

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information et des  
bibliothèques**

**Séverine BOULAIRE**

---

**L'offre d'accès à Internet  
à la bibliothèque universitaire  
de l'Université des Sciences et  
Technologies de Lille:  
Bilan et perspectives.**

Projet Professionnel Personnel: dossier d'aide à la décision.

**1999**

Sous la direction de Mme Suzanne PETERS,  
**conseillère pédagogique**

---

**Conseillère professionnelle:**

Mme Claire DARTOIS  
**Bibliothèque publique  
d'Information  
Documents électroniques**

**Correspondant d'établissement:**

M. Philippe GABILLARD  
**Conservateur  
Centre de ressources**

**L'OFFRE D'ACCÈS À INTERNET  
A LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE  
DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LILLE:  
BILAN ET PERSPECTIVES**

---

**SOMMAIRE**

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>I. OBJECTIFS .....</b>	<b>2</b>
A. Promouvoir l'Internet: un impératif universitaire.....	2
B. Les projets au sein du SCD et de la B.U. ....	2
C. Des objectifs multiples.....	3
<b>II. ETAT DES LIEUX .....</b>	<b>5</b>
A. L'Université des Sciences et Technologies de Lille (USTL) .....	5
1. Présentation générale .....	5
2. Les NTIC à l'USTL .....	6
B. Le Service commun de la documentation (SCD) .....	7
1. Petite présentation générale.....	8
2. Au premier étage de la B.U.: la salle des nouvelles technologies	9
<b>III. LE POINT DE VUE DU PUBLIC.....</b>	<b>12</b>
A. L'enquête: objet, conception, déroulement .....	12

B. Internet à la B.U. ....	14
1. Connaissez-vous l'offre d'accès à Internet à la B.U.?.....	14
2. Comment avez-vous connu l'existence de l'offre de consultation Internet à la B.U.? .....	14
3. Etes-vous venu à la B.U. spécialement pour ça?.....	15
4. Pouvez-vous avoir accès à Internet dans un autre lieu? Lequel? Pour quelles raisons venez-vous aussi consulter à la B.U.? ...	16
C. La salle et son fonctionnement .....	16
1. Les conditions matérielles .....	16
2. Le matériel .....	17
3. L'organisation du service .....	17
4. Les moniteurs .....	18
D. Leur consultation .....	19
1. Usages .....	19
2. Méthodes .....	20
E. Leurs attentes.....	21
1. Les sélections de sites .....	21
2. Les formations .....	22

#### **IV. INTERNET EN BIBLIOTHEQUE:**

<b>AUTRES EXPERIENCE</b> .....	24
A. Définition(s) du service.....	24
B. Les conditions matérielles de l'offre.....	26
1. L'équipement.....	26
2. L'accès aux postes Internet .....	26
3. La localisation des postes Internet .....	27
4. Les conditions d'accès aux services de l'Internet .....	29
C. Offre(s) de formation .....	30
1. Principe de base de la formation.....	31
2. Différents types de formation .....	31

3. Evolutions en cours.....	32
4. Quid de l'autoformation? .....	33
<b>V. L'EVOLUTION DU SERVICE .....</b>	<b>35</b>
A. La communication: revoir la définition du service .....	35
1. Internet à la B.U.: une ressource documentaire .....	35
2. Documents à utiliser .....	36
3. Coopération avec les professeurs.....	36
B. La valeur ajoutée de la B.U. ....	37
1. Réaliser un dépliant sur Internet .....	37
2. Personnaliser la page d'accueil.....	38
3. Les moniteurs .....	38
4. A long terme, la mise en place de formations.....	39
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>41</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>42</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>50</b>

# INTRODUCTION.

---

En 1998 à Hourtin, le Premier Ministre Lionel Jospin lançait le programme d'action gouvernemental pour la société de l'information lors d'un discours désormais fameux. C'était le premier jalon d'une politique de communication visant à développer et promouvoir les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) en France. En 1999, M. Lionel Jospin inscrivait encore un peu plus son action dans ce cadre: symboliquement son discours, toujours depuis Hourtin, était retransmis en direct sur Internet.

Depuis longtemps maintenant et désormais dans le droit fil des incitations gouvernementales, l'Université des Sciences et Technologies de Lille accorde une attention particulière aux NTIC et particulièrement aujourd'hui à l'accès à l'Internet.

Le Service commun de la documentation (SCD) est un partenaire privilégié de l'Université dans le développement de ces nouvelles ressources, puisque depuis 1995, il offre l'accès à Internet dans les murs de la bibliothèque universitaire, au sein de la salle des nouvelles technologies de l'information.

Or cette salle fait objet de plusieurs projets à moyen et long termes, qui devrait permettre d'accentuer encore le développement du service Internet.

C'est dans la perspective de ces changements à venir que les différents responsables de la bibliothèque et de la salle ont souhaité faire le bilan d'une activité qui existe depuis près de 5 ans.

Ce bilan, conduit auprès du public même de la salle des NTI et d'Internet, s'est accompagné d'une réflexion plus vaste sur l'expérience de l'introduction du Réseau dans les bibliothèques et sur les modalités de celle-ci. L'ensemble des informations et témoignages ainsi recueillis devrait permettre d'envisager une évolution progressive du service actuel, autant d'un point de vue quantitatif que qualitatif.

# I. OBJECTIFS.

---

## **A. Promouvoir l'Internet: un impératif universitaire.**

En mars 1999, le Ministère de l'Education nationale, de la Recherche et de la Technologie a demandé à l'institut IPSOS de réaliser une vaste enquête sur l'accès des étudiants français aux réseaux électroniques et aux nouveaux outils multimédia. Cette étude fait apparaître que pour 86% des étudiants aujourd'hui, l'accès aux ordinateurs doit être une priorité de l'Education nationale; ils sont encore 79% à considérer qu'Internet fait aussi partie de ces priorités.

Depuis 1997, l'Université des Sciences et Technologies de Lille a quant à elle une action importante dans ce domaine. En 1997-98 en effet, elle a conduit sa propre enquête afin de faire un bilan du parc informatique utilisé en enseignement sur l'ensemble du campus. Ce recensement a été le point de départ d'un projet de vaste envergure pour le développement de plusieurs centres de ressources multimédia sur le campus, qui faciliteront à terme l'accès pour tout étudiant de l'USTL aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

## **B. Les projets au sein du SCD et de la BU.**

Cette action a rencontré l'évolution d'un milieu professionnel, celui des bibliothèques. Ces dernières années en effet, l'introduction des NTIC dans les bibliothèques a suscité une intense réflexion chez tous les personnels de ces établissements, qui s'attachent à adapter leurs pratiques à tous ces nouveaux médias<sup>1</sup>. Le personnel du SCD de Lille I s'efforce lui aussi de suivre cette évolution du métier et de participer aux différentes initiatives engagées par l'Université dans ce domaine.

---

<sup>1</sup> Voir bibliographie.

C'est ainsi qu'au sein de l'USTL, deux projets ont une nouvelle fois pour objet d'associer le SCD au développement des NTIC. Ils visent tous deux à développer une offre de consultation Internet d'ores et déjà importante à la bibliothèque universitaire (BU).

Un premier projet est à envisager à moyen terme. L'Université se dote d'un nouveau bâtiment pour le SUIAO<sup>2</sup>, ce qui devrait permettre, à la rentrée 2000-2001, son déménagement des murs de la BU. L'établissement récupérera alors la surface actuellement occupée par ce service. A la demande de l'Université, cette surface sera attribuée aux NTIC avec un passage souhaité à 60 postes de consultation Internet.

En fait, pour une plus grande cohérence avec l'organisation actuelle de la bibliothèque, le directeur, M.Marino, envisage plutôt de doubler la surface de la salle à l'étage où elle se situe actuellement, soit un passage de 120 à 240 m<sup>2</sup> (extension sur la salle D-E).

Cependant, il est à noter que l'actuelle salle ne compte que 25 postes, notamment en raison de problèmes de circulation. Il semble donc que seuls 50 postes pourraient être installés dans les nouveaux locaux.

Le second projet quant à lui est à plus longue échéance. A l'horizon 2002, des travaux d'agrandissement de la BU sont en effet envisagés. Au bâtiment actuel viendrait s'ajouter une extension de 4000 m<sup>2</sup>. Ce dossier, encore en préparation, permettrait une nouvelle augmentation de la surface allouée aux NTIC au premier étage du bâtiment actuel.

Les responsables de la bibliothèque espèrent alors pouvoir proposer pas moins de 100 postes de consultation Internet aux étudiants de l'USTL.

### C. Des objectifs multiples.

Ce développement est bien entendu intéressant d'un point de vue bibliothéconomique: il permet d'envisager l'accès à de nouvelles

---

<sup>2</sup> Pour tous les sigles, voir glossaire en annexe.

ressources, ou le remplacement sous une autre forme de ressources déjà existantes (passage aux périodiques électroniques notamment).

Mais il s'agit aussi pour la bibliothèque universitaire et pour l'ensemble du SCD de remplir ainsi, sous une forme renouvelée, une mission de démocratisation de l'accès aux connaissances et à l'information. Un plus grand nombre de postes va permettre en effet de toucher un plus grand nombre d'étudiants encore; tous n'ont en effet pas encore la possibilité de bénéficier à domicile d'un accès aux nouvelles technologies et à Internet en particulier.

Cet aspect quantitatif du projet de développement d'Internet à la BU reste cependant soumis à d'évidentes exigences budgétaires. Il ne doit donc pas faire oublier que les professionnels de la documentation peuvent avoir un rôle également qualitatif dans l'approche et la maîtrise de ce nouveau médium.

L'intégration progressive des NTIC aux ressources de la bibliothèque doit enfin permettre aux professionnels de l'information de réfléchir au sens à donner à l'offre d'accès à Internet dans le cadre d'une bibliothèque universitaire, et d'imaginer quelles pourraient être les formes de leur intervention dans l'approfondissement des usages de ce réseau et des informations ou documents auxquels il donne accès.

Il faut également examiner la pertinence d'une orientation progressive des étudiants, déjà familiarisés avec l'outil, vers un usage plus résolument documentaire d'Internet, notamment en étudiant les possibilités d'aide et de formation à leur offrir. Cette valeur ajoutée propre aux personnels de la bibliothèque devrait de plus permettre de pallier certaines difficultés quantitatives liées aux limites budgétaires que j'ai évoquées plus haut.



## **II. ETAT DES LIEUX.**

---

Afin de mieux comprendre les efforts à engager dans le but de mener au mieux ces deux projets, il me semble qu'une présentation de l'état actuel des activités concernant les NTIC et Internet à l'USTL s'impose.

### **A. L'Université des Sciences et Technologies de Lille (USTL).**

#### **1. Présentation générale.**

Créée en 1967, la faculté des sciences de Lille ne prend le nom d'Université des Sciences et Techniques de Lille (USTL) qu'après les événements de mai 1968. C'est à cette date également que sont transférées sur le site de la Cité scientifique les sciences économiques et la gestion, ainsi qu'un certain nombre de disciplines appartenant aux sciences sociales (sociologie, géographie, sciences de l'éducation). Aujourd'hui, les étudiants se répartissent comme suit entre les grandes divisions disciplinaires<sup>3</sup>.

Au total, l'USTL - qui a aujourd'hui remplacé "Techniques" par "Technologies" - regroupe désormais 14 Unités de Formation et de recherche (U.F.R), Instituts ou écoles rattachées. Pour l'année 1998-99, l'USTL comptait au total 21071 étudiants. Ce second tableau fait le point sur leur répartition par niveau d'études.

Comme on peut le voir sur le plan général du campus<sup>4</sup>, les locaux les plus fréquentés par les étudiants de l'USTL (salles de cours, de TD et de TP) se répartissent tout autour du bâtiment circulaire de la bibliothèque

---

<sup>3</sup> Chiffres de 1998/99, extraits du tableau de bord "les étudiants de l'USTL" de l'Université des Sciences et Technologies de Lille.

<sup>4</sup> Voir plan en annexe.

universitaire. Les bâtiments situés dans une seconde couronne sont plus orientés vers la recherche.

## **2. Les NTIC à l'USTL.**

L'USTL mène depuis quelques années une politique très volontariste dans le domaine des NTIC avec l'aide de différents partenaires.

Le CRI ( Centre de Ressources Informatiques) de l'USTL joue bien sûr un rôle important dans le soutien logistique de cette action. Mais celle-ci s'est encore accrue depuis 1997/98, avec la création du SEMM (Service pour l'Enseignement sur mesure médiatisé) .

Ce service général de l'Université a été créé en mai 1998, suite à une enquête sur le parc informatique de l'Université, avant que celle-ci ne s'engage dans le projet "Premier cycle sur mesure".

