

**Ecole nationale supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

MÉMOIRE D'ÉTUDE

**Positionner l'offre d'Internet au public  
à la Maison du Livre, de l'Image et du Son  
François Mitterrand**

**Céline KELLER**

Sous la direction de  
Anne Meyer

**Décembre 2000**

### Titre

Positionner l'offre d'Internet au public à la Maison du Livre, de l'Image et du Son François Mitterrand

### Résumé

La mise à disposition d'Internet au public modifie en profondeur l'organisation et le fonctionnement d'une bibliothèque municipale. La Maison du Livre, de l'Image et du Son est aujourd'hui prête à assumer ce nouveau service. Au vu des expériences lancées depuis 1995, cette étude préconise des solutions de mise en œuvre. En vertu des missions de la bibliothèque, et face à l'engouement général, il s'agit de trouver un équilibre entre un accès complètement libre à Internet et un contrôle drastique du service, tout en favorisant le confort de consultation. Les bibliothécaires ont un nouveau rôle d'information et de formation à assumer, et doivent consacrer leurs efforts à formaliser de nouvelles pratiques bibliothéconomiques pour intégrer les ressources d'Internet à l'offre documentaire de la médiathèque.

### Mots clés

Bibliothèques et Internet  
Technologie de l'information\*\*Politiques publiques  
Services publics\*\*Gestion  
Bibliothéconomie\*\*Innovations  
Bibliothèques publiques\*\*Utilisation  
Bibliothèques\*\*Formation des utilisateurs

---

### Title

Positioning Internet public access in the Maison du Livre, de l'Image et du Son François Mitterrand

### Abstract

Putting Internet at the public's disposal deeply alters the organisation and the running of a public library. The Maison du Livre, de l'Image et du Son is now ready to take on this new service. Considering the experiments launched since 1995, this study advocates solutions to implement. In accordance with the missions of the library and facing the popular fancy, it's a question of finding the balance between a totally free access and a drastic control of the service, still furthering convenience in the usage. Librarians have a new role of information and education to fulfill and they should concentrate on standardizing new library science practices so as to integrate Internet resources into the information resources of the library.

### Keywords

[Librairies and Internet]  
Information technology\*\*Political planning  
[Public Services \*\*Management]  
Library science\*\*Technological innovations  
Public Libraries \*\*Use studies  
Library orientation

\* Les descripteurs entre crochets sont des traductions et n'existent pas en anglais dans BNA.  
Keywords in brackets are translations from the French thesaurus.

- « Vous êtes bien conscients qu'il ne s'agit
- plus de définir par une cote quelle sera la
- place du document sur les étagères,
- puisqu'à notre époque le libre accès est
- encore plus libre si il se fait sur une base
- numérisée, le rayonnage redevenant un
- simple lieu de stockage des documents. »

- 
- Gilles DAGAND. Bibliothèques et nouvelles technologies
- ou les onze "hélas" ! *Le Micro Bulletin thématique*, avril
- 1999. p.280.
- 



*Je remercie toute l'équipe de la MLI S pour son accueil chaleureux, et plus particulièrement Françoise Moreau et André Béraud pour avoir bien voulu m'associer à leurs travaux. Merci également à Anne Meyer pour ses conseils avisés et à toutes les personnes que j'ai pu rencontrer et interroger au cours de ces trois mois de stage.*

# Sommaire

---

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>6</b>
<b>I. INTERNET, UNE NOUVELLE MISSION POUR LES BIBLIOTHÈQUES ? .....</b>	<b>8</b>
1. LES SPÉCIFICITÉS DU RÉSEAU INTERNET .....	8
a) <i>Une technique de diffusion de l'information</i> .....	8
• Un passage obligé par la machine .....	8
• Ce que permet la technique .....	8
• Un réseau dépendant des capacités techniques .....	8
b) <i>Un réservoir d'informations ouvert</i> .....	9
• Pas de garantie de fiabilité de l'information .....	9
• Des ressources infinies, disparates, éphémères .....	9
• Des problèmes d'éthique et des inégalités .....	9
c) <i>Quelques repères</i> .....	10
• Des outils de repérage .....	10
• Des diffuseurs d'information reconnus .....	10
2. ACCÈS PUBLICS À INTERNET : INITIATIVES PUBLIQUES, INITIATIVES PRIVÉES .....	11
a) <i>Le grand public et Internet</i> .....	11
• Internet : un outil de privilégiés .....	11
• Mais un outil en cours de banalisation .....	11
b) <i>Une prise de conscience du gouvernement</i> .....	12
3. DONNER ACCÈS À INTERNET : UNE NOUVELLE MISSION DES BIBLIOTHÈQUES ? .....	14
a) <i>Peu de bibliothèques proposent Internet</i> .....	14
b) <i>Une mission : l'accès démocratique à l'information</i> .....	16
c) <i>Sélectionner et mettre en valeur l'information</i> .....	17
d) <i>Former pour offrir la possibilité à tous de se connecter</i> .....	17
<b>II. ETUDE D'OPPORTUNITÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES À LA MLIS .....</b>	<b>19</b>
1. DES PROMESSES ET DES ATTENTES .....	19
a) <i>Internet : une tendance innée et inévitable</i> .....	19
• Un projet en accord complet avec les idées de départ .....	19
• Internet : un complément pour les collections .....	19
b) <i>Des attentes</i> .....	20
c) <i>L'équipement et les pratiques informatiques du public</i> .....	22
2. LE CONTEXTE : LES LEÇONS DU PASSÉ ET LES PROJETS DE LA MLIS DANS LA VILLE .....	25
a) <i>A la MLIS, un projet déjà ancien</i> .....	25
• Le scénario du projet .....	25
• Des expériences abouties ailleurs .....	26
• Les leçons à tirer .....	27
b) <i>L'accès au réseau, un nouveau rôle de la ville ?</i> .....	27
c) <i>Les expériences villeurbaines, le partenariat</i> .....	29
3. INTERNET À LA MLIS : LES CHOIX TECHNIQUES ET LES PROJETS ENGAGÉS .....	31
a) <i>La suite logique du plan de réinformatisation</i> .....	31
b) <i>Les outils logiciels : Discobole et Opsys</i> .....	32
c) <i>Une réflexion sur les compétences</i> .....	33

<b>III. POUR UNE INTÉGRATION MÉTHODIQUE DE L'INTERNET À LA MLIS .....</b>	<b>34</b>
1. LES USAGES D'INTERNET DANS LES BIBLIOTHÈQUES.....	34
a) <i>Profil de l'internaute en bibliothèque</i> .....	34
• Un public de "privilégiés" ?.....	34
• La fréquentation : vers une diversification des publics ?.....	35
b) <i>Un nouveau rapport à l'information</i> .....	35
• L'interrogation .....	35
• Une phase de découverte.....	36
2. LES PRINCIPES ET LES CHOIX DE MISE À DISPOSITION D'INTERNET .....	38
a) <i>Un contrôle minimal des contenus : comment limiter l'accès à certains services d'Internet</i> .....	38
• Pour une utilisation "morale" d'Internet .....	38
• Pour ou contre un bridage du World Wide Web ?.....	39
• Offrir ou ne pas offrir l'accès à la messagerie .....	41
b) <i>L'aménagement des espaces et des accès</i> .....	43
• Des écrans universels ?.....	43
• Réussir l'intégration des espaces et communiquer .....	44
• Instaurer des systèmes de régulation .....	45
• Donner la possibilité de conserver les résultats de recherche .....	46
c) <i>La question du prix</i> .....	47
3. INTERNET : LE RÔLE DU PERSONNEL .....	49
a) <i>La formation du personnel</i> .....	49
b) <i>Les recherches documentaires sur Internet, comment « apprivoiser » Internet et son contenu, le bibliothécaire : un médiateur</i> .....	53
• Sélectionner des sites web .....	53
• Une politique d'acquisition .....	53
• Une procédure de sélection.....	55
• Edition de la sélection .....	56
c) <i>Sur la formation, l'animation</i> .....	58
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>61</b>

## Introduction

L'intégration d'Internet en bibliothèque pose des problèmes nouveaux de mise en place et de gestion. Comme le souligne l'Association des Directeurs de Bibliothèques départementales de Prêt (ADBDP), on assiste à "la naissance d'un nouveau secteur de la bibliothéconomie"<sup>1</sup>. Mais d'abord, faut-il offrir un accès à Internet dans les bibliothèques ? Et si oui, doit-on le limiter à certains services en rapport avec la mission de la bibliothèque ? Au regard d'expériences déjà réalisées dans d'autres bibliothèques et d'un nouveau savoir-faire, cette étude se propose d'évaluer dans quelle mesure Internet peut être implanté à la Maison du Livre, de l'Image et du Son François Mitterand<sup>2</sup>, et plus largement dans le réseau de lecture publique de Villeurbanne.

Dans le champ de cette étude, nous n'aborderons Internet que du point de vue de l'accès public sur place, et non comme un outil de diffusion vers un public distant. La publication du catalogue vers l'extérieur et la mise en place d'un site Web propre aux bibliothèques de Villeurbanne nécessitent une réflexion approfondie, qui même si elle peut être conduite dès aujourd'hui, ne sera pas traitée ici. Nous n'aborderons pas non plus l'utilisation de bases de données en ligne payantes (abonnement à des journaux électroniques par exemple).

Pour commencer, nous présenterons brièvement les caractéristiques du réseau Internet, nous montrerons comment il s'insère de plus en plus dans notre vie quotidienne, et comment il fait aujourd'hui partie intégrante des politiques publiques, y compris pour les bibliothèques. Dans les faits, les bibliothèques françaises affichent un retard certain par rapport aux anglo-saxonnes et aux scandinaves. Dans un contexte de généralisation de l'outil, les bibliothèques doivent se poser la question de leurs missions. Les textes de référence les mentionnent clairement : favoriser l'accès démocratique à l'information, sélectionner et mettre en valeur les documents, former aux outils d'information... Autant d'objectifs qui montrent le rôle de pivot des bibliothèques dans le processus d'appropriation des nouvelles technologies.

