cédéroms de jeux ou ludo-éducatifs dès lors qu'ils sont installés. Alors que pour les encyclopédies sur cédéroms, les utilisateurs ont souvent besoin d'aide pour effectuer leurs recherches.

Cette demande récurrente soulève le problème de la présence de personnel compétent et formé lors des permanences des bibliothèques.

Pour l'internet, l'aide est « souvent demandée » pour la recherche documentaire nécessaire à un travail scolaire, « rarement » par les adolescents qui viennent consulter des sites dont ils ont l'adresse (musique, chanteurs, sport ...), qui viennent utiliser la messagerie ou qui viennent jouer en ligne.

Pour les adolescents, tout ce qui relève de la vie privée ou des loisirs s'apparente à une pratique plutôt autonome. Mais il est difficile d'évaluer si le fait d'un usage pensé comme « moins en accord » avec le lieu bibliothèque freine la demande d'aide, contrairement à l'usage « reconnu » de la recherche documentaire.

Quelle représentation véhicule la bibliothèque dans l'esprit du public ?

Ou bien est-ce la connaissance acquise de l'outil informatique qui favorise la diversité des usages de l'internet à la bibliothèque ?

Le bibliothécaire retrouve pleinement son rôle de médiateur dans la recherche encyclopédique, véritable passeur entre le document et l'usager, apportant son savoir-faire dans le repérage de la construction et de l'organisation du savoir. « *Il faut savoir trouver, exploiter et critiquer l'information dont on a besoin*¹⁹ » Consciemment ou non, l'usager reconnaît ici la compétence du bibliothécaire et en revendique le bénéfice. C'est plutôt rassurant !

Enfin les adultes, pour leurs demandes ponctuelles (recherche d'emploi, renseignements pratiques divers, messagerie, ...) n'hésitent pas à faire appel au personnel pour les aider dans ces démarches.

¹⁹ CARACO Alain. *Le Colporteur*, septembre 1998, n° 30, p. 4.

- Formes d'entraide

	souvent		rarement		jamais	
	nombre	%	nombre	%	nombre	%
Jeune à jeune	22	88%	3	12%	0	0%
Jeune à adulte	5	20%	10	40%	10	40%
Adulte à adulte	2	8%	5	20%	18	72%
Adulte à jeune	0	0%	14	56%	11	44%

Si l'entraide de « jeune à jeune » fonctionne dans 88 % des bibliothèques, l'entraide « adulte à adulte » est inexistante dans 72 % des cas : situation presque caricaturale.

Les jeunes viennent souvent à deux ou à plusieurs et échangent volontiers leurs trucs et astuces entre eux.

Les adultes viennent seuls pour un besoin précis et font plutôt appel au personnel. Il est intéressant de constater une forme d'entraide de « jeune à adulte », à l'inverse des chemins traditionnels d'apprentissage du savoir où l'adulte référent montre, explique, transmet.

La pratique du multimédia induit ce renversement : les jeunes qui grandissent avec, se l'approprient très vite, en démystifient les processus de fonctionnement et d'utilisation sans encombre, et à leur tour deviennent passeur de ce « savoir technologique » auprès des adultes.

- Le multimédia : pour quoi faire ?

- Objet de la consultation

- *Consultation des cédéroms*

Objet	Fréquence				total réponses
	très	moyen	peu	pas	
recherche	5	9	1	8	23
encyclopédie	8	12	3	0	23
loisirs/culture	6	8	2	7	23
programmes éducatifs	8	4	3	8	23
jeux	20	3	0	0	23
autres	0	0	1	22	23

Pour la consultation des cédéroms les jeux sont largement majoritaires : sur 23 réponses, 20 bibliothèques les citent comme « très » consultés (soit 87 %), dans le même temps ils ne sont jamais « peu » ou « pas » consultés.

Les encyclopédies ne sont « pas » consultées dans aucune bibliothèque et viennent en deuxième position avec 34,8 % « très » et 52,2 % « moyennement » consultées.

La recherche (autre que dans les encyclopédies), les loisirs/culture, les programmes éducatifs ne sont « pas » consultés dans 34,8 % des bibliothèques.

Cette répartition pour la consultation des cédéroms est tout à fait confirmée lors de la réunion d'échange évoquée précédemment.

Actuellement la BDP prête 10 cédéroms (6 pour enfants et 4 pour adultes) par bibliothèque, pour une période de six mois.

Les bibliothèques présentes lors de cette réunion (2/3 des bibliothèques multimédia du réseau départemental) ont fait part de l'absence de public adulte pour la consultation des cédéroms. Elles souhaiteraient emprunter plus de cédéroms pour enfants et ont beaucoup de mal à choisir les quatre documents adultes sachant que la plupart du temps ils ne seront pas consultés ou seulement par le personnel de la bibliothèque. Dans le même temps, les dépositaires insistent sur leur réel besoin en cédéroms jeunesse pour faire face à la demande de leurs jeunes utilisateurs, avides de découvrir des nouveaux titres.

o

Consultation de l'internet

Objet	Fréquence				total réponses
	très	moyen	peu	pas	
recherche	10	1	1	1	13
démarches	4	3	1	5	13
loisirs/culture	6	3	0	4	13
messagerie	3	3	1	6	13
forums	1	2	0	10	13
chats	2	1	0	10	13
jeux	1	1	1	10	13
autres	0	0	0	13	13

Dans dix bibliothèques sur treize, la recherche est citée comme l'objet de la consultation de l'internet le plus fréquent.

Le deuxième axe de consultation important se répartit entre les démarches pratiques et les loisirs/culture pour 50 % des bibliothèques.

Les chiffres très élevés de « non utilisation » pour la messagerie, les forums, le « chat » et les jeux en ligne peuvent surprendre, quand des études récentes²⁰ montrent que l'internet sert avant tout à chercher des informations, à communiquer, à travailler chez soi et à se distraire.

L'examen des usages interdits au sein des bibliothèques apporte un éclairage à la distorsion constatée ci-dessus :

	Jeux	Messagerie	Chats	Forums
Usages interdits	6	3	3	1
Absence d'usages	10	6	10	10
Différentiel	4	3	7	9

Si l'interdiction explique bon nombre de « non usages », il est légitime de se demander si dans les autres cas, l'absence d'usage sans interdiction relève d'une auto-censure (l'utilisateur potentiel n'ose pas) ou d'une méconnaissance des usages possibles d'internet.

On peut de toute façon remarquer que la possibilité (l'offre) n'est pas catalyseur d'une pratique quand le besoin n'existe pas.

Par ailleurs, la bibliothèque et l'image que s'en fait le public n'induit-elle pas un usage à vocation plutôt documentaire et/ou culturelle ?

- Attentes et objectifs par rapport à la consultation

- *Consultation des cédéroms*

Fréquence	Objectifs					
	curiosité	appropriation	formation	suivre jeunes ²¹	loisirs	autres
souvent	10	10	5	3	19	3
rarement	5	4	5	10	1	1
jamais	5	5	9	6	3	0
sans réponse	5	6	6	6	2	21
Total réponses	25	25	25	25	25	25

²⁰ France. Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie. Sessi. *Le 4 pages des statistiques industrielles*. août 2001, n°152, 4 p.

²¹ ou comment un adulte s'initie afin de ne pas se laisser distancer par les jeunes générations

Les utilisateurs viennent d'abord pour leurs loisirs (19 bibliothèques sur 25). Rappelons-nous des scolaires qui viennent massivement et régulièrement utiliser des cédéroms de jeux. Ensuite, la motivation se répartit à part égale (10 fois / 25) entre la curiosité et l'appropriation de ces nouveaux outils d'information. Dans ce cas précis, la bibliothèque est bien reconnue, par ses lecteurs, comme un lieu possible de découverte. Mais étendre cette identification bibliothèque/lieu d'initiation au multimédia, au non-public de la bibliothèque s'approche de l'extrapolation.

Nous notons un taux de non réponses assez important, allant jusqu'à 24 %. Il est difficile de dire s'il évoque une difficulté particulière à répondre à cette question, ou bien le fait de ne pas s'interroger sur les motivations des utilisateurs du multimédia.

o *Consultation de l'internet*

Fréquence	Objectifs					
	curiosité	appropriation	formation	suivre jeunes	loisirs	autres
souvent	7	6	3	3	3	1
rarement	4	4	4	3	4	1
jamais	0	0	2	2	2	0
sans réponse	2	3	4	5	4	11
Total réponses	13	13	13	13	13	13

Pour la consultation de l'internet, les motivations premières sont la curiosité et l'appropriation (7 et 6 fois / 13), la formation personnelle et les loisirs se partageant la deuxième place.

Là encore, le taux de non-réponses est important.

Pour la consultation des cédéroms comme pour la consultation de l'internet, lors des entretiens, toutes les bibliothèques ont signalé l'étape de familiarisation et de prise d'assurance (vérifier que l'on saura faire...) avant un éventuel équipement familial. Ce public, passager, disparaît ensuite de la bibliothèque. C'est le même qui devient alors demandeur de cédéroms empruntables à domicile.

Si les profils types sont bien trop réducteurs et ne prennent pas en compte toutes les particularités, ceux que nous ébauchons reflètent largement le dépouillement

des questionnaires et sont corroborés par l'ensemble des observations recueillies lors des entretiens avec les dépositaires.

L'enquête dans les bibliothèques du Cher montre une réelle distinction entre les utilisateurs des cédéroms d'une part et de l'internet d'autre part.

- Consultation des cédéroms :
 - un public jeune quasi-exclusivement, spontané et captif : primaires majoritairement, collégiens pour une moindre part
 - très peu d'adultes
 - une utilisation majoritairement ludique
 - une fréquentation régulière pour les activités ludiques
 - une fréquentation ponctuelle pour le travail scolaire
- Consultation de l'internet :
 - un public adolescent majoritaire : collégiens surtout, lycéens pour une moindre part
 - quelques adultes plutôt jeunes
 - un usage largement utilitaire (informatif et documentaire)
 - une fréquentation souvent occasionnelle, parfois régulière, liée aux besoins de l'utilisateur : recherche documentaire pour les scolaires, renseignements pratiques (emploi, concours,...) pour les adultes
 - une fréquentation régulière des adolescents pour les jeux en ligne et le « chat » quand ils sont autorisés.

• **Les bibliothèques du réseau et le multimédia ?**

• **Services offerts**

Trente bibliothèques proposent un accès multimédia à leurs usagers : voyons le panorama des services qu'elles proposent.

- **Actions d'initiation**

L'enquête montre que le public rarement débutant, demande, dans le même temps, souvent de l'aide pour la consultation.

Si la bibliothèque veut remplir pleinement son rôle de médiateur comme elle le fait pour les autres documents, elle doit organiser des séances de présentation des possibilités offertes par le multimédia : à quoi ça sert ?, comment ça marche ?, comment naviguer sur les cédéroms ?, comment naviguer sur l'internet ?

	nombre	%
initiation à la demande	10	38.5%
initiation programmée	2	7.7%
à la demande + programmée	1	3.8%
pas d'initiation	13	50%
Total réponses	26	100%

Si peu de bibliothèques organisent systématiquement des séances d'initiation et de découverte, 40% d'entre-elles répondent à la demande dès lors qu'elle est formulée.

Les entretiens apportent des précisions intéressantes, et permettent de prendre conscience du lien très fort existant entre l'équipe de la bibliothèque et les utilisateurs potentiels :

- la présence d'une personne compétente et formée lors de chaque permanence de la bibliothèque n'est pas de fait dans toutes les bibliothèques
- a contrario dans certaines bibliothèques, on peut mesurer combien l'implication et la détermination du personnel sont moteurs dans les actions proposées

Ainsi les bibliothécaires convaincus de l'enjeu de l'appropriation du multimédia par les usagers attachent beaucoup d'importance à favoriser et à accompagner les premiers contacts avec les cédéroms ou l'internet, en proposant des séances d'initiation et de découverte à la carte ou sur des créneaux horaires réservés à cet effet.