Soutenu par la Direction de la Technologie au Ministère de l'Education nationale, de la Recherche et de la Technologie, ce projet a pour but d'aider les étudiants de premier cycle en leur proposant les moyens de personnaliser leur enseignement par le biais des nouvelles technologies: il s'agit de constituer à terme une vaste banque de ressources concernant tous les enseignements de premier cycle proposés à l'USTL. Pour le moment, l'Université s'est tout particulièrement investie dans le développement de ce projet en mathématique, physique, chimie et envisage de le faire en biologie.

Le SEMM<sup>5</sup> a donc été chargé de favoriser le développement et la mise en oeuvre de cet enseignement sur mesure. Composé de sept enseignants et de cinq informaticiens, auxquels se joignent trois composantes touchant plus particulièrement à la vidéo, il joue un rôle de conseil, de proposition et d'aide à la décision dans ce domaine.

C'est lui aussi qui regroupe toutes les ressources de l'Université dans le domaine de la production multimédia sur un même serveur central, situé au CRI: quel que soit le centre de ressources d'où il accède et dans quelque discipline que ce soit, chaque étudiant peut ainsi avoir accès à

---

<sup>5</sup> Voir son site Internet, <http://www-semm.univ-lille1.fr>

toutes les ressources disponibles, y compris celles de la bibliothèque universitaire.

Le SEMM assure lui-même la charge de différents centres de ressources multimédia, mis en place suite à l'enquête de 1997/98, préexistants ou même encore à venir<sup>6</sup>, et pour lesquels il a reçu l'aide de la Région Nord-Pas-de-Calais et de l'IRISI. Il en assure la coordination, l'animation; il a aussi pour tâche d'y expérimenter et d'y évaluer les nouvelles formes d'enseignement (enseignement, à distance, autoformation).

Chaque centre possède seize postes et peut recevoir jusqu'à trente-deux étudiants, en accès libre ou en autoformation tutorée. Tous ces postes offrent un accès à Internet.

Fortes de cette action de l'Université en faveur des ressources multimédias et d'Internet, d'autres initiatives ont pris corps sur l'ensemble du campus pour développer ce dernier media.

Une association étudiante a ainsi ouvert dans la cafétéria d'une résidence universitaire (résidence Bachelard) un cybercafé: anciennement BistroU, le CyberU offre la possibilité de consulter Internet une heure par jour sur six postes de 10h à 19h du lundi au vendredi. Il suffit d'avoir au préalable souscrit un abonnement de 75F pour quatre mois. Il est possible d'y imprimer en noir et en couleur pour une somme modique; l'association vend également disquettes, papier... et propose des formations en bureautique et sur Internet.

L'Ecole centrale de Lille a quant à elle choisi de faire câbler réseau toutes les chambres de sa résidence universitaire (résidence Léonard de Vinci). Les étudiants ont donc la possibilité de brancher leur ordinateur personnel sur le réseau de l'Université, aux frais de l'Ecole.

## **B. Le Service commun de la documentation (SCD).**

Le SCD est un autre partenaire important dans le développement des ressources Internet au sein de l'USTL. Outre sa collaboration aux efforts du SEMM, il offre en effet l'accès à son propre centre de ressources, où se situe l'accès à Internet pour les étudiants.

---

<sup>6</sup> Pour plus de précisions, voir site Internet

## **1. Petite présentation générale.**

Le SCD est un ensemble composé de la Bibliothèque universitaire (BU) et d'un certain nombre de bibliothèques d'UFR et de composantes (taille, fonds et situation diverses)<sup>7</sup>.

Au coeur du SCD et de sa politique de développement des NTIC, la bibliothèque universitaire joue un rôle fondamental.

C'est un bâtiment rond, organisé sur 2 niveaux dont les attributions sont distinctes. Le rez-de-chaussée est en effet plutôt dévolu aux premiers cycles, l'étage, plutôt aux étudiants de troisième cycle et aux chercheurs. Une salle de culture générale se situe également à cet étage, ainsi que la salle des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dont je parlerai plus précisément par la suite.

Le rez-de-chaussée est ouvert du lundi au vendredi de 8h15 à 19h; l'étage, lui, n'est ouvert que de 8h30 à 18h. La bibliothèque accueille également les étudiants le samedi de 9h à 12h. Ces horaires sont encore susceptibles de modification en vue d'une ouverture plus large.

\_\_\_\_\_ Outre un fonds pluridisciplinaire de culture générale et fonds multimédia, le fonds documentaire de la bibliothèque regroupe des ouvrages recouvrant les différentes disciplines enseignées à l'Université: sciences et techniques, sciences humaines et sociales, économie et géographie. Soit au total 115 000 livres, 60 000 thèses, 600 abonnements courants<sup>8</sup>. 90 à 100% des fonds sont actuellement signalés dans le catalogue informatisé.

Outre la consultation de ce catalogue qui permet la localisation de livres, brochures, thèses, et autres actes de congrès dans l'établissement,

---

<sup>7</sup> Bibliothèques de biologie, de géographie, de maths, de physique, de sciences de la terre, de sciences économiques et humaines; bibliothèques du CUEEP, de l'ENIC, de l'EUDIL, de l'IAAL, de l'IAE, de l'IEEA, de l'IEMN, de l'IREM.

<sup>8</sup> Chiffres de 1998-99.

la bibliothèque offre la possibilité de consulter un dépouillement d'articles de périodiques et des bases de données par le biais de son réseau de cédéroms.

Elle assure également les services traditionnels d'une bibliothèque universitaire: consultation et lecture sur place des documents, prêt à domicile (jusqu'à 5 ouvrages pendant 14 jours), prêt entre bibliothèques. Elle permet, notamment aux étudiants et aux chercheurs assistés par une personne qualifiée de la bibliothèque, d'avoir recours à un service de recherche bibliographique informatisées (RDI).

Enfin depuis 1989, elle abrite une salle des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

## **2. Au premier étage de la bibliothèque universitaire: la salle des nouvelles technologies.**

Cette salle des Nouvelles technologies de l'information et de la communication de la bibliothèque universitaire a ouvert ses portes il y a exactement dix ans, en septembre 1989 au premier étage de la BU.

Au départ, ces locaux<sup>9</sup> de 120 m<sup>2</sup> ne recevaient que l'atelier Informatique pour tous, chargé de familiariser les étudiants avec les outils de la bureautique (Word, Excel) ainsi qu'avec la programmation, élément aujourd'hui tombé en désuétude. Quelques cédéroms -essentiellement des cédéroms bibliographiques: Pascal, Francis, puis Cd-Thèses...- ont par la suite été introduits dans la salle.

En 1994, l'Université a décidé de la création d'une véritable section "Centre de ressources" au sein de la bibliothèque universitaire, à la tête duquel se trouve aujourd'hui un conservateur, M.Gabillard. Cette transformation de la salle a été acceptée par le Ministère. Au cours de l'année 1995, des cédéroms ont donc été achetés en nombre, le câblage de la BU réalisé. C'est cette dernière opération qui a permis d'envisager l'offre, à l'intérieur de la BU, d'un accès à Internet. Dès la rentrée 1995/96, deux postes de la salle ont été dédiés à la consultation d'Internet.

---

<sup>9</sup> Voir plan en annexe.

Aujourd'hui, la section "Centre de ressources" gère la salle des NTIC, les acquisitions de cédéroms et compte ouvrir à la rentrée 1999-2000 un service audio-visuel (cassettes vidéo et télévisions par satellites).

La salle des NTIC est ouverte aux mêmes horaires que l'ensemble de l'étage (voir plus haut). Elle compte 24 postes. Huit d'entre eux sont consacrés à la bureautique (l'un de ces postes est relié à une station graphique avec table traçante); trois aux accès aux cédéroms de la bibliothèque (deux donnent accès au réseau de cédéroms de la BU, l'autre permet la consultation de cédéroms en monoposte). Cela peut paraître peu, mais d'autres postes disséminés dans différents espaces de la bibliothèque permettent d'accéder au réseau de cédéroms. Reste au total douze postes dédiés à Internet, et vingt postes sont même envisagés d'ici la fin de l'année 1999.

Pour assurer le bon fonctionnement de la salle et du service, trois moniteurs, payés par l'Université, ont été engagés. Pour environ 18 heures de travail par semaine, ils perçoivent environ 2650 francs par mois, ce qui est évidemment peu par rapport à leur qualification (actuellement, les trois moniteurs de la salle sont en doctorat) et leurs responsabilités.

Ils doivent en effet s'occuper de la maintenance du parc informatique, soit mettre en place les consommables (toners des imprimantes, tapis de souris...), réparer les machines quand ils le peuvent, améliorer leur fonctionnement en rajoutant de la mémoire, réinstaller les logiciels. Surtout, il leur est demandé de faire le ménage sur les ordinateurs et de prévenir autant que faire se peut les problèmes à venir.

Mais ils effectuent également un travail d'accueil et de renseignements des étudiants. Ils ont notamment en charge le planning des séances Internet: les étudiants prennent rendez-vous auprès d'eux pour deux heures de consultation par semaine (ou deux fois une heure).

Ces moniteurs sont généralement recrutés par voie d'affichettes placées à la bibliothèque, ou encore dans le bâtiment d'informatique. Etant donné la nature de leurs obligations, ce sont les étudiants en informatique pure qui sont les plus courtisés ou les étudiants dont les formations contiennent malgré tout beaucoup d'informatique (type informatique appliquée). Les étudiants de doctorat sont particulièrement appréciés pour leur grande disponibilité horaire.

Leur personnalité entre aussi en ligne de compte: ils doivent en effet avoir le sens du contact, savoir être disponibles et serviables; une expérience de l'encadrement de jeunes ou d'enseignement est ainsi appréciée. L'honnêteté est exigée du fait des responsabilités importantes qui leur sont confiées en terme de matériel et d'accès aux ressources logicielles. Plus difficiles à repérer et aussi à trouver, la maturité et la rigueur sont activement recherchées.

Pour l'année 1996/97, la section Centre de ressources a disposé d'un budget d'acquisitions de 1 322 923 F, mais les fournitures matérielles (toners d'imprimante, papier, disquettes...) doivent être comptées dans ce budget *a priori* documentaire.

Les coûts engagés pour l'installation d'un poste sont importants, et couvrent des investissements d'ordre divers. Tout d'abord, le poste; sa durée de vie n'est que de trois ans. Les fournisseurs sont choisis avec soin: ils doivent proposer un matériel résistant et un bon service après-vente. Ce choix doit d'ailleurs être validé par le CRI. Un ordinateur destiné au public coûte donc en moyenne 11000F (dont 2500F d'extension de la garantie de 3 ans).

On installe une imprimante en réseau pour environ cinq ordinateurs, soit 600F par poste. A quoi il faut encore ajouter le coût du câblage, soit 1500F par poste, ainsi que l'achat d'un mobilier adéquat. Les grandes tables utilisées actuellement accueillent 6 postes et coûtent 8700F chacune. Il n'y a cependant plus de place dans l'actuelle salle pour rajouter des tables de ce type.

L'Université encourage bien évidemment l'augmentation du nombre de postes connectés à Internet; en revanche, les crédits ne suivent pas toujours. Pour le projet de déménagement du SUIAO et de réaménagement de la salle, le SEMM prévoit de faire appel à des crédits européens (FEDER). Malheureusement, aucune augmentation du budget de fonctionnement n'est à ce jour prévue, pas plus qu'une augmentation du nombre de moniteurs. Cet élément ne devra pas être négligé dans les recommandations à faire pour l'évolution du service.

Pour utile qu'il soit, notamment pour resituer l'offre Internet du centre de ressources de la bibliothèque universitaire dans le contexte général de l'Université, cet état des lieux ne constituait cependant pas un

stock d'informations suffisant pour me permettre d'envisager de quelle(s) manière(s) faire évoluer l'offre Internet dans les nouvelles conditions d'exercice prévues. J'ai donc décidé de faire le bilan propre de cette activité de la salle des NTIC de la BU, en interrogeant les principaux intéressés par cette offre: les étudiants.



### III. Le point de vue du public.

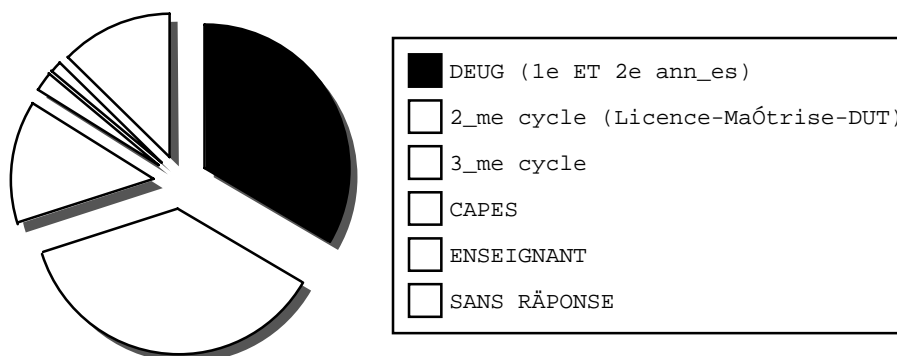
---

Les différents projets, à plus ou moins long terme, qui concernent la salle des NTIC et plus particulièrement son offre d'accès à Internet visent à faire évoluer la structure actuelle que je viens de présenter, vers un service, une offre et un public plus larges.