Nous étudierons ensuite plus précisément de quels atouts dispose le réseau de lecture publique de Villeurbanne pour étendre encore son offre de produits multimédias et envisager l'ouverture d'accès à Internet. Des actions ont déjà été réalisées à la MLIS, qui préparent à l'introduction de ce nouveau média : le support CD ROM est utilisé depuis 1988, un réseau de CD ROM va être installé dans les mois qui viennent ; dans le cadre de la réinformatisation, le bâtiment de la MLIS a été entièrement câblé, un Intranet fonctionne, et le personnel utilise maintenant la messagerie pour

---

<sup>1</sup> Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. Accès publics à Internet [en ligne]. Consultable à : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/accinter.htm>

<sup>2</sup> **MLIS**. 247 cours Emile Zola. BP 5044. 69601 Villeurbanne cedex – tél. : 04 78 68 04 04. Informations en ligne à l'adresse suivante : <http://www.mairie-villeurbanne.com> .

communiquer en interne. La ville commence à développer un projet solide d'interconnexion de ses services. Tout prépare à l'arrivée d'Internet.

Par rapport à l'état d'avancement du projet, nous essaierons de donner quelques pistes et outils pour intégrer au mieux Internet dans les bibliothèques villeurbannaises : Quelle infrastructure peut être envisagée, quels services peuvent être proposés, comment former, informer et accompagner la diffusion de la culture et de la connaissance grâce à ce nouvel outil ? Nous analyserons d'abord les usages émergents dans les bibliothèques proposant déjà ce type de service puis nous présenterons les principes et les choix de mise à disposition avant d'analyser plus précisément les impacts sur le travail du personnel (organisation, formation, bibliothéconomie).

Pour conduire notre étude durant ces trois mois de stage, nous nous sommes d'abord appuyés sur une bibliographie abondante sur la question d'Internet en bibliothèque. Mais les documents les plus utiles, les plus complets et les plus à jour sont - évidemment - publiés sur Internet. Parallèlement à ces lectures, nous nous sommes entretenus avec les professionnels du réseau villeurbannais et avons visité quelques lieux proposant Internet en service public : Bibliothèque municipale de la Part Dieu, Bibliothèque municipale de Caluire, Bibliothèque municipale de Saint Vallier (71), Bibliothèque de Grand-Place à Grenoble, Bibliothèque universitaire 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle de Lyon III, MJC de Montplaisir, Centre social de Charpenne - Tonkin, boutique Smiley (la Doua).

Nous avons également participé à trois journées d'études sur la question d'Internet en bibliothèque<sup>3</sup> : journée d'étude "Le livre et le multimédia" organisée par la BDP de Saône et Loire le 28 octobre 1999 à Saint Vallier, rencontre "Démocratisation de l'accès au multimédia" organisée par le ministère de la Culture et de la Communication le 15 novembre 1999 à Paris, journée d'étude "Les usages d'Internet en lecture publique" organisée par l'ABF Rhône-Alpes le 6 décembre 1999 à Grenoble.

Ce sont les résultats de ces recherches et de ces échanges qui sont synthétisés ici. Ils sont adaptés bien sûr au cas particulier de la MLIS et de son réseau, mais tentent de répondre aussi aux interrogations de tout professionnel des bibliothèques aujourd'hui. Nos préconisations (parfaitement subjectives) pour le réseau des bibliothèques de Villeurbanne apparaîtront en encadré dans la troisième partie.

---

<sup>3</sup> Voir les compte-rendus en annexes 9, 10 et 11. A Saint Vallier, nous sommes intervenus pendant une heure pour présenter les initiatives développées à la MLIS dans le domaine du multimédia. Notre compte-rendu de la journée d'étude à Grenoble est disponible sur le site de l'ABF Rhône Alpes. URL : <http://www.abf.asso.fr/rhone-alpes/cr19991206.htm>

# I. Internet, une nouvelle mission pour les bibliothèques ?

## 1. Les spécificités du réseau Internet

### a) Une technique de diffusion de l'information

- *Un passage obligé par la machine*

Internet est avant tout une infrastructure technique, ce qui suppose un passage obligatoire par la machine pour y accéder, donc de prévoir des budgets d'investissement et de fonctionnement conséquents pour l'installation de matériel dans un espace adéquat et pour sa maintenance. Il ne suffit plus de savoir lire pour prendre connaissance des informations, il faut avoir des compétences de technicien. L'accès aux ressources électroniques nécessite de nouveaux moyens humains qui ont forcément un coût important.

- *Ce que permet la technique*

Internet est désormais dévolu à des usages multiples. C'est d'abord un canal de communication pour l'envoi de messages, soit d'individu à individu, soit via des listes ou des forums de discussion, ou bien encore grâce aux technologies de chat (dialogue écrit en temps réel). Le réseau pourra bientôt supporter de manière généralisée le téléphone et la télévision. Internet est aussi un vecteur de données et de bases de données multimédia sur le mode de l'interactivité : c'est le world wide web qui de lien en lien, permet d'interconnecter tous les serveurs http du monde.

Internet est enfin un lieu commercial et un lieu d'échange de marchandises immatérielles : on commande, on reçoit, on paye, on exécute à distance. Le développement du commerce électronique et la sécurisation des moyens de paiement promettent des usages de plus en plus généralisés de ces fonctions.

- *Un réseau dépendant des capacités techniques*

Internet est un système ouvert qui repose sur l'utilisation de normes et de protocoles standardisés (tcp/ip, http, smtp, ftp, etc). La gestion des adresses et des noms de domaines est centralisée par des organismes indépendants qui assurent en quelque sorte le service minimum pour que le réseau fonctionne. De fait, ce sont avant tout les capacités techniques et leur progrès qui conditionnent le développement d'Internet. Tout comme le réseau téléphonique, les données véhiculées le sont librement, dans la limite des capacités techniques.

## b) Un réservoir d'informations ouvert

- *Pas de garantie de fiabilité de l'information*

Si les protocoles et les normes utilisés sur le réseau procurent un accès quasi uniforme quelque soit le type d'information (convivialité, facilité des interfaces), il n'existe pas de processus de validation du contenu. Internet est fondé sur la liberté d'expression : un individu peut occuper plus de place qu'une collectivité, des informations fausses ou périmées peuvent être mieux mises en valeur que l'information exacte, c'est la « *cohabitation de l'essentiel et du futile* », comme l'écrit Hervé Le Crosnier<sup>4</sup>.

- *Des ressources infinies, disparates, éphémères*

Les éditeurs et les auteurs de ressources électroniques sur Internet peuvent être de tous ordres : entreprises, administrations, associations, individus. Le genre de documents « publiés » également : texte intégral, images fixes ou animées, documents sonores, bases de données, logiciels. Aucune structure d'identification n'est obligatoire pour publier sur le web, ni aucune contrainte de permanence : des sites se créent et disparaissent tous les jours.

Cet espace de communication est en outre sans limite grâce aux liens hypertexte qui tissent des chemins de navigation innombrables. Selon ce système où consulter une information, c'est l'avoir déchargée sur son ordinateur, tout un chacun peut s'approprier et intégrer les données rassemblées par un prédécesseur : « *Internet est, d'une certaine manière, la plus grande « foire » intellectuelle où chacun pille allègrement son voisin avec le plein consentement de ce dernier.* »<sup>5</sup>

- *Des problèmes d'éthique et des inégalités*

Il est évident qu'un tel système est susceptible d'occasionner des dérapages malgré l'habitude générale d'autodiscipline. Avec les impacts médiatiques de certaines affaires, Internet devient néanmoins un territoire en cours de réglementation et une jurisprudence voit peu à peu le jour.

Cependant le problème des droits d'auteur reste délicat, les solutions techniques ne permettant pas à l'heure actuelle un quelconque contrôle des données diffusées. On déplore enfin des inégalités plus globales comme le fossé nord / sud ou la prédominance de l'anglophonie.

---

<sup>4</sup> Hervé Le Crosnier. Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n°3, 1998, p.20.

<sup>5</sup> Dominique Baude. Internet à la Bibliothèque Publique d'Information. Mise en place et premières impressions. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, n°1, 1996, p.56-60.

### c) Quelques repères

- Des outils de repérage

Comme le dit Dominique Baude<sup>6</sup>, le « *discours positiviste de la presse et la réalité ne concordent pas* ». On ne peut pas tout trouver sur Internet, et certainement pas rapidement. Mais Internet est puissant : les annuaires, les moteurs de recherche, les agents intelligents permettent et permettront de mieux en mieux appréhender ce formidable outil de diffusion d'information qu'est Internet. Cependant, chaque outil a ses propres règles de fonctionnement qui nécessitent un apprentissage sans cesse mis à jour.

- Des diffuseurs d'information reconnus

Malgré son aspect révolutionnaire, Internet n'est souvent qu'un vecteur de communication supplémentaire pour les « fournisseurs d'information » traditionnels et dignes de confiance. Administrations, établissements publics de la culture, de l'éducation et du loisir, éditeurs et auteurs seront de plus en plus en plus présents sur Internet, ce n'est là qu'une « migration naturelle » d'acteurs déjà bien connus des bibliothécaires. Il est intéressant de noter que le Premier ministre vient d'édicter un certain nombre de critères de qualité pour les sites Web des services et des établissements publics de l'Etat. La circulaire du 7 octobre 1999 garantit la fiabilité et la lisibilité des informations officielles qui transitent sur le réseau<sup>7</sup>.

La tendance nouvelle est que viendra un jour où l'information ne sera plus diffusée que sur Internet. Certaines informations sont déjà disponibles sur Internet en exclusivité, voire exclusivement (journaux électroniques). Tant et si bien qu'une bibliothèque sans accès à Internet sera dans une position de plus en plus marginale par rapport à l'évolution de son secteur.

En définitive, si l'information et l'édition sont des mondes déjà connus par les bibliothécaires, avec Internet, les modalités d'accès et de mise à disposition changent complètement : voilà un nouveau territoire à explorer, dont il va falloir débrouiller les pistes, où il va falloir poser des jalons, aiguiller les visiteurs pour les amener à bon port. Dans les faits, l'outil est jeune et encore peu de bibliothèques l'utilisent. Existe-t-il une prise de position claire des autorités publiques concernant la mise à disposition de ce nouveau media ? Est-ce une mission propre à la bibliothèque ou existe-t-il d'autres acteurs ? Essayons de comprendre dans quel contexte s'organise la mise à disposition d'accès public à Internet.

---

<sup>6</sup> idem

<sup>7</sup> Circulaire du 7 octobre 1999, *Journal officiel* du 12 octobre 1999, p.15167-15172.