- **Actions spécifiques en direction de publics particuliers**

	nombre	%
scolaires	5	19.2%
retraités	0	0%
autres	0	0%
scolaires + autres	2	7.7%

pas d'actions	19	73.1%
Total réponses	26	100%

19 bibliothèques n'organisent aucune action spécifique en direction de publics particuliers. Quand elles sont proposées, le public de prédilection de ces actions est le monde scolaire. Cela conforte une collaboration instaurée depuis longtemps dans l'histoire des bibliothèques.

Point faible dans le maillage du territoire pour favoriser l'accès au multimédia, c'est une piste de réflexion que doit approfondir l'équipe de la BDP : comment accompagner et former les équipes du réseau pour susciter la mise en œuvre de telles actions.

- **Internet et censure**

Aucun système de bridage n'est utilisé pour l'internet, l'interdiction est annoncée et fait l'objet d'une surveillance plus ou moins attentive.

	Nombre*	% (sur 13 BM)
sites délicats	8	61.5%
jeux	6	46.2%
messagerie	3	23.1%
chat	3	23.1%
forums	1	7.7%
commerce électronique	2	15.4%

*BM censurant un ou plusieurs usages sur l'internet

L'expérience vécue dans une bibliothèque est significative : « *dans un premier temps, aucun usage n'était interdit, et les adolescents se sont précipités quotidiennement sur le « chat », la messagerie et les jeux en ligne. Devant les débordements générés, le Maire a instauré une interruption brutale pour éviter ces débordements et rappeler les objectifs culturels du multimédia à la bibliothèque ...* » Après une longue période d'absence, ces mêmes adolescents ont repris le chemin de la bibliothèque, ponctuellement, pour des recherches liées à leur travail scolaire. On peut constater un décalage entre les aspirations des élus et les attentes du public. Le personnel regrettait peut-être la décision sans appel des élus, mais les difficultés de cohabitation avec les autres publics devenaient ingérables.

- **Multimédia et animations**

Combien de bibliothèques utilisent le multimédia en complément de leurs animations ?

	nombre	% (sur 26 BM)
souvent	1	3.85%
parfois	13	50%
jamais	12	46.15%
Total réponses	26	100%

En diversifiant les modalités d'accès à la culture et à l'information, le multimédia peut devenir un atout précieux dans la politique d'animation.

La question posée ne permet pas de déterminer combien de bibliothèques, parmi les 46 % n'utilisant « jamais » le multimédia, proposent réellement des animations. Lors des entretiens, parallèlement aux ressources documentaires diversifiées, les bibliothèques nous font part de la richesse apportée par les échanges « internautes ». Ainsi telle bibliothèque, dans le cadre d'une exposition sur les épouvantails a correspondu et échangé des documents, via l'internet, avec un collectif d'artistes du « bout du monde » travaillant sur ce thème.

- **Communication et coopération au sein du réseau**

Dans quelle mesure le multimédia est-il perçu, par les bibliothécaires, comme outil pouvant favoriser la communication et la coopération au sein du réseau ?

fréquence	nombre	%
souvent	3	10.7%
parfois	6	21.4%
jamais	15	53.6%
ne sait pas	4	14.3%
Total réponses	28	100%

- Internet, support d'information des bibliothèques et de la BDP
- Internet, outil de coopération au sein du réseau départemental

Le site web et ses quelques trois cents pages d'une part, l'adresse électronique de la bibliothèque du Cher d'autre part, sont encore trop récents pour évaluer leur efficacité dans l'amélioration de la communication et de la circulation des informations au sein du réseau. Ces dispositifs ont le mérite de mettre toutes les informations, actualisées régulièrement, à la disposition de tous dès lors que l'on puisse se connecter à l'internet.

Si l'on se réfère à la journée de rencontre du 4 octobre 2001²², la coopération et le partage des ressources émergent maintenant des préoccupations des bibliothécaires.

Malgré tout, l'internet commence tout juste à être intégré comme outil de communication, et les bibliothèques utilisant la messagerie électronique sont encore peu nombreuses.

Quelques bibliothèques insistent sur la réunion d'échange des cédéroms qui favorise la rencontre et l'échange d'expériences avec les collègues, illustrant le besoin de rompre l'isolement ressenti parfois dans les petites structures.

• Les apports des entretiens

Quelques points supplémentaires traités pendant les entretiens complètent le dépouillement des questionnaires.

- Il n'y a pas de différence notable entre les utilisateurs masculins et féminins du multimédia
- l'incitation vient le plus souvent des élus, quelquefois des bibliothécaires, parfois d'un commun accord entre les deux
- peu de documents sont produits pour informer les habitants des communes, le plus souvent, il s'agit d'articles dans le bulletin municipal ou dans la presse locale

On peut s'étonner que la bibliothèque qui a distribué dans chaque boîte aux lettres, des tracts invitant à la découverte du multimédia, n'ait pas constaté de retour significatif en termes de fréquentation : un seul exemple ne permet pas de tirer une conclusion hâtive.

- peu de documents formalisent les règles d'utilisation du multimédia dans la bibliothèque (environ 25% des structures)
- seules deux bibliothèques éditent régulièrement des statistiques sur la consultation des cédéroms
- les horaires ne sont pas toujours en adéquation réelle avec les besoins des usagers potentiels :

²² Rencontre annuelle des bibliothèques du réseau départemental.

si certains bénévoles sont conscients de cette difficulté, dans le même temps, ils n'ont pas la disponibilité nécessaire pour élargir les heures de permanence.

Parallèlement, les bibliothèques plus largement ouvertes (jusqu'à 26 heures 30 par semaine) ne constatent pas de différence significative dans le nombre d'utilisateurs du multimédia.

Si la question des horaires n'est pas anodine, elle n'est pas significative en tant que telle dans le cas présent.

- **Livre et multimédia : concurrence ou complémentarité ?**

Plusieurs bibliothèques notent la demande massive du tout internet par les adolescents « *solution miracle, on trouve tout* ». En même temps, elles constatent que ceux-ci se perdent dans la masse d'informations qui s'affichent, « *trop d'informations tue l'information* » et gaspillent beaucoup de temps « *pour rien* ». Bien souvent, « *ils vont chercher pendant une heure* » l'information dont ils ont besoin et « *qu'ils trouveraient en cinq minutes dans l'encyclopédie papier qui se trouve sur l'étagère à côté* ».

Cela soulève un domaine dans lequel les bibliothécaires ont un rôle majeur à jouer : la pertinence et l'adéquation entre l'information recherchée et la source utilisée.

Cette différence d'approche du multimédia : « *média universel* » des adolescents et « *média complémentaire* » des bibliothécaires, est évoquée dans les travaux de Laurence Khamkham²³. Elle souligne bien cette dichotomie entre les points de vue des bibliothécaires et des initiateurs (TIC) à la Bibliothèque municipale de Lyon.

²³ **KHAMKHAM Laurence.** *Les Initiateurs nouvelles technologies face aux besoins des utilisateurs : une double enquête à la BM de Lyon.* Villeurbanne : Enssib, 1999. 109-XXVI p. (Mémoire DCB).

3^e partie : Analyse et perspectives

• **Le multimédia et la bibliothèque**

L'enquête menée dans les bibliothèques desservies par la BDP du Cher si elle reste une première approche n'en apporte pas moins quelques éléments d'appréciation sur la situation du multimédia en milieu rural et plus généralement dans les bibliothèques publiques. Les questions soulevées, dont certaines sont spécifiques aux petites bibliothèques rurales, participent des interrogations qui alimentent la profession à ce propos.

• **Implication des dépositaires**

Face au multimédia, il ressort que :

- en majorité les médiateurs que sont les dépositaires doivent d'abord s'approprier des supports qui ne font pas partie de leur culture à priori, et l'enquête montre que c'est lent et progressif. Il faut du temps pour se construire des repères et installer des pratiques avec de nouveaux outils, cela est vrai pour le personnel comme pour les utilisateurs.
- le multimédia concerne des segments de publics très typés²⁴, dont majoritairement les dépositaires ne font pas partie. Les dépositaires sont peut-être plus homogènes sociologiquement que le personnel rémunéré des bibliothèques grandes et moyennes, où le renouvellement des générations et l'appel à des compétences techniques particulières entraîne un brassage et une mixité des équipes plus importante.

L'utilisation et la promotion du multimédia dans la bibliothèque tiennent pour une large part à l'intérêt ou la réticence du personnel animant ces bibliothèques. A ce propos, les équipes du réseau sont fort diverses et l'intérêt pour le multimédia très inégal au sein de ces équipes.

²⁴ France. Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie. Sessi. *Le 4 pages des statistiques industrielles*. août 2001, n°152, 4 p.

Si les bibliothécaires sont des médiateurs convaincus et motivés pour ce qui est du monde de l'imprimé, il n'en est pas toujours de même pour les documents électroniques.

Bien qu'il faille éviter une généralisation hâtive du fait du petit nombre d'entretiens réalisés pendant le stage, les chiffres relevés avec les dépositaires soulignent que plus de deux tiers des bénévoles sont plutôt réticents : l'arrivée du multimédia les renvoie à leur absence de pratique personnelle, leur peur de ne pas savoir, d'être dépassé, et il est alors plus confortable pour eux de ne pas utiliser ces nouveaux supports. La situation n'est pas très différente pour les salariés sans formation professionnelle.

Certains prétextes sont avancés : le manque de temps, l'âge, la complexité, le manque de bénévoles pour doubler les équipes pendant les permanences...

Cette réticence entraîne une difficulté à avoir une personne-ressource disponible lors de chaque permanence.

Cette difficulté est en partie contournée par les usagers qui repèrent rapidement les créneaux intéressants : ainsi, dans les communes où des bénévoles familiers du multimédia, assurent systématiquement certaines permanences, ces créneaux sont souvent utilisés à 100 % chaque semaine, alors que sur les autres créneaux hebdomadaires, le personnel présent rapporte n'avoir aucune demande de consultation pour le multimédia.

Si cette constatation est bien spécifique du réseau départemental qui s'appuie principalement sur des équipes de bénévoles, elle ne me semble pas très éloignée des mutations apportées dans les équipes « professionnelles » par l'arrivée massive des emplois-jeunes sur des postes de « médiateurs nouvelles technologies ». Pourquoi ce phénomène ?

Si les différents supports ou publics ont entraîné, dans les bibliothèques françaises, une sectorisation de la formation professionnelle et des équipes au sein de la bibliothèque, les bibliothécaires, discothécaires et vidéothécaires sont restés avant tout des « bibliothécaires » au sens générique du terme. Quel élément nouveau avec l'arrivée du multimédia a radicalement transformé cet état de fait, puisqu'il a fallu faire appel à des compétences extérieures pour assurer la médiation de ces

nouveaux outils auprès du public. Les bibliothécaires ne se reconnaissaient-ils pas cette légitimité ?

Plus personne ne conteste le rôle et la place des bibliothèques dans la société de l'information. Si cela s'inscrit dans la poursuite de leurs missions traditionnelles : organiser et faciliter l'accès à l'information sous toutes ses formes et pour tous, la « donne » est radicalement différente. Les moyens nécessaires au traitement de l'information numérique en ligne et hors ligne n'ont plus rien à voir avec les activités traditionnelles de la bibliothèque. Ils mettent en jeu de nouveaux matériels dont la maîtrise n'est pas innée et nécessitent de nouvelles compétences tant sur le plan technique (utilisation des ordinateurs...) que sur le plan sémantique avec l'apprentissage de nouvelles formes de langage et d'interrogation propres aux documents numériques.