Dans le but de favoriser et de renforcer l'impact de ces mesures en ce qui concerne plus précisément Internet, j'ai trouvé utile d'évaluer l'offre actuelle dans ce domaine. Ce type de service fonctionne depuis maintenant cinq ans au SCD de l'USTL, mais on ne disposait pas encore de données de ce genre.

#### A. L'enquête: objet, conception, déroulement.

REPARTITION PAR CYCLES D'ETUDES



Disposant d'ores et déjà des avis et réflexions des professionnels chargés de la salle, ce sont les étudiants eux-mêmes que j'ai choisi d'interroger sur le service qui leur est proposé actuellement. J'ai donc conduit cette évaluation du service sous la forme de deux enquêtes, rédigées avec l'aide du conservateur chargé de section et validées par le directeur du SCD.

L'échantillon des étudiants interrogés se révèle être relativement représentatif: selon les résultats fournis sur ce point par le second

questionnaire, la répartition (en %) entre les différents cycles est équilibrée.

Le large éventail de disciplines de l'université est également bien représenté, puisque ont répondu à l'enquête des étudiants de 25 disciplines différentes<sup>10</sup>.

Bien sûr, cette démarche n'ayant pu être menée qu'au cours du mois de mai 1999, c'est à dire tard déjà dans l'année universitaire, on peut supposer qu'un certain nombre d'étudiants, habitués de la BU et de la salle des NTIC, ne les fréquentaient déjà plus à cette date. Les chiffres fournis par mes enquêtes sont donc à considérer plutôt comme indicatifs.

A travers cette enquête, je souhaitais pouvoir disposer de deux types de données. D'une part, des données générales sur les conditions matérielles de l'offre d'accès à Internet: connaissance de l'offre, commentaires sur le matériel, les modalités de fonctionnement... D'autre part, des renseignements plus précis sur l'usage que font les étudiants d'Internet.

J'ai donc établi un premier questionnaire<sup>11</sup> portant avant tout sur la connaissance que les étudiants fréquentant la BU pouvaient avoir de cette offre de consultation Internet. Cette première enquête, succincte et tirée à 50 exemplaires, a été mise à disposition au bureau de renseignements et à la banque de prêt, situés au rez-de-chaussée de la bibliothèque. Sur ces 50 exemplaires, 44 ont été remplis.

Le second questionnaire était, lui, distribué par les moniteurs à chaque étudiant venant dans la salle des NTIC pour une séance de consultation Internet; à charge ensuite pour l'étudiant de le glisser dans une urne placée à l'entrée de la salle. Plus ambitieuse, cette enquête tirée cette fois à 100 exemplaires, avait pour objet d'évaluer le taux de

---

<sup>10</sup> MIAS, biologie, économie-gestion, anglais, EEA, mathématiques, électronique, STPI, sociologie, AES, Dut GEIT, chimie, BOP, géologie, génie civil, SM, SV, physique, DQPA, biochimie, informatique, DEA sur les ONG, environnement et aménagement, instrumentation, système d'information.

Pour la signification des sigles, voir glossaire en annexe.

<sup>11</sup> Pour le texte de ces deux questionnaires, voir en annexe.

satisfaction des étudiants vis à vis du service proposé, mais aussi d'esquisser les différents types d'usages que les étudiants font des ressources du Réseau, ainsi que de faire le point sur leurs attentes. Soit quatre grands chapitres pour rassembler ces différents aspects: Internet à la BU, la salle des nouvelles technologies, leur consultation plus précisément et leurs attentes (cf annexe). Seuls 7 formulaires sont manquants (93 réponses).

Dans un cas comme dans l'autre, les étudiants ont visiblement apprécié d'être consultés : deux exemplaires du second questionnaire en font d'ailleurs explicitement état, à l'exclusion de tout autre commentaire!

C'est en suivant l'articulation des quatre grands chapitres du second questionnaire que j'ai analysé les résultats de cette enquête.

## **B. Internet à la BU.**

### **1. Connaissez-vous l'offre d'accès à Internet à la B.U.?**

Je souhaitais dans un premier temps pouvoir évaluer la connaissance qu'ont les étudiants de l'USTL de l'offre d'accès à Internet faite par la BU dans la salle des NTIC. C'était avant tout l'objet du premier questionnaire.

Il aurait été très intéressant de pouvoir estimer cette proportion à l'échelle de l'université toute entière. J'ai donc pendant un temps tenté d'appréhender un maximum d'étudiants par le biais des UFR. Mais cette démarche s'est vite avérée trop compliquée. J'ai donc choisi de me limiter au public fréquentant déjà la BU et d'interroger en priorité, à l'aide du premier questionnaire, ce public choisi sur sa connaissance d'Internet à la BU.

Les résultats obtenus sur ce point mettent en lumière une situation paradoxale. 82% des étudiants interrogés connaissent effectivement et la salle des Nouvelles technologies de la BU et la possibilité d'accès à Internet qu'elle offre. En revanche, 63,5% de ces mêmes étudiants affirment n'avoir jamais profité de cette offre.

Les raisons invoquées sont diverses. Avant tout, et l'indication est intéressante, un certain nombre d'étudiants avoue ne pas éprouver encore

le besoin d'utiliser les ressources du Web ou bien ne pas en voir l'intérêt, notamment dans la cadre de leurs études.

D'autres indiquent bénéficier d'un accès à leur domicile et ne pas avoir besoin d'utiliser celui de la bibliothèque.

Mais les plus nombreux sont en réalité ceux qui disent avoir dû renoncer à profiter de l'offre de la BU. Faute de postes en nombre suffisant, le délai entre le moment de l'inscription et la séance proprement dite est en effet jugé trop long (jusqu'à trois semaines), rendant difficile une quelconque organisation du travail: après une ou deux tentatives infructueuses, les étudiants se découragent.

## **2. Comment avez-vous connu l'existence de l'offre de consultation Internet à la BU (en %)?**

Ce premier point du questionnaire n°2 portait sur la manière dont les étudiants, utilisant ou non la salle, avaient eu connaissance de son existence. Je voulais par cette question évaluer l'impact des différents moyens mis en oeuvre par la bibliothèque elle-même pour faire connaître ce service et avoir des éléments sur les efforts de communication à engager désormais.

Force est de constater que les moyens actuels ne sont pas les plus efficaces. C'est le bouche-à-oreille qui reste le meilleur canal d'information chez les étudiants. Dépliants et affiches ne sont que peu cités.

Notons d'emblée cependant que ces résultats n'ont rien de surprenant. En effet, cette relative absence de communication est tout à fait volontaire: l'offre n'étant pas extensible dans les conditions présentes, les responsables de la salle ont jugé préférable de ne pas faire trop de publicité pour un service déjà bien exploité et même souvent saturé. Il a donc été choisi de se limiter à en signaler l'existence en s'associant à la communication générale de la bibliothèque (informations dans le guide du lecteur; visites de groupes d'étudiants, notamment du premier cycle; participation aux journées portes ouvertes).

Dans le cas d'un agrandissement de la salle et de l'offre d'accès à Internet, il pourrait en revanche être intéressant de revoir cette politique de communication. Car dans le premier questionnaire, certains étudiants

interrogés sur leur méconnaissance de l'existence de la salle, mettent en cause l'absence de documents de ce type; mal informés sur les modalités de fonctionnement du service, beaucoup, notamment parmi les premiers cycles, avouent ne pas avoir osé rentrer dans la salle pour se renseigner ou s'inscrire.

### **3. Etes-vous venu à la B.U. spécialement pour ça?**

\_\_\_\_\_ En développant et en encourageant l'offre d'accès à Internet, une des inquiétudes des professionnels des bibliothèques reste souvent en effet de voir les étudiants en oublier les autres ressources à leur disposition à la bibliothèque universitaire.

En réponse à cette question du questionnaire n°2, 64% des étudiants affirment pourtant ne pas être venus à la bibliothèque uniquement pour Internet. Cette tendance est plus forte encore chez les étudiants de premier cycle. Il semble que les étudiants qui fréquentent la salle des nouvelles technologies afin d'y avoir accès à Internet, utilisent cette ressource électronique en complément de l'offre documentaire globale de la B.U.

C'est sans doute en ce sens qu'il faut développer le service, d'autant qu'on l'a vu, un certain nombre d'étudiants estiment pour le moment ne pas avoir un besoin impératif d'Internet.

### **4. Pouvez-vous avoir accès à Internet dans un autre lieu? Lequel? Pour quelles raisons venez-vous aussi consulter à la B.U.?**

Ces deux questions (questionnaire n°2) avaient toujours pour but d'en savoir plus sur les étudiants et l'Internet; mais les réponses obtenues devraient également permettre de contrebalancer les scrupules du monde des bibliothèques face au développement du Réseau dans leurs murs.

Les résultats prouvent en effet que la bibliothèque remplit là encore une mission de démocratisation de l'accès à l'information et aux nouveaux médias.

En effet, 58% des étudiants ne disposent d'aucun autre accès au réseau et sont donc particulièrement reconnaissants à la B.U. de leur offrir cette possibilité. Et c'est la gratuité et l'accès libre qui explique dans la grande majorité des cas une consultation dans le cadre de la B.U.

Les réponses à la deuxième partie de la question, portant sur d'autres points d'accès éventuels à Internet, sont cependant intéressantes.

Si l'on exclut ceux qui en bénéficient à domicile (10%) ou encore les étudiants rattachés à un laboratoire (7%), on observe que les étudiants connaissent les autres possibilités d'accès facilité proposées sur le campus: café CyberU (coût symbolique), résidence universitaire câblée, autres salles en libre accès de l'université. Un petit nombre mentionne également les autres bibliothèques comme les bibliothèques municipales et leurs bibliothèques de réseau de l'ensemble de l'agglomération lilloise.

Autant d'options que la B.U. pourrait donc avoir intérêt à faire connaître et à promouvoir afin de lutter contre l'engorgement de son propre service.

## **C. La salle et son fonctionnement.**

### **1. Les conditions matérielles de consultation offertes par la salle des nouvelles technologies vous conviennent-elles (en %) ?**

On peut d'ores et déjà s'en féliciter: de même qu'ils apprécient l'existence de l'offre de consultation Internet à la bibliothèque, les étudiants interrogés sont globalement satisfaits des conditions dans lesquelles s'effectue leur consultation.

Il faut cependant faire apparaître quelques nuances. Les commentaires sont certes rares - ce qui accrédite encore le succès apparent du service - mais tous mettent en évidence les mêmes dysfonctionnements.

### **2. Le matériel.**

Au premier rang de ces problèmes, on retrouve bien sûr l'insuffisance quantitative du matériel qui expliquait également la déperdition observée entre les étudiants connaissant l'offre d'accès à Internet et ceux qui en profitent réellement.

Trop peu de postes offrant accès à Internet, trop peu d'imprimantes par postes: ces insuffisances viennent apparemment à bout des étudiants les plus patients, qui se plaignent également du manque de puissance des postes dédiés à Internet, qui ralentit les manipulations, voire les rend

impossibles. Il faut ajouter à ces motifs d'exaspération quelques autres petits problèmes d'environnement dus à la situation de la salle: manque de ventilation, absence de stores...

### **3. L'organisation du service.**

Conséquence ou non du manque de matériel, l'organisation globale de la consultation d'Internet fait aussi un certain nombre de mécontents.

Les étudiants reconnaissent le bien-fondé du système des rendez-vous mais en soulignent également les dysfonctionnements, sources d'inégalités. La nécessité de réserver une tranche horaire une semaine, voire quinze jours, à l'avance désavantage en effet les étudiants aux emplois du temps les moins souples. Ceux qui, par malchance, ne sont pas là le jour d'inscription sur une nouvelle semaine, se plaignent de devoir de nouveau attendre une semaine supplémentaire, sans avoir plus de chance de pouvoir trouver une place ultérieurement.

Certains questionnaires critiquent aussi la rigidité du fonctionnement. En fonction du cycle d'étude ou de la maîtrise de l'outil, les deux heures hebdomadaires sont parfois jugées trop courtes ou au contraire bien longues.

Enfin, l'absence de calme en général dans la salle est un motif sérieux de mécontentement, notamment pour les étudiants venus effectuer une recherche plus approfondie.