## 2. Accès publics à Internet : initiatives publiques, initiatives privées

### a) Le grand public et Internet

- Internet : un outil de privilégiés

En 1996, 15% des foyers français étaient équipés de micro ordinateurs, ce chiffre est passé à 18% en 1998, puis à 22,5% en 1999. Ces chiffres montrent que la pratique de l'informatique (au sens le plus large) se généralise dans le grand public. Mais qu'en est-il d'Internet ?

L'AFTEL<sup>8</sup> (Association française de la télématique multimédia) dénombre en 1999 3 millions d'internautes français, chiffre en progression de 150% en un an, et 600 000 ordinateurs connectés (soit une évolution de 66%). Même si elle suit le rythme, la France ne rattrape pas son retard par rapport à des pays comme le Royaume-Uni (1,6 million d'ordinateurs connectés) ou l'Allemagne (1,4 millions).

Le profil des internautes n'évolue pas beaucoup depuis l'apparition d'Internet : 56% des internautes sont des hommes, plutôt jeunes et urbains, et plus de 50% d'entre eux sont des cadres.<sup>9</sup>

Hormis pour certaines catégories d'utilisateurs (les écoliers, les étudiants, les informaticiens ou les salariés de grandes entreprises), les occasions d'accès à Internet sont rares pour la majorité de la population. Certaines manifestations commerciales (la Fnac, grandes surfaces) et le battage médiatique constant établissent une connaissance générale de moins en moins superficielle des NTIC par le grand public, mais de cette connaissance à la pratique régulière, il y a un grand pas à franchir. Les nouvelles technologies souffrent du prix des équipements informatiques et du manque de compétences techniques requises pour utiliser ces équipements, ce qui laisse présager de nouvelles inégalités dans l'accès à la culture.

- Mais un outil en cours de banalisation

La population est déjà habituée aux bornes interactives qui se multiplient dans tous les lieux publics. Depuis le système Socrate de la SNCF jusqu'aux machines des parkings ou des transports en commun, chacun utilise déjà l'écran et les boutons dans la vie de tous les jours. Si l'on ajoute à cela l'habitude des services télématiques du Minitel, on se rend compte que la navigation et l'interactivité sont des phénomènes largement répandus.

---

<sup>8</sup> Association existant depuis 1980 et qui rassemble 180 entreprises et organismes impliqués dans la production et la diffusion de services en ligne. Elle publie depuis 1995 un rapport intitulé *Internet, les enjeux pour la France*.

<sup>9</sup> Olivier Roumieux. Société de l'information : l'Etat donne la main au marché. *Archimag*, n°122, mars 1999, p.5-6.

Mais c'est désormais sur Internet que ces services sont rendus accessibles. Les bornes Internet vont remplacer petit à petit les machines du premier âge. Déjà, en Espagne, à Amsterdam, des bornes Internet apparaissent sur les trottoirs, à côté des cabines téléphoniques. En France, il en existe dans les halls des auberges de jeunesse, dans les hôtels.

Cette évolution apparaît de plus en plus certaine lorsque l'on voit les deux acteurs majeurs de la communication française, La Poste et France Télécom, se lancer dans l'offre d'accès publics à Internet<sup>10</sup>. A l'automne 1998, France Télécom a ouvert 5 St@tions Internet en centre ville à Paris, Montpellier, Grenoble, Valence et Lyon. Avec une carte personnelle, l'utilisateur peut consulter le web, envoyer des mails, scanner des documents, graver des CD ROM ou organiser des vidéoconférences. Quant à la Poste, elle a lancé, pendant l'été 1999, le projet "1000 bureaux Internet". Pour 30 francs par heure l'utilisateur peut utiliser le I-Mac mis à sa disposition, utiliser une adresse e-mail fournie par le bureau, et bénéficier de services supplémentaires : une sélection de sites utiles locaux et l'assistance d'un agent de contact.

Nous le voyons bien, l'avancée est inexorable et les acteurs publics et privés se positionnent. Tout concourt à intégrer et à favoriser l'accès au réseau. Le fossé entre inforiches et infopauvres tend à se résorber. Mais la population des "sans poste fixe" reste majoritaire et engage le gouvernement à poursuivre l'effort général de démocratisation de l'accès aux nouvelles technologies.

### b) Une prise de conscience du gouvernement

Le 25 août 1997, le premier ministre Lionel Jospin présentait des orientations pour « *Préparer l'entrée de la France dans la Société de l'information* » à l'Université de la Communication d'Hourtin. Il soulignait les enjeux économiques, sociaux et culturels du développement des réseaux en France. Il prônait une diffusion large et immédiate de toutes les informations utiles au citoyen et promettait d'engager une politique volontariste pour permettre à la France de rattraper son retard dans l'utilisation des technologies de l'information.

Des mesures concrètes ont été prises pour libéraliser l'accès au réseau. En mars 1999, l'usage de la cryptographie est facilité par un décret qui permet de coder les informations confidentielles transitant sur le réseau selon des clés pouvant aller jusqu'à 128 bits. Depuis février 1999, les formulaires administratifs en ligne sont reconnus comme équivalents au support papier.

---

<sup>10</sup> Voir les stratégies décrites par Marie-Claude Vettraino-Soulard. *Les enjeux culturels d'Internet*. Paris : Hachette Education, 1998. p. 43-46.

De telles mesures sont cadrées par un vaste programme mis en place en février 1998 : le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI). Il prévoit de grands chantiers dans tous les domaines de la vie publique : entreprises, administration, culture, écoles<sup>11</sup>.

Pour ce qui est de la culture, un appel à projet a été lancé conjointement par le ministère de la Culture et de la Communication et par le ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement en avril 1998. Cinq millions de francs ont été crédités par le Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire (FNADT) pour soutenir l'équipement en ordinateurs multimédia dans les bibliothèques des communes de moins de 5000 habitants. 140 dossiers ont été retenus par un comité technique regroupant des représentants de la DLL et de la DATAR. En juin 1999, un nouvel appel à projet a été lancé en direction des bibliothèques de communes de moins de 10 000 habitants, pour une enveloppe globale de 5 millions de francs.

Le programme d'action gouvernemental prévoyait en outre la création de 100 Espaces Culture Multimédia (ECM). Ces centres ont pour objectif de favoriser l'accès du public aux outils multimédia dans le but de combattre « *l'illectronisme* » et de favoriser la démocratisation culturelle d'Internet. De tels projets voient le jour grâce à la collaboration avec les partenaires locaux : mairie, DRAC, ANPE, écoles ou associations. Plus d'un tiers des ECM sont des médiathèques, le reste sont diverses autres associations culturelles (MJC, centres culturels municipaux).

Au début de l'année 1999, 90 ECM sont déjà en fonctionnement et ont reçu des subventions allant de 50 000 francs à 200 000 francs. Au total, ce sont 10 millions de francs qui ont été consacrés à ces projets en 1998 et des budgets plus importants encore seront débloqués en 1999 et 2000. En 1999, quelques ECM supplémentaires seront soutenus dans le but de mieux les répartir sur le territoire.

Avec ce projet, on se rend compte que pour le gouvernement français, les bibliothèques dans leur ensemble ne sont pas le seul vecteur culturel d'intégration des nouvelles technologies. Un rapport européen montre bien pourtant que les expériences les plus réussies sont celles de pays dans lesquels les postes d'accès à Internet sont situés dans les bibliothèques<sup>12</sup>...

---

<sup>11</sup> France. Premier ministre. *Programme d'action gouvernemental : préparer l'entrée de la France dans la société de l'inform@tion*. Paris : Documentation française, 1998. 99 p.

Consultable à <http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/pagsi.htm>

<sup>12</sup>Mirja Ryyänen [rapporteur]. *Rapport de la Commission européenne de la culture, de la jeunesse, de l'éducation et des médias sur le rôle des bibliothèques dans la société moderne* [en ligne]. Parlement européen, 25 juin 1998. [18 p.]. Consultable à <http://addnb.org/fr/docs/rolebib.htm>

Contrairement à la Suède<sup>13</sup> où l'association professionnelle des bibliothèques a eu un rôle fédérateur des initiatives soutenues sur l'ensemble du territoire, contrairement au Québec, où 7 millions de dollars ont été investis dès janvier 1996 pour le Programme d'accès à Internet dans les bibliothèques publiques<sup>14</sup>, le gouvernement français n'a pas engagé de politique générale pour le développement des nouvelles technologies dans les bibliothèques. En France, les projets gouvernementaux touchent en profondeur toutes les composantes de la société, mais on peut dire avec Dominique Baude<sup>15</sup>, qu' « *Internet sera un des grands moyens d'aborder l'information dans les années 2000... Avec ou sans les bibliothèques.* »

Après ce tour d'horizon global, essayons maintenant de nous placer maintenant du point de vue des bibliothèques. Quelle est la place effective d'Internet dans les bibliothèques publiques ? La mise à disposition du réseau fait-elle partie de leur mission ? De quels textes disposons-nous aujourd'hui pour faire reconnaître ce nouveau rôle de la bibliothèque ?

### **3. Donner accès à Internet : une nouvelle mission des bibliothèques ?**

#### **a) Peu de bibliothèques proposent Internet**

Le faible équipement privé et le public d'internautes « favorisés » montrent toute l'importance que peut avoir le rôle des bibliothèques dans le développement des accès au réseau. Dans la réalité, d'après une enquête de la Direction du Livre et de la Lecture sur l'équipement informatique des bibliothèques<sup>16</sup>, 137 bibliothèques municipales de plus de 2000 habitants offraient un accès public à Internet en 1998, soit **8,4%** (11,5% ont un accès à Internet, au moins en interne). Le bond est énorme, dans la mesure où seulement deux bibliothèques étaient connectées en 1995.

Il est intéressant de souligner la vitalité des initiatives en province, alors même que les bibliothèques municipales parisiennes ne sont pas encore connectées. La région Rhône – Alpes par exemple se montre particulièrement dynamique. D'après une enquête réalisée par Guy Hédon auprès de 98 bibliothèques de la région (annexe 11), **18%** d'entre elles proposent des postes

---

<sup>13</sup> Tuula Haavisto. Internet dans les bibliothèques finlandaises. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n°3, 1997, p.64-69. Voir aussi le compte-rendu de l'ADBDP du voyage d'étude en Suède à [www.adbdp.asso.fr](http://www.adbdp.asso.fr)

<sup>14</sup> Plus de 70% des bibliothèques publiques québécoises sont équipées aujourd'hui. Lire l'article d'Olivier Roumieux Internet : en pôle position sur l'infouroute in Destination Québec [dossier]. *Archimag*, n°129, novembre 1999, p.29-30.