Si la démarche de fond est bien la même, simplement appliquée à de nouveaux supports, les pratiques professionnelles sont en pleine mutation et doivent se clarifier par rapport à ce nouvel enjeu.

- **La professionnalisation des équipes**

Plus que le statut de salarié ou de bénévole, c'est l'aptitude à animer et gérer une bibliothèque qui doit être prise en compte. De nombreuses bibliothèques rurales s'appuient sur des bénévoles sans lesquels elles ne pourraient subsister et qui effectuent un travail remarquable.

La formation et l'acquisition de compétences participent à l'amélioration du service rendu aux usagers. La charte du bibliothécaire volontaire²⁵ reconnaît le travail fourni par les bénévoles.

Dans son préambule, elle rappelle l'importance de la coopération entre les bénévoles et les professionnels. L'article 4 affirme que « *la formation professionnelle est un droit et un devoir du bibliothécaire volontaire* » en contrepartie de quoi « *des formations doivent lui être proposées sous les formes les plus appropriées* ».

²⁵ Charte du bibliothécaire volontaire, adoptée par le CSB, 1992.

La BDP a pour mission d'inciter les bénévoles à suivre les formations et doit veiller à adapter son offre de formation aux besoins et demandes du réseau.

La Bibliothèque du Cher est attentive à cet objectif et dès la mise en œuvre des premiers postes de consultation multimédia au sein de son réseau, elle a proposé des formations spécifiques.

- **Offre et demande : éternel débat !**

L'accès aux documents électroniques n'a pas engendré la venue de nouveaux utilisateurs dans la bibliothèque comme cela avait pu être supposé. L'éventuelle retombée de ce nouveau service, en termes de nouveaux publics, n'est pas validée dans les bibliothèques du réseau du Cher. On retrouve là le débat récurrent dans les bibliothèques publiques : l'espoir que l'élargissement de l'offre, notamment de l'offre de supports, puisse entraîner l'accroissement du nombre d'utilisateurs et l'élargissement des pratiques : *« les tenants de l'offre insistent sur la force de l'institution et sa valeur de prescription culturelle, alors que les défenseurs de la demande mettent en avant le souci des publics et la valeur des services²⁶ »*.

Les bibliothèques publiques ont été amenées depuis trente ans à proposer, les uns après les autres, de nouveaux supports d'information, de culture et de loisirs, sans se donner les moyens encore aujourd'hui de les proposer tous. De nombreuses bibliothèques ne proposent toujours ni vidéogrammes ni documents sonores.

Ce faisant elle courent après les usages du public ou bien les précèdent, répondent à une demande ou travaillent à la susciter, cèdent à l'évolution des usages ou participent à leur diffusion.

Avec le multimédia, c'est peut-être tout cela à la fois.

Et pourtant la question pour le multimédia est de décliner l'offre de façon adaptée aux populations.

Or une offre qui ne rencontre pas un besoin ressenti ne suscite pas mécaniquement une pratique. On peut même se demander si l'on est légitimement fondé à déployer des efforts publics pour la mettre en œuvre.

²⁶ CALENGE Bertrand. La Collection entre offre et demande ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 2, p. 40.

Dans le cas du multimédia, on est face à une pression médiatique et politique, une sorte de politiquement correct qui vise à dire « c'est important », « c'est l'avenir ». En considérant que cela soit vrai, cela ne suffit pas à remporter l'adhésion.

Les bibliothécaires ou les dépositaires ne sont pas forcément les prescripteurs, mais des personnes qui pensent que c'est « important pour l'avenir ». Plus qu'à la profession, c'est lié à des variables individuelles : un maire dynamique, un employé jeune nouvellement recruté, un dépositaire passionné...

Il ne faut pas négliger la pression du public dans certains cas : les jeunes générations spontanément attirées par le multimédia s'attendent à le trouver dans la bibliothèque comme elles le trouvent dans le cadre scolaire de plus en plus fréquemment. Cet élément n'est pas négligeable dans la sollicitation des prescripteurs éventuels.

Il ne faut pas négliger non plus la politique d'incitation par les subventions, émanant de la tutelle, et dans ce cas on crée l'offre sans savoir s'il y avait des besoins.

En retard sur la demande dans certains cas, nous voyons que la bibliothèque peut parfois anticiper celle-ci.

Dans les petites bibliothèques rurales, l'anticipation montre une difficulté à fédérer un vrai public pour le multimédia, il est clair que l'offre ne suscite pas nécessairement l'utilisation.

La bibliothèque se positionnant dans la situation de l'offre, doit donc soutenir cette offre de nouveaux services, en engageant une véritable politique d'accompagnement et d'incitation auprès du public. Expliciter, dire le pourquoi, proposer des moments découvertes ... et réfléchir aux utilisations possibles. Doit-elle se limiter aux usages strictement documentaires ou bien doit-elle profiter de son implantation dans le tissu local pour familiariser les usagers potentiels à l'ensemble des ressources de l'internet en particulier, comme outil de communication et d'échange.

Dans le cadre des collectivités territoriales, un point fondamental est de se donner les moyens de faire prendre conscience aux autorités de tutelle, qu'elles soient municipales ou départementales, de l'enjeu que représente la mise en œuvre de

nouveaux services, des moyens afférents et surtout de la projection sur la durée avec un projet construit et pouvant devenir pérenne.

- **Les freins matériels**

- **Les locaux**

Le poste multimédia vient se rajouter sur des petites surfaces déjà bien encombrées. Plusieurs bibliothécaires ont attiré notre attention sur des conditions de consultation peu satisfaisantes en termes de confort, d'espace, de tranquillité... La promiscuité peut générer des difficultés de cohabitation ou même empêcher la consultation, « nos usagers n'apprécient guère d'être au vu et su de tout le monde ».

- **Les horaires d'ouverture**

Nous avons vu que la faible amplitude des horaires d'ouverture n'est pas sans lien avec la venue des usagers. Problème récurrent des petites bibliothèques, il prend plus d'ampleur avec le multimédia pour deux raisons :

- liée au matériel informatique qui se trouve dans la bibliothèque, la pratique a besoin de temps ; en cela elle se différencie du support imprimé qui peut être emporté à domicile.
 - l'usage du multimédia relève majoritairement d'un public bien identifié²⁷, population plutôt urbaine, étudiante ou active dans des professions intermédiaires et supérieures. Cette population, sous-représentée dans le monde rural, ne se satisfait pas des horaires proposés.

Un point d'accès public à internet doit être ouvert souvent et l'organisation de l'accès passe inévitablement par l'élargissement des plages horaires d'ouverture.

La présence d'un salarié est un réel enjeu de l'élargissement des horaires d'ouverture, avec un temps de travail entièrement consacré à la bibliothèque.

²⁷ France. Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie. Sessi. *Le 4 pages des statistiques industrielles*. août 2001, n°152, 4 p.

- **Spécificités du multimédia**

Comme nous l'avons vu, l'éloignement ou l'absence de familiarisation avec le multimédia manifeste une double distance :

- à l'outil qui peut intimider, le micro-ordinateur nécessitant de la part de l'utilisateur une certaine technicité et l'envie ou non de s'y confronter.
- aux documents eux-mêmes et à leur contenu, qui diffèrent fondamentalement dans leur organisation et leur structure des documents imprimés.

La bibliothèque a donc un double rôle de familiarisation avec l'outil et avec les contenus.

De plus elle a un rôle majeur dans la validation du contenu de l'information. C'est particulièrement vrai avec l'information en ligne. Caution intellectuelle de l'auteur, de l'éditeur, ne signifient plus grand chose.

Comment valider l'information, différencier celle qui mérite d'être prise en compte de celle qui relève de la plus grande fantaisie ou de la malhonnêteté. C'est une vraie responsabilité pour les générations à venir et la bibliothèque doit revendiquer et se former pour répondre à ce nouvel enjeu.

- **Axes possibles de développement du multimédia**

Quelles mesures d'accompagnement pour vraiment parler de maillage du territoire et d'accessibilité facilitée pour tous ?

- **Multiplier les points d'accès dans les bibliothèques**

Les bibliothèques constituent un service public en plein essor, et sont devenues les lieux culturels les plus familiers et les plus appréciés des français²⁸.

La politique du Cher en termes de lecture publique est d'inciter à la création de bibliothèques municipales sur l'ensemble du département dans un souci de maillage du territoire, afin d'offrir un réel aménagement sur le plan culturel. Après une phase d'extension importante, le réseau continue une progression régulière à

²⁸ DONNAT Olivier. *Enquêtes sur les pratiques culturelles des français : enquête 1997*. Paris : la Documentation française, 1998. 359 p.

raison de deux à trois créations par an. Si l'enjeu de l'accès aux technologies de l'information et de la communication reste brûlant, alors le Conseil général ne peut que favoriser l'installation de stations multimédia en libre accès pour le public dans les nouvelles bibliothèques.

Avec la création de « l'unité mobile multimédia » qui sillonne le département du Cher depuis la mi-octobre 2001, le Conseil général montre sa volonté de familiariser les habitants du Cher avec le multimédia. Si l'unité mobile fait l'objet d'un passage fortement médiatisé et incitateur, celui-ci reste temporaire et de courte durée. Il doit donc être relayé par les équipements de proximité présents dans la commune et accessibles à tous les habitants ou à certaines catégories d'entre eux : bibliothèques, écoles, ateliers multimédias ...

- **Renouvellement du matériel**

Avec l'évolution permanente du matériel informatique en termes de capacité de mémoire et de puissance, celui-ci devient très vite obsolète. D'autre part de nombreux cédéroms « tournant en 3D », nécessitant une carte graphique récente et adaptée, ne peuvent pas être installés sur du matériel un peu ancien.

Lors de la réunion d'échange de cédéroms, le problème a été soulevé par de nombreux dépositaires et plusieurs cédéroms n'ont pu être empruntés par impossibilité d'installation et de fonctionnement sur le matériel de la bibliothèque. A la demande de précision du directeur de la BDP, le Conseil général a rappelé que la subvention du Conseil général, à ce jour, ne prévoit en aucun cas le renouvellement du matériel.

- Alors que faire ?

On peut imaginer de sensibiliser les élus des communes à ce problème et leur faire prendre conscience de la nécessité de financer le remplacement du matériel en place dans la bibliothèque de la commune. Est-il envisageable d'en faire un préalable à l'attribution de la subvention de premier équipement informatique (comme la convention de prêt de mobilier engage les communes à financer un minimum de 5 francs par habitant, de crédits d'acquisition de documents, par an) ?

Une autre solution consisterait à inciter le Conseil général à accorder une subvention d'aide au renouvellement du matériel informatique pour les plus petites communes.

Un système de location et de renouvellement régulier du matériel informatique pourrait être négocié par les services du Conseil général et proposé aux communes intéressées.

- Les difficultés

Cédéroms : des nouveautés qui ne peuvent être installées ; un vieillissement des collections entraînant la non-actualisation des informations, un désintérêt des usagers ne pouvant consulter en bibliothèque des cédéroms dont ils ont pu lire des critiques séduisantes.

Internet : le temps d'accès trop long soulève aussi le problème du type de connexion.

Le Conseil général s'est engagé dans l'accès au haut débit avec la construction de « la dorsale départementale à très haut débit ». Ce peut être l'occasion de raccorder les bibliothèques municipales du réseau départemental avec des tarifs de connexion incitatifs pour les communes.

L'accès aux documents numériques nécessite un matériel de consultation performant si l'on veut éviter de fabriquer des exclus du multimédia ; c'est bien dans les équipements de proximité ouverts à tous qu'il faut veiller à garantir cette accessibilité.