### **4. Les moniteurs.**

La présence et le rôle des moniteurs semblent quant à eux faire l'unanimité. Leur aide technique précieuse lors de problèmes précis et parfois pointus est à plusieurs reprises soulignée par les étudiants interrogés. Interrogés sur leurs préférences pour une consultation à la B.U. plutôt que dans un autre endroit, plusieurs étudiants ont également mentionné la valeur ajoutée que représente la présence des moniteurs dans la salle des nouvelles technologies de la B.U.

Pourtant, même cet aspect de l'offre d'accès à Internet ne semble pas pouvoir échapper aux critiques.

En effet, dans le premier questionnaire, un certain nombre d'étudiants affirment avoir été rebutés lors d'un premier contact par le

manque de disponibilité des moniteurs. On retrouve d'ailleurs cet infléchissement dans les réponses au second questionnaire, puisque 22,5% des personnes interrogées se disent peu satisfaites de la disponibilité des moniteurs: une nuance notable malgré tout, par rapport aux seuls 12 ou 13% d'insatisfaits par l'accueil ou le renseignement.

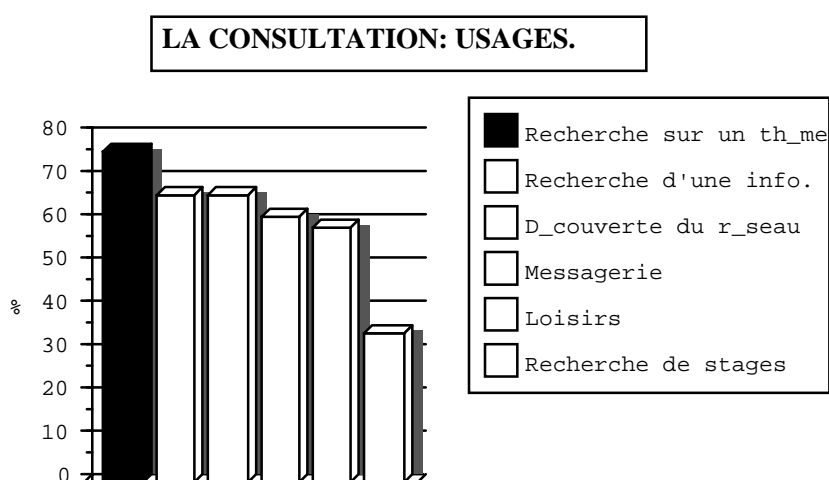
Certains commentaires font notamment état du peu de mobilité dans la salle des moniteurs, peu enclins à expliquer le fonctionnement d'un cédérom ou rectifier une fausse manoeuvre. Livrés à eux, les néophytes avouent avoir parfois perdu leur heure de consultation à tenter de comprendre le fonctionnement d'un moteur de recherche ou à essayer de revenir sur une erreur ultérieure!

## D. Leur consultation.

Avec ce nouveau chapitre, j'aborde le second volet de mon enquête sur l'usage que font ou désireraient faire les étudiants d'Internet.

76,5% des étudiants qui ont répondu au second questionnaire avaient déjà consulté Internet, ce qui devait à mon sens se traduire par une utilisation plus approfondie et rationnelle d'Internet. En fait, la bibliothèque n'imposant aucune restriction à la consultation, celle-ci demeure très polymorphe.

### 1. Usages.





Ainsi, la stricte découverte du réseau et l'initiation à la navigation sont encore d'usage fréquent, même pour des étudiants qui par ailleurs parcourent également le Web à la recherche d'informations sur un thème donné ou d'une information précise.

La messagerie est aussi un attrait indéniable du réseau et l'aspect loisirs n'est pas dédaigné non plus. On retrouve cet usage ludique d'Internet dans les suggestions des étudiants, relevées dans le chapitre "Attentes" ou encore dans leurs commentaires: nombreux sont ceux en effet qui aimeraient voir la B.U. leur proposer des sélections "Cinéma" ou "Sports".

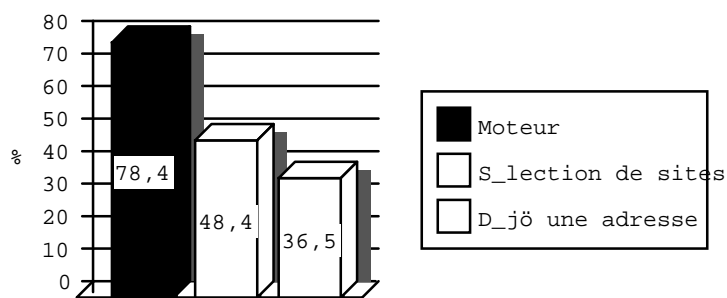
On observera cependant qu'un usage que l'on pourrait qualifier de "sérieux" d'Internet tend à se généraliser puisque 76,5% des étudiants affirment se servir d'Internet pour des recherches sur un thème ou pour une information, contre 59% "seulement" (c'est énorme: j'y reviendrais) qui l'utilisent pour le plaisir. On retrouve d'ailleurs cet aspect dans la grande majorité de leurs suggestions de sélections, ainsi que je le soulignerai plus tard.

Enfin, on constatera peut-être avec surprise le peu d'usage "pratique" que font les étudiants d'Internet, puisque seuls 34,5% d'entre eux effectuent des recherches de stages via le réseau. En fait, la question s'est avérée trop réductrice dans sa formulation, car elle ne mentionnait qu'une seule utilisation pratique que l'on peut faire du Net. De nombreux commentaires révèlent en effet que les étudiants utilisent bel et bien Internet à des fins utilitaires et pratiques: renseignements sur les formations, d'autres universités françaises et étrangères, sur leurs modalités de fonctionnement, les conditions d'inscription...

## **2. Méthodes.**

Toute une série de petites questions avaient enfin pour but de mettre en lumière leur manière d'aborder Internet et de procéder lors d'une recherche.

### COMMENT AVEZ-VOUS PROCEDE?



Les étudiants qui arrivent avec une ou des adresse(s) restent minoritaires. En fait, il semble que les sources d'adresses leur manquent ou qu'ils ne les connaissent pas. Les professeurs ne signalent encore que rarement des sites Web. Seulement 2 questionnaires mentionnent l'existence d'annuaires. La presse spécialisée est finalement la source la plus fréquemment citée par les étudiants.

C'est donc le moteur de recherche qui est l'outil d'exploration privilégié.

Quant à l'usage de sélections, prétablies par certaines institutions (bibliothèques, universités...) et disponibles sur leur propre site Internet, il semble que la question ait été mal comprise: la plupart des étudiants y ont vu une allusion aux présélections établies par les répertoires type Yahoo.

La manipulation concrète de ces moteurs et autres répertoires ne semble pas poser *a priori* problème aux étudiants puisque 79,5% d'entre eux se déclarent satisfaits de leur recherche; ils insistent même sur la facilité de la recherche et sa rapidité. Le caractère souvent très actualisé du résultat les séduit également beaucoup.

10,8% d'étudiants se déclarent cependant insatisfaits et certains précisent même qu'ils ne le sont pas du tout. Parfois, les plus satisfaits nuancent eux aussi leur propos lors des commentaires.

Là apparaissent les difficultés inhérentes aux moteurs de recherche et au delà, au réseau lui-même. L'étendue de la Toile laisse souvent les

étudiants relativement démunis: ils avouent perdre du temps lors de leurs manipulations faute de savoir dans quelle direction chercher ou comment manipuler au mieux les outils d'exploration. Certains reprochent alors au réseau de ne leur fournir que des informations floues, trop générales et surtout trop nombreuses, ou au contraire de ne pas disposer d'information sur le sujet qui les intéresse. Enfin, un certain nombre d'étudiants mettent en avant le problème de la qualité des informations trouvées: d'où viennent-elles? Comment les évaluer?

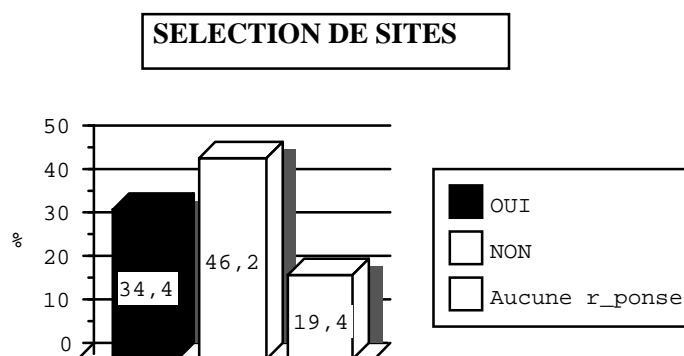
Toutes ces critiques rejoignent d'ailleurs les arguments de ceux qui, sans en avoir fait réellement l'expérience, estimaient ne pas avoir besoin d'Internet (pas encore, pas déjà...) ou ne pas en voir l'intérêt, faute d'y trouver chaussure à leur pied.

## E. Attentes.

Que dire alors des attentes des étudiants quant au rôle de la B.U. dans ce domaine?

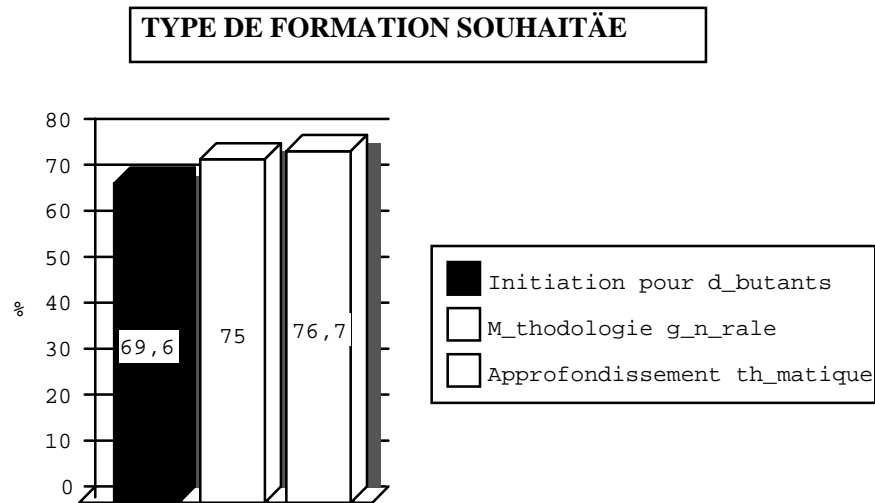
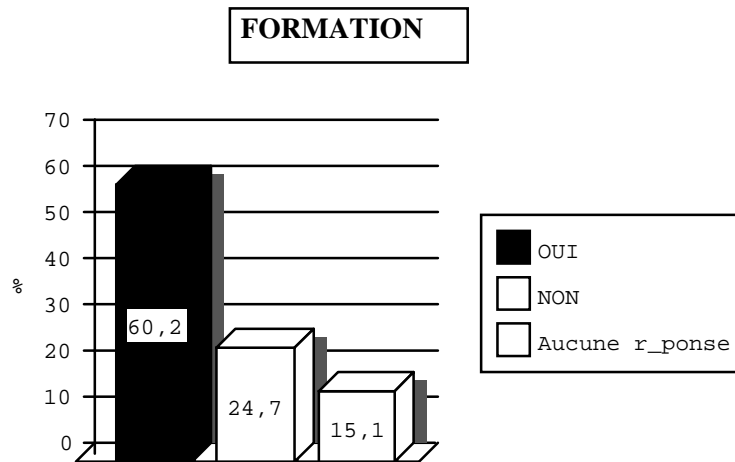
On ne peut que constater d'abord que c'est ce chapitre qui a recueilli le moins de réponses puisque 18 questionnaires ne contiennent aucun élément sur ce point ou des éléments incomplets. On mettra volontiers ce silence sur le compte d'une satisfaction globale que ne démentent d'ailleurs pas les chiffres cités plus haut! Quelques remarques cependant.

### 1. Les sélections de sites.



Si l'on cumule les étudiants qui ne répondent pas du tout et ceux qui répondent qu'ils n'y ont pas recours, 65,6% d'entre eux boudent les sélections de sites. Peut-être comme la question précédente, ne voient-ils pas exactement de quoi il retourne. Peut-être aussi faut-il rapprocher cette réponse des critiques émises plus haut: la demande des étudiants est avant tout d'ordre quantitatif.

## 2. Les formations.



Pourtant, leur attitude est plus nuancée au sujet d'une potentielle formation: 60,2% des étudiants interrogés sont intéressés par une formation et la plupart coche même avec enthousiasme les 3 propositions!

Aussi paradoxal que cela puisse paraître au vu de leur taux de satisfaction lors des recherches, 69,6% d'entre eux se disent même disposés à suivre une formation de type initiation. Mais peut-être ces étudiants répondent-ils plus "dans l'absolu" et non pour eux-mêmes. La plupart cependant - et cela recoupe l'information fournie par le chiffre important d'étudiants ayant déjà pratiqué la navigation - s'oriente plutôt vers une formation d'approfondissement ou d'ordre méthodologique.