<sup>15</sup> Dominique Baude. Art. cit. , p.57.

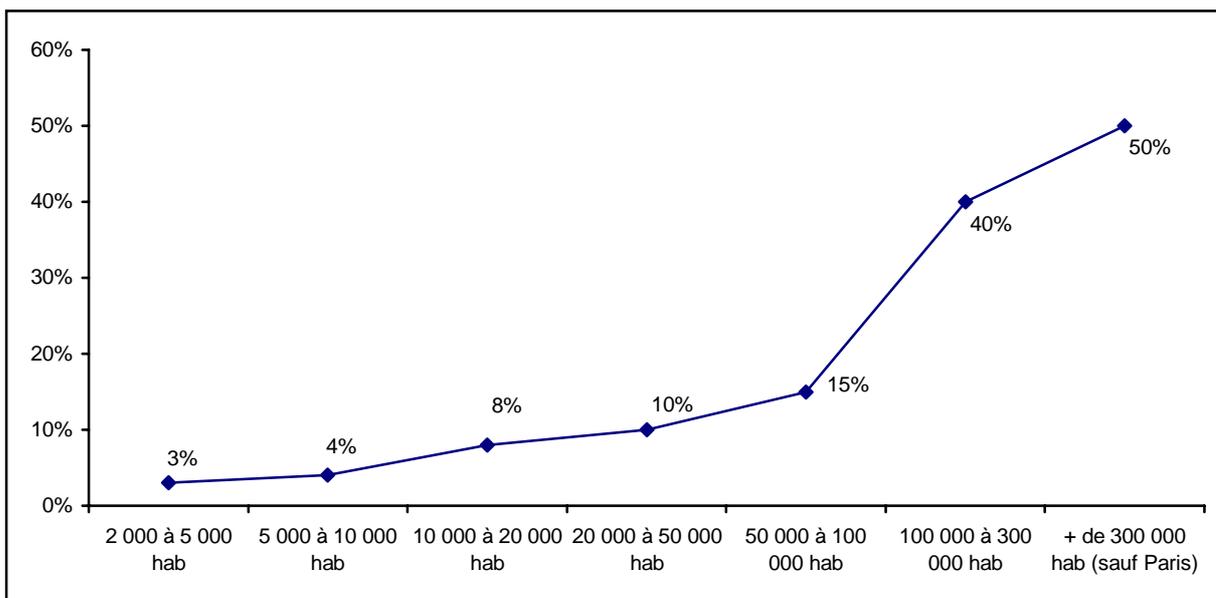
<sup>16</sup> Maddaloni, Marie-Claude. L'information numérique dans les bibliothèques municipales : état des lieux. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°4, 1999, p.66-69.

France. Direction du Livre et de la Lecture. *L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales : évaluation 1998*. Paris : Direction du Livre et de la Lecture, 1999. [48 p.]

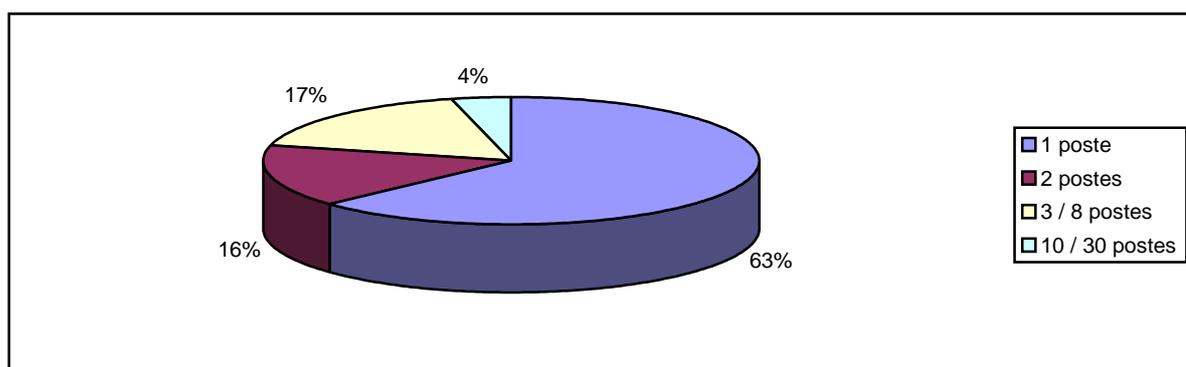
Consultable à <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/lmeca.pdf>

d'accès au public. D'après les projets en cours, elles seront la moitié à avoir intégré ce service en l'an 2000.

Comme le montre le graphique suivant, le pourcentage de bibliothèques municipales offrant un accès public à Internet augmente en même temps que le nombre d'habitants de la commune, pour atteindre dans la tranche de la ville de Villeurbanne (entre 100 000 et 300 000 habitants) **40%** de bibliothèques municipales connectées.



Le nombre de postes mis à disposition du public est pour le moment relativement réduit, puisque la majorité des bibliothèques propose généralement 1 poste accessible au public.



Dans ce domaine, la France affiche un retard important par rapport aux pays nordiques, germaniques ou anglo-saxons. Il peut y avoir plusieurs raisons à cela : comparativement à des pays comme la Suède ou le Canada, l'Etat n'a pas eu une politique aussi incitative, les réseaux à forts débits n'ont pas été développés rapidement, le matériel et les accès restent chers, le personnel n'est pas formé.

## b) Une mission : l'accès démocratique à l'information

L'offre du réseau semble pourtant inévitable en bibliothèque si l'on considère tous les avantages qu'il présente : un accès simultané et rapide à des teraoctets d'informations ou de données (numériques, textuelles, sonores et visuelles) mises à jour en temps réel et à l'abri des dégradations physiques. Les limites de la bibliothèque traditionnelle éclatent et les ressources électroniques apportent un potentiel de renseignements et de connaissances à l'échelle de la planète.

Le propre des bibliothèques publiques c'est de donner accès à l'information et à la culture de manière égalitaire pour permettre aux plus défavorisés de trouver là les instruments de savoir utiles à leur développement personnel et pour garantir l'indépendance intellectuelle de chaque individu. C'est une mission dans laquelle la société dans son ensemble investit un budget public. Comme l'explique Jean-François Jacques<sup>17</sup>, avec l'offre des nouvelles technologies, il s'agit de poursuivre l'action de « *mutualisation des coûts de l'accès à l'information, à la formation, à la culture* ». Guy Hédon ajoute : « *Mettre à la disposition du public des ouvrages de référence, des outils de formation et d'information : il n'y a là que la poursuite des missions traditionnelles des bibliothèques avec des instruments nouveaux* »<sup>18</sup>.

Cette mission est d'ailleurs inscrite en toutes lettres dans le programme d'action gouvernemental *Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information*<sup>19</sup> :

« *Les bibliothèques de lecture publique forment le réseau d'institutions culturelles le plus dense de France. Plus de 6,5 millions de personnes y sont inscrites. La diffusion d'Internet peut favoriser le rééquilibrage culturel du territoire ainsi qu'une diffusion plus large et plus égalitaire de l'accès au savoir et à la culture.* »

Le dernier rapport du Conseil supérieur des bibliothèques va même plus loin en se faisant l'avocat des bibliothèques auprès de leur tutelle :

« *Les autorités dont elles [les bibliothèques] dépendent doivent prendre la mesure de l'enjeu économique, scientifique et culturel pour l'ensemble des citoyens, sauf à prendre le risque de créer une nouvelle catégorie d'exclus, les exclus de l'information.* »<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Jean-François Jacques. Bibliothèques et société du multimédia. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°180, 3<sup>e</sup> trim. 1998, p.29

<sup>18</sup> Guy Hédon. Nouvelles technologies dans les bibliothèques : quels services, pour quels usages du public ? Le projet de la nouvelle bibliothèque multimédia de Grand'Place à la BM de Grenoble. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°180, 3<sup>e</sup> trim. 1998, p.38-42.

<sup>19</sup> France. Premier ministre. *Op. cit.* p. 24.

<sup>20</sup> France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997 [Sous la présidence de Jean-Claude Groshens]*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1998. p.27.

Aussi consultable à : [http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97\\_index.htm](http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97_index.htm)

Le principe est donc acquis : l'appropriation culturelle des technologies modernes de l'information passe par les bibliothèques, et la mise à disposition d'Internet entre en plein dans leur mission première qui est de favoriser l'égalité d'accès à l'information et à la culture.

### c) Sélectionner et mettre en valeur l'information

Les bibliothèques ont pour rôle de donner accès à Internet, elles doivent participer à la promulgation de ces outils, en tant qu'outils de connaissance. Mais pour que ce projet réussisse, l'accent doit être mis sur l'amélioration des accès à l'information. Le rôle du bibliothécaire va plus loin qu'une simple mise à disposition. Son métier, sa raison d'être est par définition de sélectionner l'information, de la vérifier, de la valider. Le dernier rapport du Conseil supérieur des bibliothèques<sup>21</sup> insiste sur cette dimension :

« (...) *Les bibliothèques sont un lieu privilégié de familiarisation avec ce nouvel outil et d'accès guidé et validé à son contenu* »

La mission est affirmée, tout l'enjeu de la réalisation est de déterminer les moyens mis en œuvre pour parvenir à guider l'utilisateur.

### d) Former pour offrir la possibilité à tous de se connecter

Peut-être plus que des obstacles liés à l'argent, ce sont des problèmes d'apprentissage et d'appropriation des outils qui freinent la banalisation des nouvelles technologies. Dans un souci de modernisation et de progrès socio-culturel, les bibliothèques ont donc aussi pour rôle de familiariser le public à l'utilisation des nouvelles technologies.

Selon l'article 5 de la charte des bibliothèques : « *Les bibliothèques ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents ainsi qu'à l'utilisation des réseaux documentaires* »<sup>22</sup> C'est également la onzième des missions décrites dans le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique : « *faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique* »<sup>23</sup>.

---

<sup>21</sup> France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Op. cit.* . p.23.