- **Développer les services inhérents au multimédia**

Grâce à l'internet, il est possible de mettre en commun les fichiers des bibliothèques d'un même territoire, par exemple au plan départemental.

La mise en réseau des bibliothèques permettra avec la mise en œuvre d'un catalogue partagé accessible en ligne :

- de partager l'offre documentaire
- d'échanger des notices bibliographiques
- de localiser les documents
- de réserver les documents
- de faciliter la circulation des documents (PEB ...)

De nouveaux services peuvent être proposés en direction des usagers :

- formation professionnelle
- formation bureautique
- accès aux services administratifs, sociaux, associatifs ...

Beaucoup de services sont encore à inventer, mais plus que la multiplicité, il me semble judicieux de bien cerner les besoins des populations concernés pour adapter l'offre au tissu local en tenant compte des moyens (financiers et humains) disponibles.

- **Développer la formation des dépositaires**

Les dépositaires sont les premiers à faire part de leurs lacunes et de leurs besoins en formation. Cela ne doit pas rester des vœux pieux ; la formation existe mais il est parfois difficile de la suivre (manque de temps, coût, déplacements ...)

La BDP peut diversifier son offre de formation concernant les technologies de l'information et de la communication.

La BDP propose déjà des formations déconcentrées, c'est une voie à développer encore, qui réduit l'éloignement géographique.

Serait-il possible de contractualiser l'obligation de formation dans les conventions signées lors du subventionnement des postes multimédia ?

Conclusion

Les bibliothèques territoriales ont connu depuis 20 ans, des changements de nature importants. Devenues médiathèques, elles proposent aujourd'hui à leurs publics un éventail de services les plus divers. Ancrées dans leur environnement culturel et social, lieux de savoir et de sociabilité, elles ont su intégrer les nouvelles technologies dans leur offre de services.

Le développement du multimédia en milieu rural met en évidence plusieurs questions pour l'avenir : quels usages développer ? Pour quelle finalité ? Quels financements pour les coûts de mise en œuvre ? Quelle offre de services complémentaires pour dynamiser la vie du réseau ?

Toutes ces questions sont bien sûr celles que se pose déjà et doit continuer à se poser la Bibliothèque du Cher. Cette étude peut lui permettre d'avoir une vision plus précise des pratiques multimédia au sein de son réseau, d'en apercevoir les points forts et les faiblesses et ainsi de mieux adapter sa réponse en termes de services, de moyens, de politique documentaire, de formation.

Avantagée par l'impulsion qu'elle a suscitée dans la mise en œuvre du multimédia, la BDP saura poursuivre sa réflexion afin de pérenniser les actions entreprises. L'intercommunalité, encore balbutiante dans le département, aura à plus ou moins long terme la gageure de s'engager dans cette évolution du réseau, favorisant une démarche cohérente d'aménagement du territoire et de mutualisation des ressources.

Bien qu'on assiste aujourd'hui à un discours assez convenu sur la société « toute communicante » où chacun peut se connecter au monde entier via internet et que la mondialisation tende à uniformiser les comportements en érigeant ses propres modèles, il ne faut pas oublier que chacun se construit à sa façon, à sa vitesse, avec des modes de fonctionnement propres.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliothèque départementale du Cher

GASCHIGNARD Jean-Paul. Les Petites bibliothèques et le multimédia dans le Cher. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 2000, n° 186, p. 102-104.

SLOMOVICI Anne. *Les Lecteurs d'un réseau départemental : enquête sur les lecteurs des lieux de prêt pour tous publics desservis par la BDP du Cher.* Villeurbanne : Essib, 1992. (Mémoire d'étude).

Bibliothèque du Cher. [Site visité le 18/12/01]. Accès internet : <URL : <http://www.cg18.fr/bibliothequeducher>>.

Bibliothèques départementales de prêt

AROT Dominique (dir.). *Les Bibliothèques en France : 1991-1997.* Paris : Cercle de la librairie, 1998. 315 p.

Association des directeurs de BDP (France). *Bibliothèques départementales de prêt : 50 ans d'aménagement culturel du territoire / dir. Bertrand Calenge.* ADBDP, 1997.

Association des directeurs de BDP (France). *Bibliothèques départementales : un défi pour l'avenir / actes des journées d'étude de Rodez, 14-15-16 novembre 1994.* ADBDP, 1994. 165 p.

Association des directeurs de BDP (France). *Le Livre en campagne : bibliothèques départementales de prêt en jeu / actes du colloque du cinquantenaire, Centre Georges Pompidou, 13-14 novembre 1995.* ADBDP, 1996.

Association des directeurs de BDP. [Site visité le 20/11/01]. Accès internet : <URL : <http://www.adbdp.asso.fr>>. En particulier pour :

- Charte des bibliothèques / publiée par le CSB, novembre 1991
- Charte du bibliothécaire volontaire / adoptée par le CSB, 1992
- Manifeste des bibliothèques publiques / publié par l'UNESCO, novembre 1994

BERTRAND Anne-Marie. *Bibliothèques territoriales : identité et environnement.* Paris : CNFPT, 1999. 54 p.

BLANCHARD Martine. Quelles missions pour les bibliothèques départementales de prêt ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n° 5, p. 8-15.

CALENGE Bertrand. *Les Petites bibliothèques publiques.* Paris : Cercle de la Librairie, 1996. 285 p.

CARACO Alain. Dix ans après : l'évolution des bibliothèques départementales depuis la décentralisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n° 5, p. 16-20.

PASCAL Marie-Christine (dir.). *Guide des BDP 2000 : données 1999*. ADBDP, 2000. Non paginé.

Les réseaux départementaux de lecture publique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n° 5.

VOLTZENLOGEL Bernard. Du bibliobus au réseau départemental de lecture : la carte documentaire départementale de la Dordogne. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n° 5, p. 28-33.

Aménagement du territoire

Collectivités en mouvement. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, n° 5.

Coopération des bibliothèques en Aquitaine (Bordeaux). *Bibliothèques en Aquitaine : des espaces et des services* / dir. Bernard Voltzenlogel. Bordeaux : CBA, 2000. 96-XVI p.

FAUCHEUR Patrick. Aménagement du territoire, culture et bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n° 5, p. 21-23.

PERRET Jacques. Les Politiques culturelles des départements. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n° 5, p. 24-27.

SAEZ Guy. Politiques culturelles, lecture publique et décentralisation. In *Histoire des bibliothèques françaises, vol. 4 : Les Bibliothèques au XXe siècle : 1914-1990*. Paris : Cercle de la librairie, 1992, p.476-499.

Bibliothèques et nouvelles technologies

Agence de coopération pour le livre en Languedoc-Roussillon (Sète). *Bibliothèques municipales et nouvelles technologies de l'information et de la communication : équipement en Languedoc-Roussillon* / Florence Lhéritier. Sète (34204) : CLLR, 1999. 29-XII p.

Aquitaine. Conseil régional. AEC. *L'Intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques des villes rurales et moyennes : ou la société de l'information au service du citoyen*. [S. l.] : [s. n.], 2000. 68 p.

AROT Dominique. *Rapport d'activité du secrétaire général 2000-2001* [En ligne]. CSB, 2001. 10 p. [Site visité le 29/10/2001] Accès internet : <URL : <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb>>

Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque. [En ligne]. ADDNB. [Site visité le 11/12/2001]. Accès internet : <URL : <http://www.addnb.org>>

Bibliothèque publique d'information (Paris). *Rencontres médias 2 (1997-1998) : aspects des nouvelles technologies de l'information / actes de l'observatoire des lectures hypermédias.* Paris : BPI, 1999. 317 p.

La Bibliothèque virtuelle. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n° 2.

Bibliothèques et multimédia. *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français*, 2000, n° 186.

Bibliothèques et nouvelles technologies. *Lecture jeune*, mars 1999, n° 89.

BOURGEOIS Martial. Internet a mon âge : les « internautes de l'Oise ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5, p. 46-47.

CARACO Alain. *Les Bibliothèques départementales et internet* [En ligne]. 25 mars 1998. [Site visité le 29/10/2001]. Accès internet : <URL : <http://www.admiroutes.asso.fr/mission/interview/caraco.htm>>

CARACO Alain. Internet : un outil pour les BDP et leur réseau. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 2000, n° 186, pp. 99-102.

CARACO Alain. *Les usages possibles d'internet en bibliothèque publique : IFB, stage C8-2, du 8 au 11 décembre 1998* [En ligne]. [Site visité le 29/10/2001]. Accès internet : <URL : <http://perso.wanadoo.fr/alain.caraco/ifbc8/prg-c8.htm>>

Cercle d'études des bibliothécaires des régions Aquitaine-Languedoc (Toulouse). *Bibliothèques et multimédias : une nouvelle problématique culturelle ? / actes des 26^e journées d'études, Sète, 1^{er} et 2 juin 1991.* Toulouse : CEBRAL, 1992. 175 p.

DUCHEMIN Pierre. *L'Art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique.* Paris : Cercle de la librairie, 1996. 424 p.

GRAFTIAUX Jean, PASCAL Marie-Christine, VOLTZENLOGEL Bernard. *L'Informatisation des bibliothèques : vers un réseau départemental ?* Bourg-en-Bresse : ADBDP, 1994. 160 p.

KHAMKHAM Laurence. *Les Initiateurs nouvelles technologies face aux besoins des utilisateurs : une double enquête à la BM de Lyon.* Villeurbanne : Enssib, 1999. 109-XXVI p. (Mémoire DCB).

LAHARY Dominique. L'Internet bédépiste, ou le réseau pris au mot. *Lecture jeune*, mars 1999, n° 89, p. 27-32.

LAHARY Dominique. Le Multimédia et les bibliothécaires : une histoire de mots. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 2000, n° 186, p. 6-12.

LE CROSNIER Hervé. Les Bibliothèques numériques [En ligne] 26 octobre 1997. [Site visité le 29/10/2001]. Accès internet :
<URL : <http://www.admiroutes.asso.fr/espace/acces/hanoi.html>>

LE CROSNIER Hervé. Le Choc des nouvelles technologies. In *Histoire des bibliothèques françaises, vol. 4 : Les Bibliothèques au XXe siècle : 1914-1990.* Paris : Cercle de la librairie, 1992, p. 569-589.

MARTIN Yves-Armel. *Bibliothèques rurales et pôles d'accès au savoir : l'expérience du canton de Saint-Laurent-de-Chamousset (Rhône).* [En ligne]. ADBDP, 1998. [Site visité le 29/10/2001]. Accès internet :
<URL : <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1998/programme.htm>>

Médiathèque rurale (Salvetat). Sur le multimédia [En ligne] [Site visité le 29/10/2001]. Accès internet :
<URL : <http://www.salvetat-peyrales.com/mult.html>>

ROUHET Michèle (dir.). *Les Nouvelles technologies dans les bibliothèques.* Paris : Cercle de la librairie, 1996. 386 p.

VAN DAM Jean-Claude. *La Politique de l'Etat face à la société de l'information.* [En ligne]. ADBDP, 1998. [Site visité le 29/10/2001] Accès internet :
<URL : <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1998/programme.htm>>

WEISS Maurice. *Les Inforoutes : quelles perspectives pour les bibliothèques d'un département rural ?* [En ligne]. ADBDP, 1998. [Site visité le 29/10/2001] Accès internet : <URL : <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1998/programme.htm>>

Bibliothèques et formation

CARACO Alain. La Formation des usagers des bibliothèques départementales. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 1, p. 70-74.

La Formation des usagers. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 40, n° 1.