Malgré quelques contradictions dans le propos des étudiants interrogés, l'ensemble de ces réponses m'a donc permis de dresser un bilan intéressant, relativement complet et finalement positif de l'activité de la salle des NTIC en matière de consultation Internet.

Ces réponses m'ont surtout permis d'envisager un certain nombre d'évolutions à éventuellement mettre en oeuvre dans le cadre du réaménagement prochain de la salle, afin de faire en sorte que le service proposé satisfasse le plus possible les professionnels chargés de son développement et le public qui l'utilise.

Entrevues grâce aux point de vue des étudiants de l'USTL interrogés, ces possibilités d'évolution ont également été enrichies par l'observation et l'analyse d'autres expériences.

## **IV. Internet en bibliothèque: autres expériences.**

---

Afin d'enrichir encore ma réflexion sur la manière de faire évoluer l'offre d'accès à la bibliothèque universitaire de Lille I, j'ai tenté de faire le tour d'autres expériences d'accès à Internet en bibliothèque.

Dans cette démarche, j'ai bien entendu privilégié les expériences ayant lieu en BU.

Mais je me suis surtout attachée à l'étude d'expériences un tant soit peu similaires à la nôtre. Par similaires, je n'entends pas forcément celles conduites dans les seules BU où un service de ce type n'est d'ailleurs pas encore généralisé (à ce titre, l'exemple de Lille III, où le service est encore débutant, s'est avéré peu instructif pour nous). En revanche, j'ai retenu en priorité les établissements où ce type de service existe depuis déjà plusieurs années et qui en ont tiré un premier bilan, notamment en terme d'utilité du service, d'organisation, ou encore de formation. J'ai donc parfois gardé des éléments tirés d'expériences en bibliothèque municipale ou dans de grands établissements (Bibliothèque Nationale de France, Bibliothèque Publique d'Information).

### **A. Définition(s) du service.**

Au vu des différentes expériences observées, il me semble tout d'abord utile de pouvoir définir le service d'offre d'accès à Internet, et ce, non par ses seules modalités de fonctionnement, mais en tentant d'éclairer les objectifs qu'on lui assigne et peut-être les utilisations qu'on ne souhaite pas voir se développer.

Cette définition est d'autant plus importante que le service est situé en bibliothèque universitaire, c'est-à-dire dans un établissement qui a avant tout pour but d'aider les étudiants dans leurs études. Certains usages du Réseau que font les étudiants n'ont peut-être pas leur place en BU: définir clairement l'offre doit permettre de régler sans difficulté les conflits souvent fréquents avec des étudiants parfois exigeants.

Peu de bibliothèques universitaires ont réellement mis au point une telle définition, si ce n'est parfois par le biais de leur Charte des droits et

des devoirs des utilisateurs d'outils informatiques<sup>12</sup> . En revanche, deux grandes tendances se dessinent sur la manière de mettre Internet à la disposition des étudiants en BU: deux définitions implicites.

D'une part, un certain nombre de bibliothèques, auxquelles on peut rattacher la B.U. de l'USTL, ont fait le choix d'un libreaccès total à Internet, sans qu'aucune restriction ne soit faite quant à la nature de la recherche effectuée par l'étudiant. Il s'agit souvent de bibliothèques pionnières en la matière, fières d'avoir su ainsi gagner un nouveau public qui ne fréquentait pas forcément la bibliothèque.

D'autre part, des bibliothèques pour lesquelles le service est récent ou même encore à construire; elles ont au contraire cherché à orienter l'utilisation d'Internet vers des recherches qualifiées de "sérieuses" ou en rapport avec les études de l'étudiant consultant.

Il ne s'agit cependant le plus souvent que d'une incitation et peu de bibliothèques universitaires - à la différence des bibliothèques municipales (voir l'exemple de la bibliothèque municipale de Blois<sup>13</sup> - pratiquent un Internet bridé. L'incitation peut cependant prendre une forme plus ou moins ferme: à la BU de l'Université Charles de Gaulle - Lille III, les responsables des deux postes Internet de la salle informatique demandent ainsi aux étudiants de donner le sujet de leur recherche lors de leur inscription pour une session Internet .

Même lorsqu'il n'est pas imposé, cet usage d'Internet est donc de plus en plus préconisé par les bibliothèques universitaires, soucieuses d'une plus grande cohérence avec les missions générales de la

---

<sup>12</sup> Voir à ce sujet, les précisions de Mme Laurence RENO, Bibliothèque universitaire de Rouen-section Sciences, ou de M. Hubert PADIOU, Université de Paris-V, section Droit, dans BIBLIO-FR [liste de discussion]. *Archives*: ZELLER, Madeleine. "Synthèse Internet en service public". 18 novembre 1998.

URL: <http://listes.cru.fr:arc:biblio-fr@cru.fr>

<sup>13</sup> Voir les explications de Mme Sandrine BRIAUD, Bibliothèque municipale de Blois. dans BIBLIO-FR [liste de discussion]. *Archives*: ZELLER, Madeleine. "Synthèse Internet en service public". 18 novembre 1998.

URL: <http://listes.cru.fr:arc:biblio-fr@cru.fr>



bibliothèque, plus documentaires que ludiques. Cette préconisation peut faire l'objet d'un affichage ad hoc.

Certes, les bibliothécaires reconnaissent qu'il est encore difficile de faire respecter cette règle d'utilisation d'Internet à des fins pédagogiques, même lorsque cela figure dans des chartes d'utilisation que signe l'étudiant avant d'avoir accès à son poste Internet. Mais à mesure que d'autres possibilités d'accès au Réseau sont mises à disposition des étudiants sur les campus, ces usages "sérieux" semblent pouvoir s'imposer en bibliothèque universitaire.

Sans doute n'est-il ni véritablement possible ni souhaitable d'imposer de telles restrictions à l'offre d'accès à Internet dans la salle des NTIC de la bibliothèque de l'USTL. En revanche, les arguments en faveur d'un usage avant tout documentaire du Réseau devraient permettre un infléchissement de la présentation d'Internet, en l'intégrant au mieux au cadre général de la bibliothèque.

## **B. Les conditions matérielles de l'offre.**

L'autre élément important pour le bon fonctionnement d'un service d'accès à Internet est évidemment l'ensemble des conditions matérielles qui en règlent le fonctionnement. Ce sont d'ailleurs ces conditions qui cristallisent, on l'a vu, le mécontentement des étudiants.

### **1. L'équipement.**

Il semble pourtant qu'en terme d'équipement (12 postes dédiés à Internet, avec matériel périphérique mis à disposition), l'offre de la salle des NTIC de l'USTL est en très bonne place.

En effet, pour l'instant, on compte le plus souvent entre 3 et 5 postes dédiés à Internet en BU, et il n'est pas rare que l'accès se borne à un poste. Il y a cependant des exceptions notables: la bibliothèque universitaire de Brest, section Droit/économie/sciences, dispose depuis décembre 1998 d'une salle de libre accès à Internet de 24 postes.

Le nombre de postes Internet relativement limité encore en B.U. s'explique sans doute par le caractère encore expérimental de ce service dans ce type d'établissement. On observe en effet que les bibliothèques offrant désormais plus de 5 postes pour le Web sont celles qui proposent

ce service depuis le plus longtemps: cette augmentation du nombre de postes Internet est une seconde étape, qui ne s'accomplit qu'après une période "test", où le personnel apprend à dépasser ses réticences, ainsi que la peur d'être débordé par la demande.

Pour notre service, c'est évidemment, en terme quantitatif, une avance à cultiver, peut-être désormais en lui adjoignant un volet qualitatif.

## **2. L'accès aux postes Internet.**

L'organisation de la BU de l'USTL en la matière recoupe en grande partie ce qui se fait ailleurs. Par souci de démocratiser l'accès à un outil qui demeure cher, les bibliothèques universitaires essaient en effet en général de restreindre le moins possible l'accès aux postes dédiés au Web. Les contraintes les plus fréquentes ont avant tout pour objet de gérer au mieux la demande des étudiants.

Bien que rare, la limitation de l'accès au Web existe cependant: elle peut se faire notamment par le niveau d'études de l'étudiant. C'est la solution adoptée par la bibliothèque universitaire de l'Université Charles de Gaulle (Lille III), où seuls les étudiants à partir de la maîtrise sont autorisés à consulter Internet dans la salle des NTIC. Mais c'est aussi le cas dans la section Droit/économie/gestion de la bibliothèque universitaire de Brest, où la salle de libre accès à Internet reste réservée aux étudiants de second cycle (toutes disciplines confondues cependant).

Il s'agit toujours ici de privilégier un usage documentaire, axé sur la recherche, du Réseau. Cette restriction est sans doute aussi l'écho d'une certaine perplexité du personnel en charge de la salle devant le résultat mitigé de nombreuses consultations<sup>14</sup>. Questions pas assez précises, domaines d'investigation trop vastes... Si des étudiants de 2ème cycle sont confrontés à ces difficultés, que penser des étudiants de DEUG?

---

<sup>14</sup> Sur ce sujet, voir notamment les conclusions de M. Jean-François CRETAZ du SCD de Paris-III dans BOISSIERE, Françoise.- "Accès public à Internet..."- *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 1er trimestre 1997, n°174. p.114.

Cependant, le personnel des bibliothèques constate assez peu de demandes et de consultations suivies avant la licence. Cette restriction supplémentaire n'est donc pas forcément très utile, notamment si on a bien défini au préalable à quoi doivent avant tout servir les postes Internet de la BU.

La sélection des étudiants pouvant avoir accès à Internet peut aussi avoir lieu en amont, par l'attribution par le CRI d'un compte personnel (login + mot de passe); c'est alors aux professeurs d'appuyer auprès du CRI la requête d'un étudiant qui leur en a fait la demande au préalable.

En revanche, et pour tenter de juguler l'affluence dans ce type de service, la pratique du planning et de la prise de rendez-vous sont généralisées. Cette première contrainte s'accompagne souvent d'une limitation de la durée de consultation pour chaque étudiant: la durée moyenne des séances est actuellement d'une heure. Dès qu'elles le peuvent (nombre de postes), les BU portent à 2 heures cette limite. Là encore, on constate que la BU de l'USTL n'est pas des plus mal loties.

### **3. La localisation des postes Internet.**

L'accès sans aucune condition à un poste permettant l'accès à Internet se raréfie donc. Il existe cependant, notamment lorsque la bibliothèque a choisi d'avoir un poste situé à proximité des opacs. Là aussi néanmoins, la durée de consultation peut être limitée en cas d'affluence.

Il semble en effet que la réflexion des bibliothèques se soit déplacée et porte de plus en plus non sur le nombre de postes (de toute façon appelé à augmenter), mais sur l'emplacement de ces postes.

Cette réflexion est conduite dans un double but: pour les bibliothèques qui ont peu de ressources en matière de nouvelles technologies, il s'agit d'optimiser les possibilités du peu qu'elles possèdent. Mais cette réflexion a aussi pour cadre le souci des bibliothécaires de diminuer au contraire l'impact de ces nouvelles ressources. De nombreux articles font en effet état de ce souci grandissant des professionnels des bibliothèques de démystifier l'outil Internet. De l'avis de nombre d'entre eux, cette désacralisation passe par l'intégration

à part entière des ordinateurs dédiés au Web dans les salles de la bibliothèque.

On observe ainsi deux grandes options.

Selon une première option, les ordinateurs dédiés à Internet sont situés dans une salle dite des nouvelles technologies, présente dans la BU. C'est ce qui se pratique à la BU de l'USTL, ainsi par exemple qu'à la BU de l'Université Charles de Gaulle (Lille III).

Mais certaines bibliothèques ont choisi une seconde option: leurs ordinateurs dédiés à Internet sont au contraire disséminés dans la bibliothèque au même titre finalement que les Opacs, souvent néanmoins à proximité des différents endroits stratégiques de la bibliothèque: bureau d'accueil, bureau de renseignements, salle de référence... sous l'oeil vigilant du personnel.

La bibliothèque universitaire de Louis Lumière - Lyon II a fait ce choix. Trois postes y sont dédiés à Internet; le premier, au rez-de-chaussée, est situé dans le bureau même de l'accueil; les deux autres, sont au premier étage de la bibliothèque, à côté du bureau de renseignements bibliographiques.

A l'origine, la BPI avait également disséminé ces onze postes de consultation<sup>15</sup>. Mais durant la période de travaux qu'elle connaît actuellement, les postes ont été rassemblés dans un espace particulier. Ainsi que l'explique Claire DARTOIS, il semble que cette "non-intégration ait favorisé les visites répétées de bandes de jeunes, détournant le lieu à leurs propres fins et monopolisant les postes"<sup>16</sup>. Pour l'avenir, la bibliothèque a donc fait le choix de disséminer à nouveau les postes dans les différents espaces.