<sup>22</sup> France. Conseil supérieur des bibliothèques. Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991 in *Rapport du Président [André Miquel] pour l'année 1991*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1992. Aussi consultable à <http://www.enssib.fr/csb/Csb-char.htm>

<sup>23</sup> UNESCO. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Adopté en Novembre 1994. Consultable à <http://www.adbdp.asso.fr/outils/droit/manifeste.htm>

Là encore, il s'agit de déterminer les moyens et les actions à développer pour accomplir cette tâche. Une évidence est que le système de formation initiale des agents des bibliothèques doit être adapté en conséquence et que la formation continue doit être orientée vers les NTIC.

A Villeurbanne, tous les agents et l'encadrement sont persuadés de la nécessité de ces trois missions fondamentales. La MLIS et son réseau sont un terrain propice pour l'implantation des nouvelles technologies et en particulier pour intégrer des accès publics à Internet. Dans ce contexte particulier, reste à comprendre les apports d'Internet pour l'offre documentaire, les bénéfices pour le public, et reste à voir aussi quelles actions et quels développements ont déjà été engagés pour préparer à l'utilisation d'Internet dans les bibliothèques villeurbannaises.

## II. Etude d'opportunité pour le développement des nouvelles technologies à la MLIS

A la MLIS, le projet de connection au réseau mondial est déjà bien avancé. Après un long processus de réinformatisation, le réseau de lecture publique de Villeurbanne dispose aujourd'hui de moyens techniques et de compétences le disposant à faire d'Internet un nouvel outil d'accès à la culture et à la connaissance. A la veille de la mise en œuvre du projet, il convient de mesurer les contraintes et les potentialités des moyens existants.

L'étude d'opportunité présentée ici a pour objectif de mesurer les atouts de la MLIS et de son réseau pour réussir l'offre d'Internet au public. Il s'agit d'établir d'abord si ce projet est en concordance avec les missions de l'établissement et s'il répond à des besoins identifiés. La MLIS avait déjà élaboré une solution en 1996, nous analyserons pourquoi ce projet n'a pas abouti. Aujourd'hui, la ville de Villeurbanne s'apprête à fédérer l'accès de ces services à Internet, il faut connaître les modalités de cette "centralisation". Nous analyserons également les initiatives déjà conduites par des structures voisines de la MLIS.

### 1. Des promesses et des attentes

#### a) Internet : une tendance innée et inévitable

- *Un projet en accord complet avec les idées de départ*

La construction et le nom de baptême de la MLIS ont été fondés sur l'idée de l'intégration des supports sonores, vidéo et textuels. Internet doit être le prolongement et la synthèse de ces efforts d'intégration et de mise à disposition de tous les supports, poursuivis depuis plus de dix ans. Cela figure d'ailleurs en toutes lettres dans la Charte des missions rédigée en 1998 dans le cadre du projet de service :

« *Les services ont pour mission de constituer, organiser, conserver et mettre à disposition des collections encyclopédiques sur tous les types de médias appropriés* »

- *Internet : un complément pour les collections*

L'utilité d'Internet à la MLIS peut être illustrée avec la réponse qu'il peut apporter au besoin constant de réactualisation de la salle de documentation et de consultation sur place.

Christophe Demars a réalisé en 1996 une analyse<sup>24</sup> du cahier des suggestions de la médiathèque adultes pour l'année 1995. Sur 345 demandes effectuées par les lecteurs, 87 portent sur la classe 300 de la classification Dewey, soit 25%.

Il montre que tous les domaines concernant l'économie, le commerce, la vie quotidienne et les problèmes actuels (marché du travail, droit, etc.) sont représentés par des fonds qui vieillissent rapidement. L'évolution permanente de l'actualité génère un besoin particulièrement fort en nouveautés et en parutions récentes de la part du public. Ce besoin nécessite un effort important de suivi et de renouvellement de la part des bibliothécaires.

Cette classe 300 est la classe de connaissance où l'apport des nouvelles technologies est sans doute une des réponses les plus efficaces aux exigences du public. L'intérêt d'Internet en particulier est qu'il permet de répondre instantanément aux questions d'actualité dans tous les domaines. C'est un medium précieux pour, par exemple, recueillir rapidement les statistiques les plus récentes à leur source, éditer des cartes géographiques actualisées, recueillir des bilans ou des synthèses sur les sujets les plus divers.

L'arrivée d'Internet permet de pousser virtuellement les murs de la MLIS, un espace déjà saturé au bout de dix ans d'exploitation. Cette ouverture du réservoir d'information inépuisable qu'est Internet permet de dépasser les capacités de stockage en volumes de papier et de contrebalancer la baisse des crédits d'acquisition.

## b) Des attentes

Si la MLIS ne dispose pas encore d'accès à Internet pour le personnel et le public, alors que ce service existe depuis 1995 dans certaines bibliothèques françaises, elle est cependant loin d'être en retard dans le domaine des NTIC. Comme nous l'avons vu, les nouvelles technologies ont présidé à l'édification du nouveau bâtiment : le support CD ROM est présent dans ses murs depuis 1988<sup>25</sup>.

Depuis 1992, une vingtaine de titres sont consultables en monoposte au secteur adultes de la MLIS et des séances de formation hebdomadaires sont proposées. Au secteur jeunesse, des programmations hebdomadaires ont été mises en place dès 1991 et une collection de plus de 350 titres est en prêt depuis septembre 1998. Plus de 50 titres sont consultables à la Médiathèque du Tonkin. L'an 2000 verra le déploiement d'un réseau de CD ROM et la mise en prêt de CD ROM

---

<sup>24</sup> Christophe Demars. *Incidence de la demande du public sur la politique d'acquisition : étude du cahier des suggestions d'achat et des réservations*. Rapport de stage de DEUST Information Documentation. Université Jean Moulin, Lyon III, Département Information Communication, 1996. 34 p.

<sup>25</sup> Voir notre rapport de stage : *Les CD ROM en prêt et en consultation sur place au sein du réseau de lecture publique de Villeurbanne*.

pour adultes à la bibliothèque centrale, avant que ces services ne soient étendus à la Médiathèque du Tonkin et au Service de prêt aux collectivités / bibliobus.

La MLIS et son réseau auront bientôt intégré toutes les potentialités du support CD ROM, à tous les niveaux de l'organisation. Le public est d'ors et déjà formé et fidèle, c'est une première étape de l'extension des NTIC en bibliothèque. Toutes les études sur les usages des nouvelles technologies montrent que l'expérience du CD ROM prépare à l'utilisation d'Internet.

Effectivement, le public de la MLIS réclame aujourd'hui une offre plus importante dans le domaine des nouvelles technologies. Les cahiers de suggestions des différents étages regorgent de sollicitations dans cette direction, qu'il s'agisse de nouveaux CD ROM ou d'Internet. Une enquête, réalisée par le service accueil de la MLIS en mai 1999 auprès de 180 usagers (lecteurs ou non), a fait ressortir cette demande récurrente. A propos des résultats de cette enquête, André Béraud commente :

*« Une demande très forte est celle de moyens informatiques : PC, cédéroms et Internet. Cette demande n'est pas (...) dénuée de toute ambiguïté parce que si la consultation de cédéroms est en plein dans nos missions traditionnelles (permettre l'accès à l'information et à la culture), l'utilisation de PC pour « travailler » laisse penser qu'il ne s'agit peut-être pas d'un accès à des documents mais d'accès à un document de travail. Il en est de même pour Internet ; Internet pour quoi faire ? Pour quel usage ? Pour accéder à des documents non disponibles ou à des sites de jeu par exemple, ou à des informations générales sans liens avec les missions traditionnelles des bibliothèques publiques ? »*

Si l'offre des nouvelles technologies à la MLIS reste effectivement à définir, l'enjeu est de taille, dans la mesure où, depuis quelques années, la MLIS et son réseau semblent montrer des signes de faiblesse (léger fléchissement du nombre d'inscrits, baisse du retentissement médiatique des animations). Il s'agit avec les nouvelles technologies de compenser le retard des bibliothèques dans ce domaine et de rendre plus attractif un réseau quelque peu en perte de vitesse. En octobre 1998, des conclusions de l'audit de Pierre Hervé<sup>26</sup> insistaient particulièrement sur l'importance de l'extension des nouvelles technologies à la MLIS :

*« L'une des vocations principales des bibliothèques est la formation des publics et notamment sur les vecteurs modernes de communication et de diffusion de la culture que sont, et deviendront de plus en plus et de plus en plus vite, les moyens multimédias. L'audit prétend que, sauf à courir le risque de se couper de plus en plus des réels besoins des publics d'aujourd'hui et surtout de*

---

<sup>26</sup> Rapport d'audit du réseau de la MLIS par Pierre Hervé (3 juillet – 15 octobre 1998). 92 p.

*demain, la bibliothéconomie ne peut passer à côté de cette mission encore, en grande partie, en devenir mais dont le besoin se développe en exponentielle. »*

Il est avéré en effet que le public comprend de moins en moins bien qu'Internet ne soit pas encore rendu disponible dans la deuxième bibliothèque municipale du département. Il suffit de lire pour s'en convaincre les questions insistantes d'un journaliste de TLM sur le chapitre d'Internet, au cours d'une interview du directeur de la MLIS (annexe 1).

### c) L'équipement et les pratiques informatiques du public

Voici quelques données tirées de l'enquête 1997 sur les pratiques culturelles des Français<sup>27</sup> qui portent plus particulièrement sur leur rapport à l'informatique. Elles permettent d'éclairer les pratiques déjà existantes dans la population française et de donner au moins une idée des "lacunes" et des inégalités que pourraient venir combler une bibliothèque comme la MLIS.

**22%** des Français possédaient un micro ordinateur chez eux en 1997. L'enquête sur les pratiques culturelles des Français permet de détailler ce qu'ils possèdent exactement et d'en connaître l'usage. La limite de ces statistiques est que l'on ne sait pas quel est l'usage informatique *réel* des Français, chez eux comme *au travail*.