Nouvelles technologies

AGNOLA Michel. *Passeport pour le multimédia.* Paris : CFPJ, 1996. 175 p.

CEDRO Jean-Michel. *Le Multimédia.* Toulouse : Milan, 1995. 63 p. (Les Essentiels).

DESHAYES Sophie, LE MAREC Joëlle, POUTS-LAJUS Serge. *Observation et analyse d'usages des réseaux : rapport d'étude* [En ligne]. Paris : Ministère de la culture et de la communication, Mission de la recherche et de la technologie, Délégation aux développements et aux formations, 1998. 130 p.

[Site visité le 29/10/2001]. Accès internet :

<URL : <http://www.culture.fr/culture/mrt/bibliotheque/ddf/ddf.htm>>

L'Internet /dir. Jean-Yves Capul. *Les Cahiers français*, mars-avril 2000, n°295.

MONET Dominique. *Le Multimédia : un exposé pour comprendre.* Paris : Flammarion, 1996. 127 p. (Dominos).

NEGROPONTE Nicholas. *L'Homme numérique.* Paris : Laffont, 1995.

Sociologie des nouvelles technologies

ALBERGANTI Michel. *Le Multimédia : la révolution au bout des doigts.* Paris : Le Monde : Marabout, 1996. 257 p.

ARLANDIS Jacques (dir.). *La Société face au multimédia : enjeux économiques et culturels pour les européens : rapport 1995.* Montpellier : Fondation Idate, 1997. 197 p.

BRETON Philippe. *L'Utopie de la communication : l'émergence de l'homme sans intérieur.* Paris : La Découverte, 1992. 151 p.

BRETON Philippe. *Le Culte de l'internet : une menace pour le lien social ?* Paris : La Découverte, 2000. (Sur le vif).

ELIE Michel. Internet et développement : un accès à l'information plus équitable. *Futuribles*, novembre 1996, n° 214.

Le Fossé numérique : l'internet, facteur de nouvelles inégalités ? / dir. Michel Elie. *Problèmes politiques et sociaux*, 10 août 2001, n°861.

L'Internet : les français se hâtent lentement. *Le 4 pages de statistiques industrielles*, août 2001, n°152.

LEVY Pierre. *Cyberculture : rapport au Conseil de l'Europe dans le cadre du projet "Nouvelles technologies : coopération culturelle et communication"*. Paris : O. Jacob, 1997. 313 p.

NORA Dominique. *Les Conquérants du cybermonde*. Paris : Calmann-lévy, 1996. 440 p.

QUEAU Philippe. *Le Virtuel : vertus et vertiges*. Paris : Champ Vallon : INA, 1993. 215 p.

QUEAU Philippe. Multimédia. *Le Monde de l'éducation*, 1997, n° 247, p. 19-51.

VIRILIO Paul. *Cybermonde : la politique du pire*. Paris : Textuel, 1996. 108 p.

WOLTON Dominique. *L'Internet et après ? : une théorie critique des nouveaux médias*. Paris : Flammarion, 1999. 240 p.

Annexes

Table des annexes

Annexe 1 : Questionnaire bibliothèques du Cher	I
Annexe 2 : Questionnaire bibliothèques départementales	IV
Annexe 3 : Grille d'entretien bibliothèques du Cher	VI
Annexe 4 : Tableau récapitulatif bibliothèques du Cher	VIII
Annexe 5 : Dépouillement questionnaires bibliothèques du Cher	X
Annexe 6 : Résultats questionnaires bibliothèques départementales	XXXII

Annexe 1 : Questionnaire bibliothèques du Cher

Questionnaire
Bibliothèques du réseau départemental du Cher
Usages et publics du multimédia

Merci de remplir ce questionnaire et de me le renvoyer à la Bibliothèque du Cher pour le 13 octobre 2001 au plus tard (ou bien me le remettre lors de la rencontre du 4 octobre).

Colette Puynège-Batard

SSSSSSSS

Nom de la commune

1 - Date de mise en service Cédéroms en consultation sur place

Internet

Consultation des cédéroms

2 - Objet de la consultation (à numéroter du plus utilisé=1 au moins utilisé=6) :

- recherche sur un sujet précis dans un but d'étude ou d'information
- encyclopédies
- loisirs et culture
- programmes éducatifs
- jeux
- autres - précisez :

3 - Durée moyenne de la consultation si elle est libre :

Durée de la consultation si elle est réglementée :

Consultation d'internet

4 - Objet de la consultation (à numéroter du plus utilisé=1 au moins utilisé=8)

- recherche sur un sujet précis dans un but d'étude ou d'information
- démarches et achats (recherche d'emploi, billets sncf, e-commerce ...)
- loisirs et culture
- messagerie
- forums de discussion
- chats (dialogues en direct)
- jeux
- Autres - précisez :

5 - Durée moyenne de la consultation si elle est libre :

Durée de la consultation si elle est réglementée :

Les utilisateurs du multimédia

6 - Les utilisateurs sont-ils des lecteurs inscrits à la bibliothèque ?

toujours souvent rarement

7 - Les utilisateurs, lors de leurs premières consultations, sont-ils débutants ?

toujours souvent rarement

8 - Les utilisateurs demandent-ils l'aide du personnel de la bibliothèque pour la consultation ?

Cédéroms			Internet		
souvent	rarement	jamais	souvent	rarement	jamais

9 - Les utilisateurs viennent le plus souvent :

une seule fois occasionnellement régulièrement

10 - Les nouveaux utilisateurs deviennent-ils usagers des autres services de la bibliothèque (livres...)?

toujours souvent rarement jamais

11 - Les utilisateurs par catégorie de personnes sont :

	Cédéroms			Internet		
	souvent	rarement	jamais	souvent	rarement	jamais
écoliers						
collégiens et lycéens						
adultes moins 60 ans, dont :						
• adultes en activité						
• adultes sans activité						
retraités						

12 - Les utilisateurs viennent pour :

	Cédéroms			Internet		
	souvent	rarement	jamais	souvent	rarement	jamais
par curiosité						
s'approprier ce nouvel outil						
leur formation personnelle						
être capable de suivre les enfants						
leurs loisirs						
autres						

si autres, précisez :

13 - Avez-vous remarquer des formes d'entraide entre les utilisateurs ?

	souvent	rarement	jamais
de jeune à jeune			
de jeune à adulte			
d'adulte à adulte			
d'adulte à jeune			

La bibliothèque et le multimédia

14 - Avez-vous mis en place des actions d'initiation en direction des usagers ?

à la demande programmées

si oui, quelles actions :

15 - Avez-vous mis en place des actions spécifiques en direction de publics particuliers ?

scolaires retraités autres

si autres, précisez :

si oui, quelles actions :

16 - Internet : interdisez-vous certains usages ?

si oui, lesquels :

17 - Utilisez-vous le multimédia en complément des animations ?

souvent parfois jamais

si oui, précisez :

18 - Pensez-vous que le multimédia facilite la circulation et l'échange d'informations entre les bibliothèques du Cher et avec la Bibliothèque départementale ?

souvent parfois jamais

si oui, de quelle façon

Si vous avez établi un règlement ou des recommandations, merci d'en joindre une copie.

Annexe 2 : Questionnaire bibliothèques départementales

Questionnaire
Multimédia et réseaux des bibliothèques départementales

Merci de remplir ce questionnaire et de me le renvoyer à la Bibliothèque du Cher
pour le 15 octobre 2001 au plus tard.

Colette Puynège-Batard
Bibliothèque du Cher
Chemin du Grand Mazières
18000 Bourges

§§§§§§§§§§

Bibliothèque départementale du :

Numéro du département :

Nom de la personne répondant au questionnaire :

1 - Combien y-a-t'il de bibliothèques municipales (au sens de la DLL) et de bibliothèques relais (au sens de la DLL) dans votre réseau ?

nombre total (bibliothèques municipales + bibliothèques relais) :

2 - Parmi ces bibliothèques,

combien d'entre-elles proposent un poste multimédia à l'usage du public :

dont :

combien proposent la consultation sur place de cédéroms et/ou DVD-ROMS :

combien proposent la consultation d'internet :

3 - Année de mise en service du premier poste multimédia proposé au public dans une bibliothèque de votre réseau :

Tous les documents dont vous disposez sur le sujet (statistiques, évaluation, autres...) m'intéressent.

Auriez-vous l'obligeance de m'en communiquer une copie ?

Annexe 3 : Grille d'entretien bibliothèques du Cher

Questions pour les entretiens avec les bibliothèques du Cher

- pouvez-vous quantifier le pourcentage ou le nombre de vos lecteurs utilisant le multimédia ?
 - de façon globale
 - par catégories de personnes (adultes, adolescents, enfants)
- Avez-vous noté une différence entre filles/femmes et garçons/hommes ?
 - relation entre sexe / usages et pratiques
 - relation entre âge / usages et pratiques
 - quantitativement
- Qui est à l'initiative du multimédia dans la bibliothèque ?
 - les élus
 - les bibliothécaires
 - les lecteurs
 - autres
- Attitude des bibliothécaires par rapport au multimédia dans l'équipe ?
 - motivés
 - réticents
- Besoins des bibliothécaires en formation
- Formations déjà suivies (BDP ou autres)
- Les horaires d'ouverture de la bibliothèque vous paraissent-ils suffisants et adaptés aux besoins du public ?
- Moyens d'information utilisés dans la commune ?
- Personnel formé disponible lors de chaque permanence ?
- Utilisez-vous le multimédia en dehors des horaires habituels d'ouverture ?
- Depuis la mise en place de ce nouveau service, avez-vous constaté une évolution des pratiques et des usages ? lesquels et pourquoi ?
- Y-a-t'il d'autres points d'accès internet dans la commune ? (collaboration éventuelle ?)
- Relation entre livre et multimédia : concurrence ou complémentarité ? (pourquoi ?)
- Comment gérez-vous la surveillance des usages sur internet ? (filtrage ?)
- Fidélisation du public utilisateur du multimédia ?
- Attentes et demandes particulières du public ?
- Demander copie de tous documents disponibles (planning, règlement ...)