Il peut s'agir d'un accès avant tout destiné à faire connaître l'Internet. La durée de consultation du Réseau y est limitée à trente minutes en cas d'affluence et, ainsi que le note M. Emmanuel COLIN de la

---

<sup>15</sup> CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie.- "Usages d'Internet à la BPI: ou quand le paquebot se met à surfer."- *Bulletin des bibliothèques de France*, t.42, 1997, n°3. p. 35

<sup>16</sup> DARTOIS, Claire.- *Intervention à la Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux*. 30 juin 1999. 13 p. Citation p. 4

Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux<sup>17</sup>, la recherche d'information sur ce type de poste reste minoritaire .

Mais il offre à un grand nombre d'utilisateurs la possibilité de quelques manipulations rapides et tend ainsi à devenir progressivement un outil de renseignement comme un autre pour le public.

Quelques bibliothèques n'ont quant à elles pas tranché: lorsqu'elles disposent d'un nombre satisfaisant de postes, elles en regroupent le plus grand nombre dans une salle spécialisée, mais en laissent également un dans les espaces publics. C'est alors souvent un poste qui n'est consultable que debout, pour une durée plus courte, ce dont les utilisateurs sont avisés par voie d'affiche. Evidemment cette solution exige des utilisateurs le respect des règles de bon fonctionnement de ce type de poste et donc une certaine surveillance de la part des personnes de permanence. Mais sans en multiplier le nombre, ce genre de poste pourrait s'avérer intéressant, notamment pour éviter que des étudiants venus simplement relever leurs boîtes électroniques ne monopolisent un poste pendant une heure<sup>18</sup> .

#### **4. Les conditions d'accès aux services de l'Internet.**

Les services d'Internet sont rarement tous autorisés sur les postes dits "Internet" des BU qui, on l'a vu, sont avant tout définis comme des outils documentaires.

A de rares exceptions (dont fait partie notre service), messagerie, FTP et Telnet en sont donc exclus. En revanche, l'accès au Web est presque toujours entièrement libre. De rares bibliothèques ont décidé d'offrir une double possibilité d'accès: un Web bridé, à base d'une

---

<sup>17</sup> Voir les propos de M. Emmanuel COLIN, dans BOISSIERE, Françoise.- "Accès public à Internet..."- *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 1er trimestre 1997, n°174., p.112.

<sup>18</sup> Sur ce point, voir les réflexions de Mme Cécile DEMEUDE. dans BIBLIO-FR [liste de discussion].*Archives*: ZELLER, Madeleine. "Synthèse Internet en service public". 18 novembre 1998.

URL: <http://listes.cru.fr:arc:biblio-fr@cru.fr>

sélection de sites liés aux disciplines de l'Université, et un Internet totalement libre. La gestion des plannings s'avère cependant difficile.

Cet accès entièrement libre aux ressources très hétérogènes, voire hétéroclites, du Web, n'est évidemment pas sans poser de nombreux problèmes: consultation de sites pornographiques, racistes, violents... Autant d'usages qui ne semblent pas trouver leur place dans les missions d'une bibliothèque universitaire!

Il est évidemment possible de brider l'accès à certains de ces sites; mais le suivi de ce bridage est difficile. De nombreuses bibliothèques offrant l'accès au Web se sont donc intéressées de près aux différentes possibilités de filtrage automatique. Des logiciels, la plupart américains<sup>19</sup>, existent; mais ils fonctionnent le plus souvent sommairement, à partir d'une liste de mots interdits, ce qui n'est souvent guère satisfaisant dans le cadre d'une bibliothèque d'étude (nombreux problèmes de polysémie notamment). Les premières analyses de ces systèmes ( la plupart elles aussi nord-américaines<sup>20</sup> ) mettent ainsi en évidence à quel point de tels outils sont peu adaptés à un usage par les adultes<sup>21</sup>, et plus encore universitaire, du Web. Ce sont en revanche de véritables plaidoyers pour l'autorégulation et la responsabilisation des usagers du Web. C'était d'ailleurs déjà le point de vue défendu dans le rapport de la mission interministérielle sur l'Internet, présidée par Mme Falque-Pierrotin en 1996<sup>22</sup>.

---

<sup>19</sup> <http://turner.com/if/suite.htm> = 4 programmes différents pour filtrer l'accès à Internet.

<sup>20</sup> Des avis sur ces systèmes? Voir <http://thekitchentable.com/reviews.html> ou encore sur Cyberpatrol, [censorware.org/essays/cypa\\_jw.html](http://censorware.org/essays/cypa_jw.html)

<sup>21</sup> En fait, la plupart de ces logiciels de filtrage se situe plutôt dans le créneau du "contrôle parental" de l'information.

<sup>22</sup> [www.telecom.gouv.fr/francais/activ/techno/rapfalq04.htm](http://www.telecom.gouv.fr/francais/activ/techno/rapfalq04.htm)

Là encore, et ainsi que le souligne Claire DARTOIS<sup>23</sup>, un affichage précis des règles du jeu est important et peut suffire à endiguer un certain nombre des dérives et autres déviances imaginées par les utilisateurs d'Internet.

La demande des étudiants en matière de messagerie est également de plus en plus pressante. L'USTL encourageant l'usage des NTIC, la plupart des étudiants se voit décerner une adresse électronique liée à un mot de passe. Mais les bibliothèques universitaires ont aussi imaginé d'autres solutions, notamment quand les étudiants ne disposent pas d'autres accès à Internet à l'université.

La bibliothèque de l'unité pédagogique médicale de la BIU de Montpellier<sup>24</sup> a ainsi ouvert une messagerie collective. Les étudiants sont alors avertis de la non-confidentialité du service et du processus régulier d'élimination des messages reçus (à charge pour eux de les enregistrer sur disquette si nécessaire).

Il est aussi possible de mettre à disposition des étudiants une messagerie à sens unique: les étudiants peuvent envoyer leurs messages mais ne peuvent en recevoir sur les postes de la BU.

### **C. Offre(s) de formation.**

Un premier constat s'impose. En bibliothèque universitaire, l'offre de formation n'est pas encore très développée. Pour bien comprendre cette apparente passivité, il faut souligner le poids, dans un emploi du temps souvent déjà bien rempli, à la fois de ces séances mais aussi de la formation continue lourde qu'elles supposent pour le personnel concerné. La mise en place de formations, soit quelque forme que ce soit, exige du temps, de l'énergie, une volonté de se familiariser avec d'autres outils...

---

<sup>23</sup> DARTOIS, Claire.- *Intervention à la Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux*. 30 juin 1999. 13 p. Citation p. 13

<sup>24</sup> Voir les explications de Mme Anne DUJOL, dans BOISSIERE, Françoise.- "Accès public à Internet..."- *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 1er trimestre 1997, n°174., p.113.

Ainsi que le dit Claire DARTOIS, du service des documents électroniques de la BPI, un service d'offre d'accès à Internet est "un service public particulier, à reconnaître comme tel".<sup>25</sup> .

Et un second élément ne doit pas être négligé: un investissement en temps de la part de l'étudiant est indispensable. Quelque soit la forme qu'elle prend, la formation ne dispense pas d'un apprentissage également empirique. Inutile donc de s'attendre à tout savoir après une heure de formation: il est bon que les étudiants en soient avertis.

### **1. Principe de base de la formation.**

De nombreuses bibliothèques offrant désormais une formation partagent un même principe de départ: elles veulent présenter Internet comme un outil de recherche documentaire comme un autre. On remarquera d'ailleurs que cela se manifeste également dans la structure des pages d'accueil des bibliothèques sur Internet: les guides de recherche sur Internet sont souvent intégrés à un chapitre global d'aide à la recherche documentaire<sup>26</sup> .

Elles s'attachent ainsi à faire valoir aux étudiants l'importance de la clarté du sujet de recherche et la nécessité d'une vraie préparation de la requête, avant l'interrogation.

Elles rappellent surtout l'existence d'autres outils de la recherche documentaire ainsi que des autres sources et supports de l'information. Toutes tentent de mettre l'accent sur la complémentarité du Web par rapport à l'ensemble de ces autres ressources: une idée que les utilisateurs d'Internet peinent encore à intégrer à leurs pratiques actuelles<sup>27</sup> .

---

<sup>25</sup> DARTOIS, Claire.- *Intervention à la Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux*. 30 juin 1999. 13 p. Citation p. 8

<sup>26</sup> cf notamment le site de la bibliothèque universitaire de Valenciennes, [www.univ-valenciennes.fr/Biblio/frame-guides.html](http://www.univ-valenciennes.fr/Biblio/frame-guides.html)).

<sup>27</sup> Sur ce point, voir CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie.- "Usages d'Internet à la Bibliothèque publique d'information ou Quand le paquebot se met à surfer."- *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.42, 1997, n°3, p. 37



## **2. Différents types de formation.**

Quand elle existe, l'offre de formation se présente essentiellement sous 2 formes.

Le plus souvent, les BU - mais c'est aussi le cas à la BPI - se bornent à proposer une initiation-découverte, en compagnie de professionnels de la documentation (conservateurs, bibliothécaires, voire même moniteurs). Plus qu'une véritable formation, c'est une présentation du Web et de l'Internet en général (on parle à la BPI, de "présentations orales").

Elle a bien lieu devant des postes mais, de l'aveu même des protagonistes, elle demeure magistrale et souvent théorique. C'est pour lutter contre cet aspect trop souvent théorique et parfois rébarbatif que la BPI a fait le choix de ne mettre au point qu'un simple canevas de présentation ; chacun des animateurs de séances peut ensuite illustrer sa présentation d'exemples et d'expériences personnels et la rendre ainsi plus vivante.

En bibliothèque universitaire, comme dans ces grands établissements, les séances ont lieu dans une salle équipée d'ordinateurs pouvant accueillir entre 10 et 12 utilisateurs. Les autres modalités (durée de chaque séance, une ou deux séances pour une formation complète...) sont différentes selon les bibliothèques, mais aucune formation n'excède 2h30 par étudiants et la plupart sont l'objet d'un unique rendez-vous. Elles ont en revanche lieu toute l'année, de manière le plus souvent régulière.

A la suite des séances de formation qu'elle organise (1h15 ou 30, 2 fois par semaine pour 10 personnes), la BPI distribue un dépliant maison sur Internet<sup>28</sup> et une courte bibliographie, également disponibles par ailleurs à la bibliothèque. Il s'agit d'un document très synthétique, qui permet d'informer l'utilisateur sans le noyer complètement. Faute de

---

<sup>28</sup> Voir en annexe.

pouvoir proposer une formation véritable, certaines bibliothèques universitaires se limitent d'ailleurs à offrir ce type de dépliants<sup>29</sup>.

Quelques bibliothèques, souvent plus avancées dans le processus de généralisation des nouvelles technologies, tentent de pallier l'hétérogénéité des demandes et des besoins des usagers. Elles commencent donc à proposer des séances d'approfondissement, qui présentent notamment les modes d'interrogation avancée des moteurs.

### **3. Evolutions en cours.**

D'ores et déjà, et sous la pression de ce principe, l'approche et donc la présentation et la formation au Web subissent une certaine évolution, qui se marque par un abandon progressif des aspects les plus techniques du fonctionnement du Web. Lors de la formation, on ne se concentre plus uniquement sur les aspects proprement matériels et techniques de la stricte manipulation.

On se recentre au contraire sur la recherche d'information et ses méthodes.

Les formations visent donc à expliquer à l'étudiant dans un premier temps comment parvenir à mieux localiser ce qu'il cherche et plus vite. En effet, selon une enquête sur les NTIC réalisée par Mme Hélène MARIE auprès d'un échantillon représentatif de 90 étudiants de l'Université du Mirail à Toulouse, 43% d'entre eux estiment ne pas maîtriser les compétences nécessaires pour parvenir aux informations pertinentes<sup>30</sup>.

Ainsi plutôt qu'une présentation technique d'Internet ou une étude en détail des mécanismes de chaque outil de recherche, les formations

---

<sup>29</sup> C'est le cas au SCD de l'Université de Paris-III. Voir BOISSIERE, Françoise.- "Accès public à Internet..."- *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 1er trimestre 1997, n°174., p.114.

<sup>30</sup> MARIE, Hélène.- "Attentes et craintes envers les NTIC: des représentations sociales paradoxales"- *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 1999, n°182, p. 26-31.

actuelles en BU tentent de mettre en évidence des mécanismes généraux de la recherche documentaire sur Internet à l'aide des moteurs ou annuaires. On décortique pour les étudiants les différentes stratégies à mettre en oeuvre pour conduire une recherche (croiser plusieurs moteurs, trouver un site offrant lui-même de nombreux liens, ...).