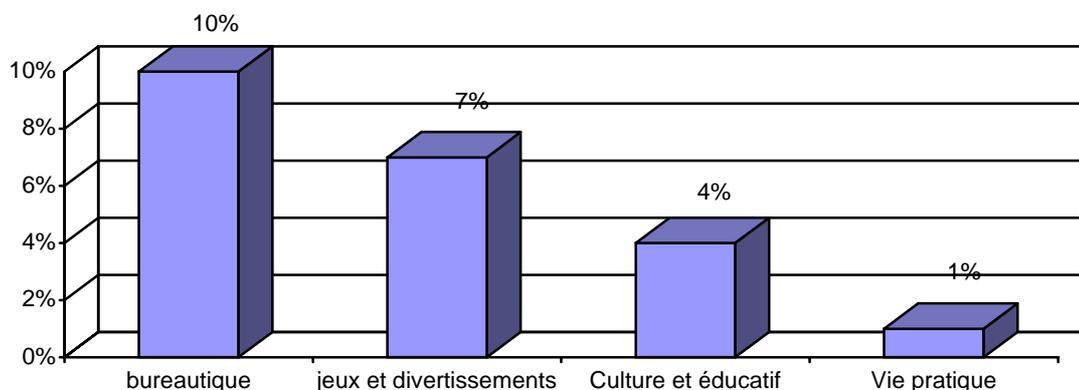
Nous l'avons vu, l'équipement informatique est fortement corrélé au niveau d'étude et aux revenus du possesseur : le taux d'équipement est supérieur à 50% chez les cadres et les titulaires d'un diplôme d'études supérieures. Le taux d'équipement avoisine les 40% en région parisienne. Dans les villes de taille comparable à Villeurbanne (plus de 100 000 habitants), il est en moyenne de **23%**. Mais il est certainement supérieur dans la deuxième agglomération française où il y a une forte proportion d'étudiants.

Les trois quarts des personnes équipées ont une imprimante et la moitié seulement d'un lecteur de CD ROM (les personnes qui possèdent un lecteur de CD ROM possèdent en moyenne 18 CD ROM - dont 7 gratuits). Mais seulement **1% des Français** au total dispose d'un accès à Internet chez lui. L'accès à Internet - comme plus généralement l'usage de la micro informatique - est davantage pratiqué par les hommes que par les femmes (8% des hommes équipés contre 4% des femmes) ainsi que par les cadres et les inactifs. Un parisien équipé sur cinq dispose d'un accès au réseau. On voit là toutes les inégalités qu'il reste à combler...

---

<sup>27</sup> France. Ministère de la culture et de la Communication, département des études et de la prospective. *Les pratiques culturelles des Français, enquête 1997*. Sous la direction d'Olivier Donnat. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 1998. 359 p.

L'étude des genres de logiciels utilisés par les Français de plus quinze ans révèle la **suprématie de la bureautique et des jeux** comme le montre le graphique suivant :



Ces usages montrent toute la latitude laissée aux bibliothèques pour promouvoir d'autres produits multimédia, relevant davantage du domaine culturel et éducatif. De plus en plus aujourd'hui, les bibliothèques participent à la découverte et à la promotion des œuvres numériques, elles ont un rôle de prescription indéniable et concourent indirectement aux développements de l'édition de logiciels culturels et ludo éducatifs.

Essayons maintenant d'établir un **“profil informatique” des usagers de la MLIS** en croisant les résultats de l'enquête du ministère avec la répartition par catégorie socio professionnelle des inscrits à la MLIS en 1997.

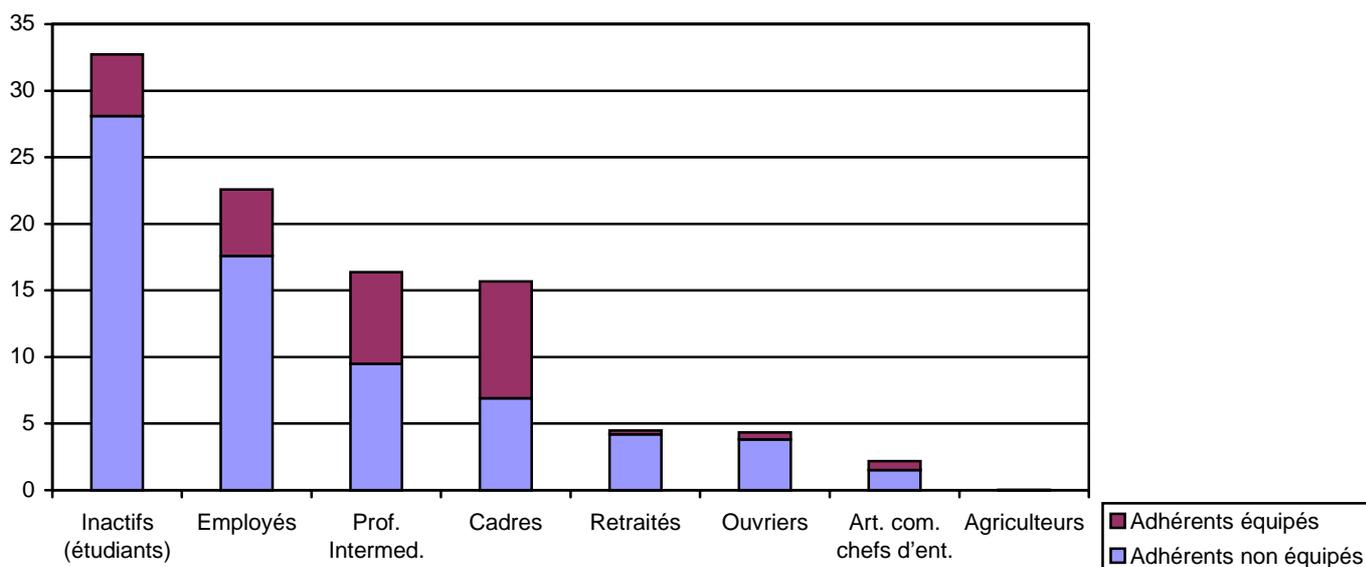
Un tel rapprochement est hasardeux, nous en convenons, puisque nous ne sommes pas sûrs que le taux d'équipement moyen par CSP de la population française soit comparable à celui de Villeurbanne (la spécificité villeurbannaise réside par exemple en une forte population étudiante sans doute mieux équipée que la moyenne).

Mais en l'absence d'étude de ce type portant spécifiquement sur le public villeurbannais, cette approximation grossière apporte quelques éléments d'information : quelle est la catégorie des utilisateurs la plus représentée et la moins bien équipée? Sur quel profil d'utilisateur doit porter l'effort de la MLIS pour ce qui est de l'offre de nouvelles technologies ? Voici un tableau des valeurs que nous utilisons :

	<i>Pourcentage des Français ne possédant pas de micro ordinateur dans le foyer en 1997</i>	<i>Répartition des adhérents actifs à la MLIS en 1997</i>	<i>Proportion théorique des adhérents qui ne seraient pas équipés *</i>
Agriculteurs	82%	0,02%	0,02%
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	69%	2,18%	1,5%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	44%	15,68%	6,9%
Professions intermédiaires	58%	16,38%	9,5%
Employés	78%	22,58%	17,6%
Ouvriers (qualifiés ou non)	86,5%	4,35%	3,8%
Retraités	93%	4,48%	4,2%
Autres inactifs (dont étudiants)	86%	32,72%	28,1%
TOTAL		98,39%	<b>71,62%</b>

\*  $\text{part des adhérents} \times \text{part des Français non équipés} / 100$

D'après ce croisement, plus de **70% des inscrits à la MLIS ne posséderait pas d'ordinateur** chez eux (ce qui ne veut pas dire qu'il n'en utilisent pas ailleurs). Voici, de manière plus visuelle, une représentation des catégories d'usagers de la MLIS selon leur métier et leur possession de matériel informatique :



D'après cette estimation, on peut s'attendre à ce que le public intéressé par des stations Internet dans le réseau de lecture publique de Villeurbanne soit composé **majoritairement d'étudiants et d'inactifs** et dans une moindre mesure, d'employés, de professions intermédiaires et de cadres. Nous verrons plus loin que cette hypothèse se vérifie dans d'autres bibliothèques "urbaines" ayant réalisé des enquêtes sur les usages d'Internet (Grenoble ou Brest par exemple).

## 2. Le contexte : les leçons du passé et les projets de la MLIS dans la ville

### a) A la MLIS, un projet déjà ancien

En 1996, Jean-François Carrez-Corral, l'ancien directeur, souhaitait créer un espace multimédia, projet qui n'a pas été poursuivi après son départ. D'autres actions prioritaires ont été mise en place (réinformatisation, projet de service), le partenaire, Infogrames, a opté pour de nouvelles stratégies, et ce projet n'a finalement pas vu le jour.

- Le scénario du projet

Ce projet est cependant riche d'enseignements pour un nouveau développement. Il était fondé sur les mêmes missions traditionnelles des bibliothèques que nous avons évoquées plus haut :

*« Cet espace s'inscrit dans le champ des missions de la MLIS, lieu-source d'information, d'éducation, de connaissance, de culture, de formation et de loisirs »<sup>28</sup>*

Il reposait sur un partenariat avec la société Infogrames Entertainment. Cette start up villeurbannaise, spécialiste du jeu vidéo, avait lancé le premier réseau multimédia français en 1995. Ce réseau offre, grâce à une association avec des fournisseurs de contenus, un bouquet de programmes interactifs en même temps qu'un accès à Internet.

Dans le cadre de la convention passée avec la MLIS le 22 avril 1996, la société Infogrames proposait l'accès à l'information en ligne via Infonie et le réseau Internet et mettait à disposition du public ses produits multimédia sur CD ROM. La MLIS de son côté, servait de vitrine commerciale d'Infogrames en même temps que de laboratoire d'expérimentation pour les nouveaux produits. L'investissement était important, puisqu'il consistait en 15 postes informatiques, l'installation de câblage, de mobilier, de serveurs et d'imprimantes. 300 CD ROM allaient être acquis, à la fois pour la consultation sur place (en réseau) et le prêt.

---

<sup>28</sup> Ville de Villeurbanne. Maison du Livre, de l'Image et du Son. *Un espace multimédia à la Maison du Livre, de l'Image et du Son : projet de schéma directeur*. 1996. 7p.

Pour ce projet, il était également prévu de mettre en place un partenariat avec l'ENSSIB et l'IFB pour assurer la promotion professionnelle de cet espace. Il s'agissait de faire de la Cyberthèque un terrain d'expériences et un pôle de compétences pour les professionnels des bibliothèques. Il s'agissait enfin d'ouvrir ce lieu aux collèges et aux lycées dans une perspective de collaboration étroite avec le Ministère de l'Education Nationale. « *La cyberthèque sera pour tous les partenaires un lieu-vitrine de leurs compétences et de leurs savoir-faire respectifs. Elle représentera aussi un carrefour associant à la fois le mécénat culturel et l'expérimentation technologique.* »<sup>29</sup>

Matériellement, cette cyberthèque aurait été déployée dans les locaux inoccupés du rez-de-chaussée et du sous-sol de la MLIS, soit 240 m<sup>2</sup>. Le prêt de CD ROM et la consultation sur place d'Internet et de CD ROM auraient eu lieu au niveau de l'accueil, et le local inférieur aurait été dévolu à la formation.