Annexe 4 : Tableau récapitulatif bibliothèques du Cher

Bibliothèques du réseau départemental du Cher équipées en multimédia

Commune	réponse	hab.	heures		nombre de lecteurs			multimédia			personnel		
			ouverture	enfants	adultes	total	lect/hab.	cédérom	internet	mise en serv.	salariés	contractuels	bénévoles qual.
1 Allouis	x	785	6	96	63	159	20%	x	1997/1999	0	1	5	5
2 Aubigny-sur-Nère	x	6 055	22	nc	nc	1 657	27%	x	2000	2	2	0	0
3 Avord	x	2 892	12,5	115	149	264	9%	x	1997/2001	1	0	2	4
4 Chapelle-Saint-Ursin (La)	x	3 284	6	128	108	236	7%	x	2001	0	0	2	2
5 Châteauneuf-sur-Cher	x	1 647	11	166	346	512	31%	x	1999/2000	1	0	0	0
6 Culan	x	842	8	40	93	133	16%	x	1999	0	1	2	6
7 Dun-sur-Auron	x	4 089	26	134	225	359	9%	x	2001	2	0	0	0
8 Foëcy	x	2 077	14	155	202	357	17%	x	1999	1	1	0	0
9 Fussy	x	2 000	20	180	325	505	25%	x	1998	2	1	0	0
10 Genouilly	x	768	6,5	56	70	126	16%	x	?	1	0	0	1
11 Guerche-sur-Aubois (La)	x	3 439	12	246	235	481	14%	x	2000	0	2	2	0
12 Lunery	x	1 564	5	92	59	151	10%	x	2000	1	0	0	0
13 Lury-sur-Arnon	x	688	5	52	113	165	24%	x	1998	0	1	0	9
14 Marmagne	x	1 976	10	60	145	205	10%	x	2000	0	0	2	1
15 Menetou-Salon	x	1 726	6	nc	nc	249	14%	x	1998	0	0	3	6
16 Orval	x	2 001				-		x	2001				
17 Pigny	x	733	6	82	68	150	20%	x		0	0	2	6
18 Plaimpied-Givaudins	x	1 689	6,5	147	109	256	15%	x	1998	0	0	2	15
19 Rians	x	1 032	10	92	112	204	20%	x	nc	1	0	0	0
20 Saint-Florent-sur-Cher	x	7 167	22	365	820	1 185	17%	x	1998	6	0	0	0
21 Saint-Palais	x	623	4	29	61	90	14%	x		1	1	2	2
22 Sancerrois	x	3 618	15,5	428	667	1 095	30%	x	1997/2000	4	1	0	0
23 Subdray (Le)	x	724	6	134	104	238	33%	x	1998	0	0	4	6
24 Sury-en-Vaux	x	1 023	6	111	68	179	17%	x	1999	0	0	2	3
25 Sury-près-Léré	x	513	10	nc	nc	460	90%	x	1997	1	0	0	1
26 Thaumiers	x	368	10	-	10	10	3%	x	nc	0	1	1	0
27 Troy	x	3 066	13*	71	72	143	5%	x	2000	0	0	1	1
28 Vailly-sur-Saoudre	x	886	23,5	35	62	97	11%	x	nc	1	1	0	0
29 Vasselay	x	1 137	6	127	163	290	26%	x	1999	0	0	4	4
30 Vignoux-sur-Barangeon	x	1 938	21	174	245	419	22%	x	1998/2000	0	1	0	0
Total	27	60 470		3 315	4 694	10 375	17%	29	15	25	14	36	72
Total = 30 BM	30							96,67%	50,00%				

* 9 heures pour l'activité bibliothèque et 4 heures pour l'activité multimédia

Annexe 5 : Dépouillement questionnaires bibliothèques du
Cher

Question n°3 : Modalité de la consultation des cédéroms

	commune	consultation cédéroms		
		libre	réglementée	durée
1	Allouis		x	30 min
2	Aubigny-sur-Nère			
3	Avord	x		
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)		x	30 min
5	Châteauneuf-sur-Cher	x		60 min
6	Culan		x	30 min
7	Dun-sur-Auron		x	30 min
8	Foëcy		x	30 min
9	Fussy	x		60 min
10	Guerche-sur-Aubois (La)		x	30 min
11	Lunery		x	30 min
12	Lury-sur-Arnon	x		30 min
13	Marmagne	aucune consultation 2001		
14	Menetou-Salon	x		30 min
15	Orval		x	30 min
16	Plaimpied-Givaudins		x	30/60 min
17	Rians		x	30 min
18	Saint-Florent-sur-Cher		x	30 min
19	Sancoins		x	60 min
20	Subdray (Le)	x		30 min
21	Sury-en-Vaux		x	30 min
22	Sury-près-Léré	aucune consultation 2001		
23	Trouy		x	20 min
24	Vailly-sur-Sauldre	nc	nc	nc
25	Vasselay	x		30/60 min
26	Vignoux-sur-Barangeon		x	30 min
	nombre réponses	7	15	

Modalité consultation cédéroms					Total	
libre		réglementée		sans réponse		réponses
7	28%	15	60%	3	12%	25

Durée de la consultation cédéroms						Total				
< 30min		30 min		30 < 60 min		60 min	sans réponse		réponses	
1	4%	15	60%	2	8%	3	12%	4	16%	25

Question n°4 : Objet de la consultation de l'internet

	commune	internet	année	Consultation Internet								
				rech.	démarches	loisirs/cult.	messagerie	forums	chats	jeux	autres	
1	Allouis	oui	1999	1	3	2	4	0	0	0	0	
2	Aubigny-sur-Nère	oui	2000	1	2	3	4	0	0	0	0	
3	Avord	oui	2001	1	0	0	2	0	0	0	0	
4	Chapelle-Saint-Ursin											
5	Châteauneuf-sur-Cher	oui	2000	1	0	1	0	1	0	0	0	
6	Culan	oui	1999	3	6	4	1	0	2	5	0	
7	Dun-sur-Auron	oui	2001	1	0	2	0	0	0	3	0	
8	Foëcy	oui	1999	0	1	0	2	0	0	0	0	
9	Fussy	oui	1998	1	3	2	0	0	0	0	0	
10	Guerche-sur-Aubois											
11	Lunery											
12	Lury-sur-Arnon											
13	Marmagne	oui	1999	1	2	0	0	0	0	0	0	
14	Menetou-Salon											
15	Orval	oui	2001	5	0	3	6	4	1	2	0	
16	Plaimpied-Givaudins											
17	Rians											
18	Saint-Florent-sur-Cher											
19	Sancoins	oui	2000	1	4	2	0	0	3	0	0	
20	Subdray (Le)											
21	Sury-en-Vaux											
22	Sury-près-Léré											
23	Trouy	oui	2000	1	2	0	0	0	0	0	0	
24	Vailly-sur-Sauldre											
25	Vasselay											
26	Vignoux-sur-Barangeon	oui	2000	1	0	2	4	3	0	0	0	
			si 1	10	1	1	1	1	1	0	0	
		très consulté	si 2	0	3	5	2	0	1	1	0	
			si 3	1	2	2	0	1	1	1	0	
		moyennement consulté	si 4	0	1	1	3	1	0	0	0	
			si 5	1	0	0	0	0	0	1	0	
		peu consulté	si 6	0	1	0	1	0	0	0	0	
			si 0	1	5	4	6	10	10	10	13	
		pas consulté										
		Total réponses		13	13	13	13	13	13	13	13	
			fréquence consultation internet									
			très	moye	peu	pas	nbre réponses					
	recherche		10	1	1	1	13					
	démarches		4	3	1	5	13					
	loisirs/culture		6	3	0	4	13					
	messagerie		3	3	1	6	13					
	forums		1	2	0	10	13					
	chats		2	1	0	10	13					
	jeux		1	1	1	10	13					
	autres		0	0	0	13	13					

Question n°5 : Modalité de la consultation de l'internet

	commune	consultation internet		
		libre	réglementée	durée
1	Allouis		x	30 min
2	Aubigny-sur-Nère	x		30/60 min
3	Avord	x		60 min
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)			
5	Châteauneuf-sur-Cher	x		30 min
6	Culan		x	30 min
7	Dun-sur-Auron		x	30 min
8	Foëcy		x	60 min
9	Fussy	x		30/45 min
10	Guerche-sur-Aubois (La)			
11	Lunery			
12	Lury-sur-Arnon			
13	Marmagne	x		30/60 min
14	Menetou-Salon			
15	Orval		x	30 min
16	Plainpied-Givaudins			
17	Rians			
18	Saint-Florent-sur-Cher			
19	Sancoins		x	60 min
20	Subdray (Le)			
21	Sury-en-Vaux			
22	Sury-près-Léré			
23	Trouy		x	20 min
24	Vailly-sur-Sauldre			
25	Vasselay			
26	Vignoux-sur-Barangeon		x	30 min
	nombre réponses	5	8	

Modalité de la consultation internet					Total	
libre		réglementée		sans réponse		réponses
5	38.5%	8	61.5%	0	0%	13

Durée de la consultation internet						Total				
< 30min		30 min		30 < 60 min		60 min		sans réponse		réponses
1	7.7%	6	46.1%	3	23.1%	3	23.1%	0	0%	13

Question n°6 : Les utilisateurs sont-ils des lecteurs inscrits à la bibliothèque ?

	commune	utilisateurs = lecteurs inscrits BM		
		toujours	souvent	rarement
1	Allouis		x	
2	Aubigny-sur-Nère	x		
3	Avord		x	
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)		x	
5	Châteauneuf-sur-Cher	x		
6	Culan		x	
7	Dun-sur-Auron	x		
8	Foëcy		x	
9	Fussy		x	
10	Guerche-sur-Aubois (La)	x		
11	Lunery		x	
12	Lury-sur-Arnon	x		
13	Marmagne	x		
14	Menetou-Salon	x		
15	Orval	x		
16	Plaimpied-Givaudins	x		
17	Rians	x		
18	Saint-Florent-sur-Cher	x		
19	Sancoins		x	
20	Subdray (Le)	x		
21	Sury-en-Vaux	x		
22	Sury-près-Léré	x		
23	Trouy	x		
24	Vailly-sur-Sauldre		x	
25	Vasselay	x		
26	Vignoux-sur-Barangeon	x		
	Total réponses	17	9	0
		lecteur inscrit		
		nombre	%	
	Toujours	17	65,50%	
	Souvent	9	34,50%	
	Rarement	0	0%	
	Total réponses	26	100%	

Question n°7 : Niveau de familiarité lors de la première utilisation

	commune	utilisateurs débutants		
		toujours	souvent	rarement
1	Allouis	x		
2	Aubigny-sur-Nère		x	
3	Avord			x
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)			x
5	Châteauneuf-sur-Cher		x	
6	Culan			x
7	Dun-sur-Auron			x
8	Foëcy	x		
9	Fussy			x
10	Guerche-sur-Aubois (La)			x
11	Lunery		x	
12	Lury-sur-Arnon			x
13	Marmagne		x	
14	Menetou-Salon			x
15	Orval			x
16	Plaimpied-Givaudins		x	
17	Rians		x	
18	Saint-Florent-sur-Cher			x
19	Sancoins		x	
20	Subdray (Le)			x
21	Sury-en-Vaux			x
22	Sury-près-Léré			x
23	Trouy			x
24	Vailly-sur-Sauldre			x
25	Vasselay			x
26	Vignoux-sur-Barangeon		x	
		2	8	16
		utilisateur débutant		
		nombre	%	
	toujours	2	7,69%	
	souvent	8	30,77%	
	rarement	16	61,54%	
	total réponses	26	100,00%	

Question n°8 : Aide du personnel pour consultation cédéroms

	commune	aide du personnel / cédéroms		
		souvent	rarement	jamais
1	Allouis		x	
2	Aubigny-sur-Nère			
3	Avord	x		
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)	x		
5	Châteauneuf-sur-Cher	x		
6	Culan	x		
7	Dun-sur-Auron		x	
8	Foëcy	x		
9	Fussy		x	
10	Guerche-sur-Aubois (La)	x		
11	Lunery		x	
12	Lury-sur-Arnon	x		
13	Marmagne			
14	Menetou-Salon		x	
15	Orval	x		
16	Plaimpied-Givaudins		x	
17	Rians		x	
18	Saint-Florent-sur-Cher		x	
19	Sancoins		x	
20	Subdray (Le)	x		
21	Sury-en-Vaux		x	
22	Sury-près-Léré			
23	Trouy		x	
24	Vailly-sur-Sauldre		x	
25	Vasselay	x		
26	Vignoux-sur-Barangeon		x	
	Total réponses	10	13	0
		aide		
		nombre	% (sur 23 BM)	
	souvent	10	43.5%	
	rarement	13	56.5%	
	jamais	0	0%	
	total réponses	23	100%	