Dans un deuxième temps, les bibliothécaires tentent d'aider l'étudiant à comprendre et mieux utiliser ce qu'il a trouvé. Suivant une tendance nord-américaine, les formations s'orientent notamment vers une sensibilisation des étudiants à la nécessité d'évaluer l'information ou le document trouvés (= nature, pertinence, exhaustivité, point de vue de l'auteur...).

Cela donne parfois lieu à des formations décrivant l'histoire et la philosophie, l'esprit du Web; mais aussi à une analyse des ressources disponibles. De plus en plus, des bibliothèques envisagent de développer des formations ciblées s'adressant à un public en particulier et présentant les ressources et les outils de manière thématiques en fonction de ses centres d'intérêt. Ainsi, la bibliothèque de Brest, c'est une formation à la seule intention des juristes qui est ainsi envisagée.

#### **4. Quid de l'autoformation?**

Les sites d'autoformation ne sont pas non plus à négliger.

Les BU en sont d'ailleurs bien conscientes car nombreuses sont celles qui renvoient à plusieurs sites d'autoformation par le biais de leur page d'accueil. Ils peuvent aussi être mentionnés dans les petits dépliants et autres documents mis à la disposition de l'étudiant consultant Internet.

Ainsi que le souligne Claire DARTOIS<sup>31</sup>, ces sites sont consultés et permettent de déblayer un petit peu le terrain pour tout le monde. L'utilisateur peut travailler seul, à son rythme et se préparer ainsi aux séances orales de formation. C'est une manière de s'entraîner car, je le rappelais dès l'introduction, la maîtrise d'un outil comme Internet ne peut s'acquérir sans pratique.

---

<sup>31</sup> DARTOIS, Claire.- *Intervention à la Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux*. 30 juin 1999. 13 p.Citation p.9

On ne peut ainsi que constater l'intérêt de composer sa propre page d'accueil, afin d'y faire figurer un certain nombre d'éléments, choisis et validés par les responsables de la salle, et susceptibles d'aider l'étudiant dans sa démarche.

Tous ces éléments, venus à l'appui des constats que j'avais pu faire moi-même à la suite de l'enquête Internet à la bibliothèque universitaire de l'USTL, m'ont conduite à faire plusieurs propositions en vue d'une évolution progressive du service.

## V. L'évolution du service.

---

Accroissement de la surface, augmentation du nombre de postes Internet: un certain nombre d'évolutions sont en fait d'ores et déjà prévues. Ces perspectives laissent espérer que le service, qui, on a pu le constater, contente en grande partie son public, pallie d'emblée les insuffisantes quantitatives les plus criantes.

Mais cette amplification de l'offre demande également un effort d'adaptation et d'imagination, afin de renouveler et d'enrichir sur le plan qualitatif une offre qui n'est plus expérimentale mais mérite au contraire que l'on approfondisse son usage.

### A. La communication: revoir la définition du service.

Bien évidemment, le but d'une nouvelle démarche de communication ne saurait être de faire connaître l'offre elle-même, puisqu'elle est apparemment bien connue, parfois trop connue.

En revanche, il serait intéressant de travailler, par une présentation adéquate, à un infléchissement de la définition de son rôle. Car d'autres lieux de nature diverse et offrant un accès diversifié à Internet se sont ouverts et s'ouvrent encore sur le campus. Il est donc désormais possible et même souhaitable de différencier ces offres les unes par rapport aux autres: au sein de toutes ces offres, la bibliothèque universitaire doit donc faire valoir sa spécificité et d'afficher ses objectifs pour la salle des NTIC.

#### 1. Internet à la B.U.: une ressource documentaire.

Il faut tout d'abord s'attacher à bien situer Internet dans l'ensemble des ressources documentaires de la bibliothèque et l'y intégrer.

En effet, le projet de réaménagement de la salle des NTIC au sein d'un espace agrandi ne permet pas d'envisager de disséminer les postes Internet dans les différents espaces disciplinaires de la bibliothèque, comme cela se pratique dans d'autres établissements<sup>32</sup>. Cette solution

---

<sup>32</sup> Voir partie précédente (IV).

pourra en revanche être étudiée plus en profondeur en cas d'extension significative de la bibliothèque elle-même (second projet).

Faute de pouvoir ainsi souligner de manière concrète la complémentarité d'Internet avec les autres supports de l'information., il est d'autant plus important de l'inscrire dans le discours officiel de la bibliothèque.

## **2. Des documents à utiliser.**

En s'associant aux supports de la communication globale de l'établissement (guides de l'utilisateur de la bibliothèque; mais aussi guide de l'USTL<sup>33</sup> où une page est consacrée à la bibliothèque; site Internet), il ne faut plus se contenter d'y signaler l'existence du service, mais y souligner le caractère de ressource documentaire du Net et replacer ainsi l'existence de l'offre Internet dans le cadre des missions générales de la B.U.

Afin de bien faire comprendre - et admettre - aux étudiants quel(s) usage(s) d'Internet ont plus leur place en BU, cet effort pourrait également s'accompagner, dans la salle elle-même, d'un affichage rappelant ce message, ou mieux d'un message sur une page d'accueil personnalisée.

Pour rendre les choses plus claires encore, mais aussi dans le but d'orienter les étudiants vers le bon lieu, ces différents supports de communication pourraient également rappeler, brièvement, l'existence et la localisation d'autres endroits d'accès à Internet sur le campus. Cet élément devrait permettre non seulement de réorienter sensiblement l'usage d'Internet qui est fait à la B.U., mais concourrait également à lutter contre l'engorgement du service.

## **3. Coopération avec les professeurs.**

L'objectif de toutes ces initiatives est de mieux ancrer Internet dans le domaine documentaire.

---

<sup>33</sup> Université des Sciences et Technologies de Lille.- *Etudier à Lille I.*

Dans ce but, il pourrait également être intéressant de privilégier certains types de présentations de l'offre d'accès à Internet à la BU. En 1998/99, M. Gabillard et Mme Thummel ont participé à une petite conférence en amphithéâtre pour y présenter les ressources électroniques disponibles à la BU à un groupe d'étudiants. Toutes ces formules, qui peuvent avoir lieu dans un cadre de travail (présentation en amphi, ou encore lors de TD "Vie étudiante" par exemple) sont à développer car elles permettent de bien resituer l'offre dans un cadre scolaire et non ludique. D'autres lieux sont maintenant à conseiller pour ces utilisations du Net.

Cependant ce type d'intervention ne peut se faire sans l'accord, voire la demande des professeurs. Il faut donc engager un effort de publicité à leur intention: leur faire connaître l'existence et la nature de l'offre d'accès à Internet à la B.U.; les convaincre d'utiliser cette ressource documentaire supplémentaire; les encourager à aider et conseiller le personnel en charge de la salle en la matière lorsqu'ils le peuvent.

Ils sont, par exemple, sans doute les plus à même d'indiquer à leurs élèves des ressources électroniques intéressantes à consulter en complément d'un cours ou d'une expérience. Ils pourraient alors signaler ces ressources aux responsables de la salle afin que ceux-ci travaillent à en faciliter l'accès et à en étudier le fonctionnement, de manière à guider au mieux les étudiants susceptibles de venir ensuite les consulter.

## **B. La valeur ajoutée de la BU.**

Tous ces efforts de définition du service visent donc à distinguer l'usage que l'étudiant doit faire du Web dans les murs de la bibliothèque universitaire de celui ou ceux qu'il peut faire dans d'autres lieux.

Mais encore faut-il que la bibliothèque elle-même se distingue de ces autres lieux et prestataires d'accès à Internet. Elle doit ainsi offrir un certain nombre de services que l'on est en droit d'attendre de professionnels de la documentation et aussi d'un auxiliaire pédagogique tel que la B.U. C'est toute une valeur ajoutée à cultiver.

### **1. Réaliser un dépliant sur Internet.**

Une première initiative dans ce domaine pourrait être la rédaction d'un dépliant sur Internet<sup>34</sup>.

Dans un premier temps, ce guide succinct présenterait et définirait Internet, et avant tout le Web. Peut-être serait-il possible d'aviser par ce biais les étudiants de la nature des ressources disponibles, et de les prévenir de l'absence d'information sur le statut de celles-ci; ces quelques précisions permettraient sans doute d'éviter un certain nombre de consultations infructueuses ou insatisfaisantes.

Un court avis devrait aussi y rappeler ce qu'est Internet à la B.U.: ce qui est accessible en terme de fonctions d'Internet (messagerie, FTP, Web...), mais aussi ce qui est demandé ou préconisé de la part des étudiants par la bibliothèque.

Il faudrait également y faire figurer un court mode d'emploi de navigation pour étudiant néophyte:

- significations des différents symboles ou icônes nécessaires lors d'une consultation Internet;
- différentes manières de conduire sa recherche suivant que l'étudiant a une adresse (où inscrire l'adresse? que faire ensuite?...), ou recourt à un moteur (qu'est-ce que c'est? comment ça marche?...).
- adresses de quelques moteurs et outils (sites d'universités ou de bibliothèques) les plus utiles.

A l'Université Charles de Gaulle - Lille III, ce type de document est systématiquement réalisé par les moniteurs en charge de la salle, en collaboration avec les responsables. C'est une idée intéressante: ce sont eux, en effet, qui assurent l'aide et le renseignement sur le terrain. Ils pourraient ainsi le faire en s'appuyant sur un document qu'ils auraient contribué à rédiger.

Ce dépliant, qui ne doit pas excéder deux formats A4 (une feuille recto verso par exemple) devra être disponible dans la salle des NTI à côté des postes Internet, mais aussi au bureau des moniteurs à l'entrée de la salle.

---

<sup>34</sup> Voir dépliant de la B.P.I. en annexe.



## **2. Personnalisation de la page d'accueil.**

Autre élément intéressant à exploiter: la page d'accueil de l'ordinateur. Une page spécifique pour les postes Internet de la salle des NTI pourrait être mise au point.

Comme je l'ai signalé plus haut, elle pourrait être de nouveau le lieu où rappeler aux étudiants quel usage d'Internet il est souhaité qu'ils fassent à la bibliothèque. Plus subtilement peut-être, on pourrait encourager un tel usage "sérieux" en sélectionnant sur cette page un certain nombre d'outils de travail: moteurs, répertoires, mais aussi sites d'autoformation à Internet, sites d'universités mettant à disposition des présélections de sites thématiques en rapport avec les disciplines de l'USTL.

Ce travail de sélection représente une charge peut-être un peu lourde: il faut en effet une personne qui se charge de la sélection initiale, puis qui s'attache à l'actualiser. Cependant, le choix d'outils relativement stables (un moteur ne change pas d'adresse si facilement) devrait permettre de pallier cette difficulté.

## **3. Les moniteurs.**

Les compétences techniques des moniteurs ont toujours été privilégiées pour l'instant. Certes, cette solution se comprend étant donné l'usage intensif qui est fait des postes et du matériel de la salle en général. Cependant, la disponibilité de ces moniteurs, notamment pour des explications de base, a souvent été mise en cause dans mon enquête et les commentaires qu'elle a suscités.

Il est peut-être temps de revoir les attributions, sinon le profil, des moniteurs afin d'insister sur le côté accueil et formation de leur travail. Il faut également les associer autant que faire ce peu aux différentes initiatives de la bibliothèque en terme d'apprentissage des nouvelles technologies (cf coopération pour la rédaction du mode d'emploi).

## **4. A plus long terme, mise en place de formations.**

La mise en place de formation est une proposition qui a, semble-t-il, recueilli tous les suffrages lors de l'enquête. C'est évidemment un pas

important à faire pour améliorer l'offre actuelle de manière substantielle, auquel la bibliothèque doit travailler.

Mais la mise en place d'un tel dispositif nécessite encore de nombreux travaux préparatoires. Il faudrait notamment affiner les résultats de l'enquête dans ce domaine: elle ne nous a fourni que quelques éléments de réponses, insuffisamment précis pour entamer d'ores et déjà de telles modifications.

Il ne faut pas non plus négliger certaines réalités budgétaires: impossible pour l'heure d'envisager par exemple l'augmentation du nombre de moniteurs ou la mobilisation à part entière d'une personne qualifiée.

Je ne peux donc pour l'instant que mettre en lumière un certain nombre d'éléments à analyser afin de construire au mieux une telle offre.

Cette évolution du service nécessite notamment une très forte mobilisation en terme de personnel et de temps.

Cela réclame tout d'abord de la part des personnels concernés un effort de formation, continue qui plus est: entretien de la pratique, lecture de la presse spécialisée; mais aussi un investissement en temps important: mise au point du contenu de cette formation, présence aux séances, etc...

Cette mobilisation ne peut être que l'effort d'un groupe: une seule personne ne peut y suffire et seule elle risquerait d'être rapidement dépassée et découragée par l'ampleur de la tâche.

Il faut donc envisager un aménagement de l'emploi du temps des personnes dévolues à ce nouveau service intégrant ces tâches spécifiques, ainsi qu'une redéfinition de leur rôle dans le fonctionnement global de la bibliothèque (participation aux autres tâches?).