- *Des expériences abouties ailleurs*

Ce type de projet est à rapprocher d'expériences menées ailleurs, notamment à Desenzano<sup>30</sup>, en Italie (Lac de Garde). Cette médiathèque italienne ressemble davantage à un laboratoire du multimédia. Grâce à divers sponsors et à une équipe de bénévoles, cet espace est un lieu d'initiation et de mise à disposition des nouvelles technologies, de la bureautique au prêt de CD ROM, en passant par l'accès à Internet. Même type de projet à Issy les Moulineaux<sup>31</sup>, où un partenariat étroit avec les entreprises de la ville a permis de tisser un véritable réseau citoyen, dans lequel le médiathèque occupe une place centrale.

Jean Robert<sup>32</sup> souligne les atouts du partenariat dans un projet lié aux nouvelles technologies : « *Une ingénierie financière astucieuse permet, en général dans ces communes pionnières, de faire supporter le coût des investissements soit par les entreprises de la ville, soit par un opérateur de télécommunication.* ».

Le "sponsoring" reste en effet un moyen de financement que la MLIS ne devrait pas négliger. Même s'il n'est pas prévu au départ comme une source de financement pour l'investissement, l'appui du mécénat peut être un argument de taille pour lancer, par exemple, des programmes culturels d'envergure liés aux nouvelles technologies, sans pour autant grever le budget animation de la MLIS (lors de la fête de l'Internet par exemple).

<sup>29</sup> idem

<sup>30</sup> Claude Combet. Desenzano, médiathechno. *Livres hebdo*, n°336, 7 mai 1999, p.48.

<sup>31</sup> Jean-François Jacques. Organisation et fonctionnement de la logithèque d'Issy-les-Moulineaux. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°168, 3° trim. 1995, p.74-75.

<sup>32</sup> Jean Robert. Installer des bornes Internet publiques. *Gazette des communes*, 29 mars 1999, p.35-36.

- Les leçons à tirer

A Villeurbanne, un projet de cyberthèque ou d'espace multimédia n'est plus à l'ordre du jour. Certes, un tel projet permettrait de résoudre le problème de place, de partager des ressources matérielles (imprimantes, scanner, etc.), d'identifier un espace unique très attractif pour le public, et d'organiser des formations propres à ces supports sans disperser les compétences, mais il présente de nombreux inconvénients.

Cela reste un investissement lourd, à la fois pour la création physique et pour l'encadrement du public, un investissement dont ne bénéficieraient ni la Médiathèque du Tonkin ni le service PAC / Bibliobus. Un investissement dont on se demande s'il répond aux missions spécifiques d'une bibliothèque (peut-on venir dans une bibliothèque pour taper son CV, créer des pages web personnelles, converser avec ses amis, jouer ?...)

De plus, cela créerait une nouvelle ségrégation par type de support au sein de la MLIS, une nouvelle « thèque » autonome, un nouveau personnel, de nouvelles enveloppes budgétaires, alors que la tendance générale serait plutôt à l'intégration par domaines. Le risque majeur de la construction d'un espace séparé est en outre qu'une partie du public ne risque de venir que pour ses services, sans se rendre dans d'autres salles, ni d'autres structures. Il a donc été choisi de travailler à la combinaison des supports, d'intégrer, de privilégier l'accès aux contenus sans distinction de supports.

#### b) L'accès au réseau, un nouveau rôle de la ville ?

La politique de la ville peut influencer, positivement ou non, sur le développement des médias dans les bibliothèques, par les contraintes budgétaires, les priorités dégagées par les décideurs, par la présence et le développement de réseaux informatiques robustes. Dominique Lahary écrit d'ailleurs : « *Que nous le voulions ou non, élus et entrepreneurs prennent et prendront l'initiative pour nous. Des collectivités locales se lancent en effet dans le multimédia et les réseaux, et il arrive que la bibliothèque soit intégrée dans leur stratégie.* »<sup>33</sup>

Internet avait déjà été présenté à la MLIS pendant quelques semaines d'animation en salle de lecture en 1996. Une convention avait été passée avec l'INSA pour mettre en place trois postes connectés à Renater. Pendant un ou deux mois, les lecteurs pouvaient s'inscrire pour venir « tester » Internet. Aujourd'hui, il y a deux postes connectés à Internet à la bibliothèque centrale

---

<sup>33</sup> Dominique Lahary. Internet et les nuls : que viennent faire les bibliothèques publiques dans la nouvelle société de l'information ? *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°169, 4° trim. 1995, p.115.

(fournisseur d'accès : ASI). Il s'est montré impossible d'obtenir des accès supplémentaires pour le personnel selon ce principe (problème de sécurisation du réseau et déficit de lignes téléphoniques). Il était question que le service informatique de la ville mette d'abord en place une messagerie commune à tous les services de la ville, mais la MLIS et son réseau n'ont pas attendu ce développement : une messagerie a été mise en place en interne en septembre 1999 par un informaticien de la bibliothèque.

Le service communication de la ville a ouvert en décembre 1998 un site web de Villeurbanne<sup>34</sup>, où est décrit notamment le réseau de lecture publique et où sont présentées ses activités et animations, mais Internet n'est pas accessible au personnel de la ville (sauf aux adjoints et directeurs) et encore moins à son public. Villeurbanne fait partie des 370 communes ayant un site Web officiel (63% des communes de plus de 100 000 habitants sont présentes sur Internet, données présentées en annexe 2). Mais le site de Villeurbanne est encore un site vitrine qui reste l'apanage du service communication. Nous sommes encore loin du réseau citoyen sur le modèle de Parthenay<sup>35</sup> ou d'Issy les Moulineaux. Pour les services de la ville, le problème essentiel est aujourd'hui celui des infrastructures : il n'existe pas de réseau câblé propriétaire entre les services villeurbannais.

Un projet de **serveur Internet centralisé** est actuellement conduit au service informatique, un chef de projet vient d'être recruté tout spécialement. Un contrat vient d'être signé en novembre 1999 avec Easynet, pourvoyeur d'accès à Internet, sur la base d'un forfait mensuel pour 16 accès pleins. La Mairie dispose désormais d'un serveur à grand débit (comprenant la fonction de maintenance de liste de sites prohibés) et a fait l'acquisition d'une technologie de compression de signal.

Nous l'avons dit, le problème majeur est celui des réseaux de transmission, trop faibles à l'heure actuelle. Pour ce qui est d'un accès généralisé à Internet dans les bibliothèques, le réseau de lecture publique de Villeurbanne recouvre trois sites distants et l'échange de données multimédia entre les sites nécessite un réseau à fortes capacités de transfert, ce qui rend indispensable l'installation de fibres optiques entre les bibliothèques, et donc un budget d'investissement conséquent. Une alternative existe : une liaison hertzienne existe déjà entre la Mairie et son annexe, elle sera étendue à la MLIS en l'an 2000. Pour les distances plus longues, différents scénarios sont à l'étude : le réseau câblé (location à une société implantée à Villeurbanne) ou le réseau Numeris de France Télécom. La Médiathèque du Tonkin pourrait être raccordée au réseau par la liaison actuelle, le cas du service PAC / Bibliobus est à l'étude.

---

<sup>34</sup> Ville de Villeurbanne. Service Communication. *Présentation du site Internet de la Ville de Villeurbanne* : <http://www.mairie-villeurbanne.com>. Conseil de Municipalité du lundi 12 octobre 1998. [6 p.]

<sup>35</sup> Voir à ce sujet l'étude des administrateurs territoriaux : Muriel Sam-Giao, Fabrice Jeanne, Xavier Maire, Patrick Malfait, Patrice Raud. *Synthèse sur l'état des NTIC dans les collectivités locales [en ligne]*. Rapport du projet collectif des administrateurs territoriaux. INET, juillet 1999. 45p. Consultable à <http://perso.wanadoo.fr/inet-cnft/administi/hp7.htm>

### c) Les expériences villeurbannaises, le partenariat

Parallèlement à ces perspectives de développement des réseaux au niveau municipal, il existe déjà des initiatives - relativement isolées - à Villeurbanne (sans parler du réseau Renater (Aramis) qui interconnecte le pôle scientifique de la Doua et les réseaux universitaires et de recherche français). Quelques écoles et collèges villeurbannais sont déjà connectés. Le Bureau Information Jeunesse (BIJ), ouvert en septembre dernier en centre ville, devrait proposer un accès Internet sous peu (sélection de sites web pour les jeunes). Le Centre Léo Lagrange projette une connexion d'ici quelques temps.

Dans le secteur commercial, il existe près de la Doua une société de formation et de services bureautiques et d'accès à Internet nommée **Smiley**<sup>36</sup>. Cette boutique propose tout une gamme de services dans le domaine de l'informatique et des NTIC et met tout le matériel nécessaire à disposition de ses clients à des prix élevés (60 F l'heure de connection à Internet !). Proche du campus, *Smiley* est installé depuis deux ans et est en cours de rapprochement avec une société similaire. Certains disent que ce type de société est voué à une fermeture prochaine car ce n'est pas rentable et les charges sont trop lourdes (on voit aussi fermer les cybercafés...). Toujours dans le secteur commercial, il est un voisin à ne pas négliger pour un éventuel sponsoring : Cegetel / AOL, implanté cours Emile Zola<sup>37</sup>.

La structure publique la plus intéressante et la plus active sur Villeurbanne est sans aucun doute le **Centre social Charpennes Tonkin**<sup>38</sup>. En 1998, un atelier informatique offrait d'abord des séances d'initiation à Word et à Excel. Suite à une animation réussie, lors de la Fête de l'Internet en mars 1998, et suite au don de quatre machines supplémentaires par EDF, 6 ordinateurs ont été connectés à Internet en juin 1998 (forfait Numéris Itoo, 170F/mois). Un emploi-jeune a pu être recruté. Avec six bénévoles, il assure environ 20 heures de permanence et de formation hebdomadaires par semaine depuis octobre 1999. Le public doit adhérer au centre (50F).