Question n°8 : Aide du personnel pour consultation internet

	commune	aide du personnel / internet		
		souvent	rarement	jamais
1	Allouis		x	
2	Aubigny-sur-Nère	x		
3	Avord		x	
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)			
5	Châteauneuf-sur-Cher	x		
6	Culan		x	
7	Dun-sur-Auron		x	
8	Foëcy	x		
9	Fussy	x		
10	Guerche-sur-Aubois (La)			
11	Lunery			
12	Lury-sur-Arnon			
13	Marmagne			x
14	Menetou-Salon			
15	Orval	x		
16	Plainpied-Givaudins			
17	Rians			
18	Saint-Florent-sur-Cher			
19	Sancoins		x	
20	Subdray (Le)			
21	Sury-en-Vaux			
22	Sury-près-Léré			
23	Trouy		x	
24	Vailly-sur-Sauldre			
25	Vasselay			
26	Vignoux-sur-Barangeon	x		
	total réponses	6	6	1
		aide		
		nombre	% (sur 13 BM)	
	toujours	6	46.15%	
	souvent	6	46.15%	
	rarement	1	7.7%	
	total réponses	13	100%	

Question n°9 : Fréquence consultation multimédia

	commune	fréquence consultation		
		une fois	occasionnelt	régulièremt
1	Allouis		x (adultes)	x (enfants)
2	Aubigny-sur-Nère			x
3	Avord			x
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)			x
5	Châteauneuf-sur-Cher		x (adules)	
6	Culan			x
7	Dun-sur-Auron			x
8	Foëcy	x (25%)		x (75%)
9	Fussy			x
10	Guerche-sur-Aubois (La)			x
11	Lunery			x
12	Lury-sur-Arnon			x
13	Marmagne		x	
14	Menetou-Salon			x
15	Orval			x
16	Plainpied-Givaudins			x
17	Rians			x
18	Saint-Florent-sur-Cher			x
19	Sancoins			x
20	Subdray (Le)			x
21	Sury-en-Vaux			x
22	Sury-près-Léré		x	
23	Trouy		x	
24	Vailly-sur-Sauldre		x	
25	Vasselay		x (rech.)	x (jeux)
26	Vignoux-sur-Barangeon			x
	total réponses	1	7	21
		fréquence		
		nombre	%	
	régulièrement	21	72.4%	
	occasionnellement	7	24.1%	
	une fois	1	3.5%	
	total réponses	29	100%	

Question n°10 : Les nouveaux utilisateurs deviennent-ils de nouveaux lecteurs de la bibliothèque ?

	commune	nouv. utilisateurs = nouv. lecteurs BM ?			
		toujours	souvent	rarement	jamais
1	Allouis	x (enfant)			
2	Aubigny-sur-Nère				
3	Avord		x		
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)		x		
5	Châteauneuf-sur-Cher				
6	Culan			x	
7	Dun-sur-Auron				
8	Foëcy		x (enfant)		
9	Fussy			x	
10	Guerche-sur-Aubois (La)				
11	Lunery		x		
12	Lury-sur-Arnon				
13	Marmagne				
14	Menetou-Salon				
15	Orval				
16	Plainpied-Givaudins				
17	Rians				
18	Saint-Florent-sur-Cher				
19	Sancoins			x	
20	Subdray (Le)				
21	Sury-en-Vaux				
22	Sury-près-Léré				
23	Trouy				
24	Vailly-sur-Sauldre		x		
25	Vasselay				
26	Vignoux-sur-Barangeon				
	Total réponses	1	5	3	0
		nouveau lecteur			
		nombre	%		
	Toujours	1	11%		
	Souvent	5	55,5%		
	Rarement	3	33,5%		
	Jamais	0	0%		
	Total réponses	9	100%		

Question n°11 : Catégorie de personne et consultation des cédéroms

	commune	écoliers	collégiens	adultes actifs	adultes inactifs	retraités
1	Allouis	1	2	3	3	3
2	Aubigny-sur-Nère					
3	Avord	1	1	3	3	3
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)	1	2	3	3	3
5	Châteauneuf-sur-Cher	1	2	3	3	3
6	Culan	1	1	2	2	3
7	Dun-sur-Auron	1	1	1	2	3
8	Foëcy	1	2	2	3	3
9	Fussy	1	2	3	3	3
10	Guerche-sur-Aubois (La)	1	1	2	3	3
11	Lunery	1	2	3	3	3
12	Lury-sur-Arnon	1	1	2	2	3
13	Marmagne	aucune consultation 2001				
14	Menetou-Salon	1	1	3	3	3
15	Orval	1	2	3	3	3
16	Plaimpied-Givaudins	1	2	2	3	3
17	Rians	1	1	3	1	3
18	Saint-Florent-sur-Cher	1	2	2	3	3
19	Sancoins	1	2	2	3	3
20	Subdray (Le)	1	1	2	2	3
21	Sury-en-Vaux	1	1	2	2	3
22	Sury-près-Léré	aucune consultation 2001				
23	Trouy	1	nc	3	3	3
24	Vailly-sur-Sauldre	1	1	2	3	3
25	Vasselay	1	1	2	3	3
26	Vignoux-sur-Barangeon	1	1	2	2	2
	Total réponses	23	22	23	23	23
	si 1 (= souvent)	23	12	1	1	0
	si 2 (=rarement)	0	10	12	6	1
	si 3 (=jamais)	0	0	10	16	22
		écoliers	collégiens	adultes actifs	adultes inactifs	retraités
	souvent	23	12	1	1	0
	rarement	0	10	12	6	1
	jamais	0	0	10	16	22
	sans réponse	2	3	2	2	2
	Total réponses	25	25	25	25	25

Question n°11 : Catégorie de personne et consultation de l'internet

	commune	écoliers	collégiens	adultes actifs	adultes inactifs	retraités
1	Allouis	2	1	1	2	3
2	Aubigny-sur-Nère	2	1	1	1	3
3	Avord	3	1	3	3	3
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)					
5	Châteauneuf-sur-Cher	2	1	3	3	3
6	Culan	3	2	2	2	3
7	Dun-sur-Auron	1	1	1	2	3
8	Foëcy	3	1	3	2	3
9	Fussy	2	1	2	2	3
10	Guerche-sur-Aubois (La)					
11	Lunery					
12	Lury-sur-Arnon					
13	Marmagne	3	2	2	3	3
14	Menetou-Salon					
15	Orval	1	1	1	3	3
16	Plaimpied-Givaudins					
17	Rians					
18	Saint-Florent-sur-Cher					
19	Sancoins	1	1	2	2	2
20	Subdray (Le)					
21	Sury-en-Vaux					
22	Sury-près-Léré					
23	Trouy	2	1	3	2	3
24	Vailly-sur-Sauldre					
25	Vasselay					
26	Vignoux-sur-Barangeon	2	1	1	1	2
	nombre réponses	13	13	13	13	13
	si 1 (= souvent)	3	11	5	2	0
	si 2 (=rarement)	6	2	4	7	2
	si 3 (=jamais)	4	0	4	4	11
		écoliers	collégiens	adultes actifs	adultes inactifs	retraités
	souvent	3	11	5	2	0
	rarement	6	2	4	7	2
	jamais	4	0	4	4	11
	sans réponse	0	0	0	0	0
	total réponses	13	13	13	13	13

Question n°12 : le pourquoi de la consultation des cédéroms

		Consultation cédéroms					
	commune	curiosité	appropriation	formation	suivre Jeune	loisirs	autres
1	Allouis	1	2	3	3	3	1 (école)
2	Aubigny-sur-Nère						
3	Avord					1	
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)	1	1	3	2	1	
5	Châteauneuf-sur-Cher	2	1	3	1	2	
6	Culan	2		2	2	1	
7	Dun-sur-Auron	1	3	1	3	1	
8	Foëcy		1			1	
9	Fussy	3	3	3	3	1	
10	Guerche-sur-Aubois (La)	1	1	2	1	1	
11	Lunery	1	1	1	3	1	
12	Lury-sur-Arnon	1	1	2	2	1	
13	Marmagne	aucune consultation 2001					
14	Menetou-Salon	3	3	1	3	1	1 (école)
15	Orval	1	2	2	1	1	
16	Plaimpied-Givaudins					1	
17	Rians	1	1	3	2	1	
18	Saint-Florent-sur-Cher	3	1	3	2	3	
19	Sancoins	3	2	3	2	1	
20	Subdray (Le)	1	2	2	3	1	
21	Sury-en-Vaux	1	1	1	2	1	
22	Sury-près-Léré	aucune consultation 2001					
23	Trouy	3	3	3	2	3	
24	Vailly-sur-Sauldre	2				1	1 (école)
25	Vasselay	2	3	3	2	1	2 (école)
26	Vignoux-sur-Barangeon	2	1	1	2	1	
	Total réponses	20	19	19	19	23	4
	si 1 (= souvent)	10	10	5	3	19	3
	si 2 (=rarement)	5	4	5	10	1	1
	si 3 (=jamais)	5	5	9	6	3	0
		curiosité	appropriation	formation	suivre Je	loisirs	autres
	souvent	10	10	5	3	19	3
	rarement	5	4	5	10	1	1
	jamais	5	5	9	6	3	0
	sans réponse	5	6	6	6	2	21
	Total réponses	25	25	25	25	25	25

Question n° 12 : le pourquoi de la consultation de l'internet

	commune	curiosité	appropriation	formation	suivre Je	loisirs	autres
1	Allouis	1	1	2	3	2	
2	Aubigny-sur-Nère	1	1				
3	Avord						1 (école)
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)						
5	Châteauneuf-sur-Cher	1	2	3	1	3	
6	Culan	2	2	2		2	
7	Dun-sur-Auron	1	1	1	1	1	
8	Foëcy	1					
9	Fussy	2	2	1	2	2	
10	Guerche-sur-Aubois (La)						
11	Lunery						
12	Lury-sur-Arnon						
13	Marmagne						2 ?
14	Menetou-Salon						
15	Orval	1	1	2	1	1	
16	Plaimpied-Givaudins						
17	Rians						
18	Saint-Florent-sur-Cher						
19	Sancoins	2	1	2	3	1	
20	Subdray (Le)						
21	Sury-en-Vaux						
22	Sury-près-Léré						
23	Trouy	1	2	3	2	3	
24	Vailly-sur-Sauldre						
25	Vasselay						
26	Vignoux-sur-Barangeon	2	1	1	2	2	
	nombre réponses	11	10	9	8	9	2
	si 1 (= souvent)	7	6	3	3	3	1
	si 2 (=rarement)	4	4	4	3	4	1
	si 3 (=jamais)	0	0	2	2	2	0
		curiosité	appropriation	formation	suivre Je	loisirs	autres
	souvent	7	6	3	3	3	1
	rarement	4	4	4	3	4	1
	jamais	0	0	2	2	2	0
	sans réponse	2	3	4	5	4	11
	Total réponses	13	13	13	13	13	13

Question n° 13 : formes d'entraide

	commune	Entraide Jeune / Jeune			Entraide Jeune / Adulte		
		souvent	rarement	jamais	souvent	rarement	jamais
1	Allouis	x					x
2	Aubigny-sur-Nère	x				x	
3	Avord		x				x
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)		x				x
5	Châteauneuf-sur-Cher	x				x	
6	Culan	x			x		
7	Dun-sur-Auron	x				x	
8	Foëcy	x				x	
9	Fussy	x				x	
10	Guerche-sur-Aubois (La)	x					x
11	Lunery	x					x
12	Lury-sur-Arnon	x			x		
13	Marmagne	nc			nc		
14	Menetou-Salon	x					x
15	Orval	x				x	
16	Plaimpied-Givaudins	x				x	
17	Rians	x			x		
18	Saint-Florent-sur-Cher	x				x	
19	Sancoins	x				x	
20	Subdray (Le)	x			x		
21	Sury-en-Vaux	x			x		
22	Sury-près-Léré	x					x
23	Trouy		x				x
24	Vailly-sur-Sauldre	x					x
25	Vasselay	x					x
26	Vignoux-sur-Barangeon	x				x	
		22	3	0	5	10	10
	Total réponses	25			25		
		Entraide Jeune / Jeune			Entraide Jeune / Adulte		
		souvent	rarement	jamais	souvent	rarement	jamais
		88%	12%	0%	20%	40%	40%