Il faudrait également réfléchir à la concrétisation de ces formations: l'organisation actuelle de la salle ne permet pas, par exemple, d'isoler un certain nombre de postes sur lesquels pourrait avoir lieu une formation en petits groupes.

En revanche, dans la future salle à la surface étendue, il pourrait être prévu un système de cloisons mobiles afin de permettre d'isoler ainsi environ 6 postes pour les séances de formation.

Ces séances devraient être relativement courtes pour ne pas mobiliser ces postes trop longtemps (1h maximum); en revanche, elles

pourraient avoir lieu 2 fois par semaine pour permettre de toucher un plus grand nombre d'étudiants.

Autant d'éléments qui plaident pour une préparation plus approfondie.

# CONCLUSION

---

La bibliothèque universitaire de l'Université des Sciences et Technologies de Lille a dépassé depuis longtemps le temps de l'expérimentation de l'offre d'accès à Internet.

L'offre actuelle est conséquente et si les étudiants en réclament toujours plus - ce qui est d'ailleurs en projet -, ils se déclarent globalement satisfaits du service qui leur est proposé.

Il semble cependant que l'offre d'accès à Internet de la salle des NTI souffre d'un certain nombre de problèmes dûs à une croissance trop rapide: l'augmentation perpétuelle du nombre de postes ne saurait compenser longtemps l'absence de définition réelle des objectifs du service.

Aujourd'hui, où une telle offre se développe un peu partout, il ne suffit plus de simplement dédier un certain nombre de postes à Internet à la B.U. Encore faut-il expliquer pourquoi ces postes ont leur place à la bibliothèque universitaire et à quoi ils peuvent y servir.

C'est au personnel de la bibliothèque aujourd'hui de répondre à ces questions et de donner une direction claire au développement de ces postes dans les murs de l'établissement.

# BIBLIOGRAPHIE

---

## I. Généralités: Les bibliothèques et les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

### A. Textes officiels.

FRANCE. Premier Ministre. *Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information: programme d'action gouvernemental*. Paris: Documentation française, 1998. 99 p.

Egalement disponible sur le site du Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information:

URL: <http://www.internet.gouv.fr>

LACHENAUD, Jean-Philippe. *Bibliothèques universitaires: le temps des mutations: rapport d'information sur la situation des bibliothèques universitaires françaises*. [Paris]: Sénat, 1998. 150 p. (*Les Rapports du Sénat*, n°59).

Egalement en version électronique:

URL: [http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059\\_mono.html](http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html)

### B. Monographies.

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

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

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

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

### **C. Articles de périodiques.**

“La bibliothèque virtuelle” [Dossier]. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t.40, n°2.

“La bibliothèque en ligne” [Dossier]. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 1er trimestre 1997, n°174.

LAHARY, Dominique. “Internet et les nuls: que viennent faire les bibliothèques publiques dans la nouvelle société de l'information?”. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, 4ème trimestre 1995, n°169, p. 112-116.

MARIE, Hélène. “Attentes et craintes envers les NTIC: des représentations sociales paradoxales”. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1999, n°182, p. 26-31.

MOTAIS DE NARBONNE, Anne-Marie. “Les bibliothèques universitaires françaises et les NTIC: aperçus organisationnels”. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1999, n°182, p. 21-25.

POISSENOT, Claude. “Usages et usagers du multimédia en bibliothèque”. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°5, p. 52-56.

ROSENTHAL, J.-A. “Les murailles s'écroulent: l'impact de l'ère électronique sur les bibliothèques et leurs utilisateurs”. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires français*, mai 1993, n°145, p. 6-9.

### **D. Sites Web.**

BONNELLY, Claude. *Développement des nouvelles technologies dans les bibliothèques universitaires nord-américaines: réalisation et perspectives*. Janvier 1996

URL: <http://www.bibl.ulaval.ca/doelec/devtech2.html>

*L'accès des étudiants aux réseaux électroniques et aux nouveaux outils multimédias.* Enquête réalisée en mars 1999 par l'Institut IPSOS pour le compte du Ministère de l'Education nationale, de la Recherche et de la Technologie.

URL: <http://www.educnet.education.fr/us/sup/ipsos.htm>

## II. Internet et les bibliothèques.

### A. Généralités.

ASSOCIATION DES DIRECTEURS DES BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRET. *Accès public à Internet.* [Synthèse Solutions Internet].

URL: <http://www.adbdp.asso.fr/accinter.htm>

BIBLIO-FR [liste de discussion]. *Archives.*

URL: <http://listes.cru.fr:arc:biblio-fr@cru.fr>

Dont:

ZELLER, Madeleine. "Synthèse Internet en service public". 18 novembre 1998.

"Internet, l'extase et l'effroi". *Manière de voir*, octobre 1996, n° spécial.

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

URL: <http://www.info.unicaen.fr/herve/pub97/csb/csb.html>

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

MARTIN-LALANDE, Patrice. *L'Internet, un vrai défi pour la France. Rapport au Premier Ministre.* Paris: la Documentation française, 1998.

RENCONTRES BIBLIO-FR. *Internet et les bibliothèques.* 3-6 avril 1998.

Dont:

“Les bibliothèques et la démocratisation de l'accès à Internet: débats et contributions”.

URL: <http://www.info.unicaen.fr/bnum/biblio-fr/>

## **B. Impact sur les pratiques professionnelles.**

ANDRIEU, Olivier. *L'impact de l'Internet sur la profession de bibliothécaire*. [Mémoire de DESS “Médias électroniques interactifs”]. Paris VIII, septembre 1996.

URL: <http://www.chez.com/roumieux/>

BAZIN, Louise. “Elaboration d'une grille de sélection des sites Web: projet collectif du réseau de la santé et des services sociaux de la région de Montréal”. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t.44, n°2, p.73-76.

CLICHE, Mireille, PANNETON, Jacques. “Les bibliothèques publiques et l'autoroute de l'information: dépasser le rôle de points d'accès.” *Argus*, hiver 1997, vol. 26, n°3, p. 6-8.

LINE, Maurice B. “Accéder ou acquérir: une véritable alternative pour les bibliothèques?”. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°1, p. 32-41.

MAGAC-CHAMONAL, Sandrine. “Internet en bibliothèque: faire la différence”. *Archimag*, mai 1999, n°124, p. 24-25.

MUET, Florence. “Tirer parti de son site Web”. *Archimag*, juin 1999, n°125, p. 39-41.

“Nouvelles pratiques professionnelles et cyberbibliothécaires” [Dossier]. *Le Micro-bulletin*, novembre-décembre 1998, n°76.

OLLENDORFF, Christine, FROCHOT, Didier. “L'évolution des méthodes de travail documentaire avec Internet”. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1995, vol.32, n°6, p. 313-318.



### **C. Quelques expériences.**

ANDRIEU, Olivier. "Gravelines, une médiathèque au coeur du réseau". *Archimag*, mai 1999, n°124, p. 26-27.

BARDOU, Sylvie. *Accès à l'Internet pour le public de la section médiacole Paris Ouest R.Poincaré* [PPP]. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1998. 36 p.

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

CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie. *Des discours aux usagers, parcours d'Internet à la BPI* [Mémoire DCB]. Lyon: ENSSIB, 1996. 71 p.

CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie. "Usages d'Internet à la Bibliothèque publique d'information ou quand le paquebot se met à surfer". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°3, p. 34-39.

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

QUATREHOMME, Anne-Marie, PELLEN, Rita. "Internet: un exemple de ses fonctions et applications à la bibliothèque universitaire de Floride Atlantique". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°6, p. 48-53.

URJEWICZ, Colette. *Conditions de mise à disposition du public d'un accès Internet à la bibliothèque universitaire de Paris I* [PPP]. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1995. 12 p.

VIGUE-CAMUS, Agnès. "Des usagers et des écrans à la Bibliothèque publique d'information". *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 1er trimestre 1996, n°170, p. 30-35.

### III. La recherche d'information sur Internet.

#### A. Généralités.

ADBS-INFO [liste de discussion]. *Archives*.

URL: <http://listes.cru.fr/arc/adbs-info@cru.fr>

Dont:

BARDOT, Sylvie. Synthèse Recherche sur Internet. 29 avril 1999.

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

DESAUTELS, Luc. "Chercher sur Internet et chercher en bibliothèque". *Clic*, mars 1998, n°22.

URL: <http://www.vitrine.collegebdeb.qc.ca/clic/CLIC22/Chercher.htm>

LARDY, Jean Pierre. *Recherche d'information sur Internet: outils et méthodes*. 5e éd. Paris: ADBS, 1997. 100 f. (Collection Sciences de l'information, série Recherches et documents).

LARDY, Jean Pierre. *RII: Recherche d'Information sur Internet*. [Guide].

URL: <http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinfoint/lardy/toc.htm>

(mise à jour avril 1999)

LEVINE, John, BAROUDI, Carol, LEVINE YOUNG, Margaret. *Internet pour les nuls*. Malakoff: Sybex, 1998. 369 p.

MELARD, Anne-Sophie. La recherche documentaire sur l'Internet. Octobre 1996.

URL: [http://www-scd-ulp.ustrasbg.fr/urfist/Anne\\_Sophie/rechdoc.htm](http://www-scd-ulp.ustrasbg.fr/urfist/Anne_Sophie/rechdoc.htm)

## **B. Formation.**

LINK-PEZET, Josepha, LACOMBE, Elisabeth. “La formation de masse aux outils d’information électronique”. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t.40, n°5, p. 35-40.

BONHOMME, Catherine. “La formation des usagers à la BNF”. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°1, p. 80 -88.

NOEL, Elisabeth. “Les formations à l’information en bibliothèque universitaire: enquête nationale 1997-98”. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°1, p. 30-34.

## **C. Autoformation.**

ANDRIEU, Olivier. *Trouver l’information sur Internet*. Paris: Eyrolles, 1998.

DUCHEMIN, Pierre-Yves. “La recherche d’informations sur l’Internet: répertoires et moteurs de recherche”. *Bulletin d’informations de l’Association des Bibliothécaires français*, 1er trimestre 1997, n°174, p. 91-96.

MELARD, Anne-Sophie. *Pourquoi et comment se former à la recherche d’information sur l’Internet? Synthèse des pratiques de formation et d’autoformation*. [Extrait du rapport de stage de fin d’étude du DESS “Gestion technologique de l’information”]. Octobre 1996.

URL: [http://www-scd-ulp.ustrasbg.fr/urfist/Anne\\_Sophie/rechdoci.htm](http://www-scd-ulp.ustrasbg.fr/urfist/Anne_Sophie/rechdoci.htm)

MELARD, Anne-Sophie. *Présentation des outils de formation individuelle à l’Internet existants en ligne*.

URL: [http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/urfist/Anne\\_Sophie/rechdocc.htm](http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/urfist/Anne_Sophie/rechdocc.htm)

URFIST de Strasbourg. *Internet, nos supports de cours*. Octobre 1998.

URL: <http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/urfist/cours-internet.htm>

[sommaire]

*Guide d'initiation à la recherche dans Internet (GIRI).*

*Guide des indispensables de la recherche dans Internet (GIRI 2).*

URL: <http://www.bibl.ulaval.ca/vitrine/giri/index.htm>

## GLOSSAIRE DES SIGLES

---

BOP: Biologie des Organismes et des Populations

BPI: Bibliothèque Publique d'information

BU: Bibliothèque Universitaire

CRI: Centre de Ressources Informatiques

CUEEP: Centre Université-Economie d'Education Permanente

DAEU: Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires

DEA: Diplôme d'Etudes Approfondies

DESS: Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées

DEUG: Diplôme d'Etudes Universitaires Générales

DEUST: Diplôme d'Etudes Universitaires Scientifiques et Techniques

DU: Diplôme Universitaire

DUT: Diplôme universitaire de technologie

DQPA: Deust de technicien en Qualité et distribution des Produits Alimentaires

ENIC: Ecole Nouvelle d'Ingénieurs en Communication

EUDIL: Ecole Universitaire d'Ingénieurs de Lille

IAAL: Institut Agricole et Alimentaire de Lille

IAE: Institut d'Administration des Entreprises

IEEA: Informatique, Electronique, Electrotechnique et automatique

IEMN: Institut d'Electronique et de Microélectronique du Nord

IREM: Institut de Recherches sur les Enseignements en Mathématiques

MIAS: Mathématiques, Informatique et Application aux Sciences

NTIC: Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

SCD: Service Commun de la documentation

SEMM: Service d'Enseignement sur Mesure Médiatisé

SM: Sciences de la Matière

STPI: Sciences et Technologies Pour l'Ingénieur

SUIAO: Service Universitaire Accueil Information Orientation

SV: Sciences de la Vie

USTL: Université des Sciences et Technologies de Lille.