Question n° 13 : formes d'entraide (suite)

	commune	Entraide Adulte / Adulte			Entraide Adulte / Jeune		
		souvent	rarement	jamais	souvent	rarement	jamais
1	Allouis			x			x
2	Aubigny-sur-Nère	x				x	
3	Avord			x			x
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)			x		x	
5	Châteauneuf-sur-Cher			x			x
6	Culan		x			x	
7	Dun-sur-Auron			x		x	
8	Foëcy			x			x
9	Fussy			x		x	
10	Guerche-sur-Aubois (La)			x			x
11	Lunery			x		x	
12	Lury-sur-Arnon		x			x	
13	Marmagne	nc			nc		
14	Menetou-Salon			x		x	
15	Orval			x			x
16	Plaimpied-Givaudins			x		x	
17	Rians		x				x
18	Saint-Florent-sur-Cher			x		x	
19	Sancoins			x		x	
20	Subdray (Le)		x			x	
21	Sury-en-Vaux		x			x	
22	Sury-près-Léré			x			x
23	Trouy			x			x
24	Vailly-sur-Sauldre			x			x
25	Vasselay			x			x
26	Vignoux-sur-Barangeon	x				x	
		2	5	18	0	14	11
	Total réponses	25			25		
		Entraide Adulte / Adulte			Entraide Adulte / Jeune		
		souvent	rarement	jamais	souvent	rarement	jamais
		8%	20%	72%	0%	56%	44%

Question n° 14 : actions d'initiation en direction du public

	commune	actions d'initiation		
		à la demande	programmées	non
1	Allouis		x	
2	Aubigny-sur-Nère			x
3	Avord	x		
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)			x
5	Châteauneuf-sur-Cher	x		
6	Culan	x		
7	Dun-sur-Auron			x
8	Foëcy	x		
9	Fussy			x
10	Guerche-sur-Aubois (La)	x		
11	Lunery			x
12	Lury-sur-Arnon			x
13	Marmagne			x
14	Menetou-Salon			x
15	Orval		x (internet)	
16	Plaimpied-Givaudins			x
17	Rians			x
18	Saint-Florent-sur-Cher	x	x (cédéroms)	
19	Sancoins	x		
20	Subdray (Le)	x		
21	Sury-en-Vaux	x		
22	Sury-près-Léré			x
23	Trouy			x
24	Vailly-sur-Sauldre	x		
25	Vasselay			x
26	Vignoux-sur-Barangeon	x		
	Total réponses	11	3	13
		nombre	%	
	initiation à la demande	10	38.5%	
	initiation programmée	2	7.7%	
	à la demande + programmée	1	3.8%	
	pas d'initiation	13	50%	
	Total réponses	26	100%	

Question n° 15 : actions spécifiques en direction de publics particuliers

	commune	actions en direction de publics spécifiques			
		scolaires	retraités	autres	non
1	Allouis	x *			
2	Aubigny-sur-Nère				x
3	Avord				x
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)	x			
5	Châteauneuf-sur-Cher				x
6	Culan				x
7	Dun-sur-Auron				x
8	Foëcy				x
9	Fussy				x
10	Guerche-sur-Aubois (La)				x
11	Lunery				x
12	Lury-sur-Arnon				x
13	Marmagne				x
14	Menetou-Salon				x
15	Orval	x		x **	
16	Plaimpied-Givaudins	x			
17	Rians				x
18	Saint-Florent-sur-Cher	x			
19	Sancoins				x
20	Subdray (Le)				x
21	Sury-en-Vaux				x
22	Sury-près-Léré	x		x ****	
23	Trouy				x
24	Vailly-sur-Sauldre				x
25	Vasselay				x
26	Vignoux-sur-Barangeon	x			
	Total réponses	7	0	2	19
	* aide aux devoirs				
	** centre de loisirs				
	*** ateliers lecture / enfants				
		nombre	%		
	scolaires	5	19.2%		
	retraités	0	0%		
	autres	0	0%		
	scolaires + autres	2	7.7%		
	pas d'actions	19	73.1%		
	Total réponses	26	100%		

Question n° 16 : usages interdits sur l'internet

	commune	censure		usages interdits					
		non	oui	sites délicats	jeux	chat	messagerie	forums	e-commerce
1	Allouis		x	x	x				
2	Aubigny-sur-Nère		x	x					
3	Avord	x							
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)								
5	Châteauneuf-sur-Cher		x			x			
6	Culan		x	x					
7	Dun-sur-Auron		x				x		x
8	Foëcy		x	x	x				
9	Fussy		x		x	x	x	x	
10	Guerche-sur-Aubois (La)								
11	Lunery								
12	Lury-sur-Arnon								
13	Marmagne		x	x	x				
14	Menetou-Salon								
15	Orval		x	x					
16	Plaimpied-Givaudins								
17	Rians								
18	Saint-Florent-sur-Cher								
19	Sancoins		x	x	x	x	x		
20	Subdray (Le)								
21	Sury-en-Vaux								
22	Sury-près-Léré								
23	Trouy		x	x					x
24	Vailly-sur-Sauldre								
25	Vasselay								
26	Vignoux-sur-Barangeon		x		x				
	Total	1	12	8	6	3	3	1	2
	usages interdits	nombre		% (sur 13BM)					
	sites délicats	8		61.5%					
	jeux	6		46.2%					
	messagerie	3		23.1%					
	chat	3		23.1%					
	forums	1		7.7%					
	e-commerce	2		15.4%					

Question n° 17 : utilisation du multimédia en complément des animations de la bibliothèque

	commune	multimédia et animations		
		souvent	parfois	jamais
1	Allouis		x	
2	Aubigny-sur-Nère			x
3	Avord			x
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)	x		
5	Châteauneuf-sur-Cher			x
6	Culan		x	
7	Dun-sur-Auron			x
8	Foëcy		x	
9	Fussy			x
10	Guerche-sur-Aubois (La)			x
11	Lunery		x	
12	Lury-sur-Arnon		x	
13	Marmagne			x
14	Menetou-Salon			x
15	Orval		x	
16	Plainpied-Givaudins		x	
17	Rians			x
18	Saint-Florent-sur-Cher		x	
19	Sancoins		x	
20	Subdray (Le)		x	
21	Sury-en-Vaux			x
22	Sury-près-Léré		x	
23	Trouy			x
24	Vailly-sur-Sauldre			x
25	Vasselay		x	
26	Vignoux-sur-Barangeon		x	
	Total	1	13	12
		nombre BM	% BM	
	souvent	1	3,85%	
	parfois	13	50%	
	jamais	12	46,15%	
	Total réponses	26	100%	

Question n° 18 : Pensez-vous que le multimédia facilite la circulation et l'échange d'informations entre les bibliothèques du Cher et/ou avec la BDP ?

	commune	souvent	parfois	jamais	ne sait pas
1	Allouis	x (cédéroms)		x (internet)	
2	Aubigny-sur-Nère			x	
3	Avord				x
4	Chapelle-Saint-Ursin (La)			x	
5	Châteauneuf-sur-Cher	x (cédéroms)		x (internet)	
6	Culan		x (cédéroms)		
7	Dun-sur-Auron				x
8	Foëcy		x		
9	Fussy			x	
10	Guerche-sur-Aubois (La)			x	
11	Lunery		x (messagerie)		
12	Lury-sur-Arnon			x	
13	Marmagne			x	
14	Menetou-Salon			x	
15	Orval	x (messagerie)			
16	Plaimpied-Givaudins			x (cédéroms)	
17	Rians			x	
18	Saint-Florent-sur-Cher		x (cédéroms)		
19	Sancoins				x
20	Subdray (Le)		x		
21	Sury-en-Vaux			x	
22	Sury-près-Léré			x	
23	Trouy			x	
24	Vailly-sur-Sauldre				x
25	Vasselay		x		
26	Vignoux-sur-Barangeon			x	
	Total	3	6	15	4
		nombre	%		
	souvent	3	10.7%		
	parfois	6	21.4%		
	jamais	15	53.6%		
	ne sait pas	4	14.3%		
	Total réponses	28	100%		

**Annexe 6 : Résultats questionnaires bibliothèques
départementales**

	Département	réponse	BM*+BR*	multimédia**				mise en
			total	céférom	internet	total	%	service
3	Allier	x	111	13	9	13	11,71%	1996
4	Alpes de Haute Provence	x	37	1	2	2	5,41%	2001
6	Alpes maritimes	x	62	62	0	62	100,00%	1998
11	Aude	x	261	5	8	8	3,07%	1998
12	Aveyron	x	43	5	5	5	11,63%	1998
13	Bouches du Rhône	x	75	19	9	25	33,33%	2000
14	Calvados	x	90	18	10	18	20,00%	nc
15	Cantal	x	51	22	22	22	43,14%	1997
18	Cher	x	69			30	43,48%	nc
19	Corrèze	x	28	0	3	1	3,57%	nc
20	Corse du Sud	x	14	0	0	0	0,00%	0
21	Côte d'Or	x	96	17	13	17	17,71%	nc
24	Dordogne	x	96	47	55	55	57,29%	1998
25	Doubs	x	334	55	30	55	16,47%	1990
26	Drôme	x	110	9	5	10	9,09%	1994
27	Eure	x	85	10	72	72	84,71%	1999
28	Eure et Loire	x	25	9	11	11	44,00%	1999
29	Finistère	x	206	10	25	25	12,14%	1999
31	Garonne (Haute)	x	219	5	10	12	5,48%	1997
35	Ille et Vilaine	x	260	60	60	60	23,08%	1998
36	Indre	x	39	8	8	8	20,51%	1998
39	Jura	x	28	13	3	13	46,43%	1997
41	Loir et Cher	x	75	5	0	5	6,67%	1998
42	Loire	x	103	4	5	5	4,85%	1998
46	Lot	x	64	6	3	6	9,38%	1999
48	Lozère	x	18	5	2	5	27,78%	1997
49	Maine et Loire	x	151	22	10	22	14,57%	1993
51	Marne	x	26	6	6	6	23,08%	nc
52	Marne (Haute)	x	41	12	7	12	29,27%	1995
54	Meurthe et Moselle	x	100	13	13	13	13,00%	nc
55	Meuse	x	45	0	0	0	0,00%	0
56	Morbihan	x	147	38	32	38	25,85%	1998
60	Oise	x	95	45	11	45	47,37%	1999
65	Pyrénées (Hautes)	x	35	5	1	5	14,29%	nc
68	Rhin (Haut)	x	47	8	6	8	17,02%	nc
69	Rhône	x	178	33	17	33	18,54%	1995
70	Saône (Haute)	x	13	12	3	12	92,31%	1999
71	Saône et Loire	x	119	41	20	41	34,45%	1997
77	Seine et Marne	x	95	24	7	24	25,26%	nc
81	Tarn	x	38	6	4	6	15,79%	1994
82	Tarn et Garonne	x	54	8	2	10	18,52%	1998
85	Vendée	x	42	4	2	6	14,29%	nc
86	Vienne	x	102	25	17	25	24,51%	nc
87	Vienne (Haute)	x	48	11	10	11	22,92%	nc
88	Vosges	x	45	3	4	4	8,89%	nc
89	Yonne	x	51	11	8	11	21,57%	1997
95	Val d'Oise	x	47	14	10	14	29,79%	1996
	Total	47	4118	749	560	891	21,64%	
	*BM=bibliothèques municipales et BR=bibliothèques relais, au sens de la DLL							
	**Nombre de BM et BR proposant céféroms et/ou internet à destination du public							