- Des plages d'accès libre sont proposées pour utiliser les ordinateurs et naviguer sur Internet. Depuis un mois, une à deux personnes par jour ont profité de ces accès (30F pour 4 heures de bureautique, 60F pour 4 heures de navigation sur Internet).
- Des sessions de formation sont organisées : initiation à Word, à Excel, à la PAO. Une session comprend 10 séances de 1H30 pour 5 personnes (350F). 45 personnes ont été inscrites aux premières sessions.
- En outre, les animateurs tiennent un atelier conseil le samedi matin et reçoivent toute personne intéressée pour des réparations, des discussions, des échanges.

---

<sup>36</sup> Smiley. 4 rue de la Doua. Tél : 04 72 44 06 46. W3 : [www.smiley.fr](http://www.smiley.fr)

<sup>37</sup> NB : ne pas chercher le numéro de téléphone dans l'annuaire France Télécom !!! Tél. : 0 800 124 124.

<sup>38</sup> Jean-Paul Vilain. Emploi jeune : Olivier Doyen. 11 rue Bat Yam. Tél : 04 78 89 05 01

Les usages possibles et les publics sont de tout ordre : public de 14 à 84 ans, étudiants, qui viennent découvrir Internet, envoyer des messages, imprimer, consulter des sites de loisir, de tourisme, etc. Une réflexion s'amorce autour de ces nouvelles activités liées aux NTIC avec des centres sociaux comme Saint Priest La Carnière ou la Condition des Soies. Cette commission multimédia est animée par la Fédération des centres sociaux du Rhône<sup>39</sup>.

Le modèle le plus abouti en terme de démocratisation de l'accès au multimédia parmi les structures voisines de Villeurbanne est l'Espace Culture Multimédia de la MJC Monplaisir<sup>40</sup>. Pour des coûts il est vrai plus élevés qu'au Tonkin, mais avec les matériels et les logiciels les plus évolués du marché, l'ECM propose des ateliers d'initiation, des modules de formation, des clubs et des journées découverte.

Toutes ces structures sont autant d'opportunités d'échange et de partenariat pour la MLIS. Les bibliothèques voisines sont aussi des recours possibles pour échanger des expériences et communiquer<sup>41</sup>, en particulier la bibliothèque municipale de Lyon, la médiathèque de Saint Priest et celle de Caluire et Cuire, qui utilise la même interface qu'à Villeurbanne (Opsys et Discobole, que nous allons évoquer dans la partie suivante).

En réponse à la Loi Chevènement<sup>42</sup> - qui propose aux communautés d'agglomération le transfert de compétences dans le domaine culturel -, André Béraud a pris l'initiative de réunir les bibliothèques du Grand Lyon autour d'une réflexion informelle sur le réseau des bibliothèques de l'agglomération : promotion de la lecture publique, conception d'un passeport interbibliothèques.

A plus long terme, on pourrait imaginer un projet collectif autour des nouvelles technologies (constitution d'une commission NTIC, partage de la sélection voire du catalogage de sites web, interconnexion des catalogues sur Internet, etc). Cette réflexion n'en est qu'à ses débuts mais des modèles existent déjà (réseau REDOC à Grenoble, réseau des bibliothèques de Bretagne).

Nous conseillons par ailleurs une participation renforcée aux travaux d'associations comme l'ADDNB et l'ABF (en particulier la Commission nouvelles technologies de l'ABF Rhône-Alpes) et aux clubs d'utilisateurs d'Opsys et de Discobole.

---

<sup>39</sup> Déléguée de la FCSR : Christiane Zimmer. Tél : 04 78 84 50 84. Mél : [fdcsr@club-internet.fr](mailto:fdcsr@club-internet.fr)

<sup>40</sup> MJC Monplaisir. 25 avenue des frères Lumière, 69 008 Lyon. Tél : 04 72 78 05 70. W3 : [www.mjc-monplaisir.asso.fr](http://www.mjc-monplaisir.asso.fr)

<sup>41</sup> Nous ne pourrions pas ne pas mentionner comme modèles les bibliothèques municipales de Fresnes et de Gravelines, qui utilisent également Opsys et Discobole, la BM de Fresnes étant déjà bien connue de la MLIS.

### 3. Internet à la MLIS : les choix techniques et les projets engagés

#### a) La suite logique du plan de réinformatisation

Depuis 1996, la MLIS et son réseau sont engagés dans un processus de réinformatisation. Après l'installation d'un réseau local robuste et évolutif (réseau Ethernet, cablage en Bull class 5 à 100 Mbits/s) et la migration du système de gestion de bibliothèque sur une version plus récente d'Opsys (8.20, installée en janvier 1998), la MLIS se tourne résolument vers les nouvelles technologies. Trois tranches conditionnelles ont été prévues en extension des travaux initiaux :

- TC1 : l'acquisition de trente postes multimédia pour augmenter le parc informatique du réseau à 100 postes au total,
- TC2 : la publication du catalogue sur Internet,
- TC3 : la mise en place d'un réseau de CD ROM sur le site central de la MLIS.

La publication du catalogue sur Internet est remise à plus tard : premièrement, la base de données doit être nettoyée et homogénéisée (plus de 60 000 notices indexées en Blanc Montmayeur) et deuxièmement, ce projet est subordonné au service informatique de la ville qui réfléchit dans le sens d'une centralisation des pages web des services.

Mais l'installation des trente nouveaux postes multimédia est en cours dans tous les services et le réseau de CD ROM devrait pouvoir fonctionner – au moins en phase de test – avant la fin de l'année 1999 sur le site central de la MLIS (voir notre rapport de stage sur la place du support CD ROM à la MLIS).

C'est le logiciel Discobole, de la société Médiadoc, qui a été choisi par la société Opsys pour gérer le réseau de CD ROM. Ce logiciel permet aussi de gérer l'accès aux sites Internet. A ce sujet, la volonté des cadres du réseau de lecture publique de Villeurbanne est ferme : ils souhaitent développer l'accès public à Internet dans les bibliothèques de la ville au cours de l'année 2000. Dans un rapport sur la troisième phase de la réinformatisation du réseau MLIS<sup>43</sup>, André Béraud écrivait :

*« Avec cette troisième phase de son plan de réinformatisation, la MLIS souhaite permettre à ses usagers d'accéder au réseau Internet en lui proposant une assistance et une sélection de sites repérés et sélectionnés. Cette ouverture sur la documentation électronique (déjà amorcée avec la mise à disposition de CD ROM dans des conditions, il est vrai, limitatives) est aujourd'hui*

---

<sup>42</sup> Loi n° 99-586 du 12 juillet 1999, dite Loi Chevènement, relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale. Lire les articles de la *Gazette des communes*, et en particulier : Loi Chevènement sur l'intercommunalité : "Faites vos choix", *Gazette des communes* du 12 juillet 1999, p.6-11.

*indispensable. Elle préfigure la médiathèque de demain qui sera riche de ses propres documents mais aussi des possibilités qu'elle offrira d'accéder à des sources informatisées présentes et / ou distantes. »*

Pour appuyer ce mouvement, et dans le cadre de la mise en place du projet de service du réseau de lecture publique de Villeurbanne, une commission CD ROM / multimédia a été créée afin de réfléchir, dans un premier temps, à la mise en place du réseau de CD ROM, dans un deuxième temps, à l'ouverture de la bibliothèque sur le réseau Internet.

#### b) Les outils logiciels : Discobole et Opsys

Dans le cadre de sa réinformatisation, la MLIS a choisi deux logiciels qui lui permettent d'intégrer les ressources électroniques à l'OPAC classique et sur les postes de consultation publique. D'un côté, l'interface d'accès Discobole met à disposition les collections de CD ROM, de liens vers des sites web et le catalogue, de l'autre côté, Opsys 8.20 permet de proposer au lecteur des liens vers des documents numériques. C'est vers la bibliothèque numérique que s'oriente désormais la MLIS.

Le logiciel de MEDIA D.O.C. permet d'accéder, via à un navigateur basé sur Internet Explorer et de manière sécurisée, à toute l'information numérique mise à disposition des lecteurs par la bibliothèque : Discobole gère les CD ROM en libre accès (gestion de la présentation, du temps de consultation maximum) et les sites web sélectionnés, et propose un lien vers le catalogue. Il peut produire des statistiques sur la consultation de CD ROM. La "cédéthèque" et la "sit-o-thèque" organisent les titres accessibles selon neuf thèmes. L'avantage de Discobole est que les CD ROM et les sites web sélectionnés peuvent être différents d'un poste à l'autre (mais l'installation doit alors être effectuée poste par poste). Il est possible de restreindre les services d'Internet (messagerie, forums de discussion, téléchargement, accès aux moteurs de recherche, accès uniquement aux sites web), il est possible également de restreindre l'accès à une sélection de sites web ou d'interdire l'accès à une liste de sites web.

Mieux que ce logiciel "frontal", convivial mais aux possibilités de recherche limitée, Opsys permet de cataloguer les ressources électroniques et donc de démultiplier les accès lors d'une recherche documentaire (recherche par titre, auteur, mot clé). Avec la version 8.20, les notices du catalogue pourront désormais être liées à des documents multimédias de tout format : texte, son, image, séquences animées ou adresses url. Chaque fichier lié est déterminé par son nom, sa catégorie, son format, son adresse. On choisit s'il s'exécute directement au moment de l'affichage de la notice ou s'il est représenté par un lien hypertexte ; on précise aussi sa position à l'affichage. Ces liens peuvent être créés au cours du catalogage ou bien après.

---

<sup>43</sup> daté du 8 février 1999.

### c) Une réflexion sur les compétences

A la MLIS et dans son réseau le personnel a déjà acquis un savoir faire en informatique qui le prépare à l'utilisation d'Internet. Depuis la réinformatisation, les bibliothécaires ont abandonné les terminaux passifs. Ils utilisent désormais la souris et les recherches documentaires sont effectuées sur Intranet avec Internet Explorer. L'utilisation de la messagerie en interne est d'ores et déjà une habitude acquise.

La réflexion sur les fiches de postes conduite dans le cadre du projet de service permettra de mieux appréhender encore les compétences existantes ou nécessaires au bon fonctionnement des services, en particulier dans le domaine des nouvelles technologies.

Les fiches de tâches que chaque membre du personnel a rempli pour l'élaboration des fiches de poste permettent de connaître les actions effectuées dans ce domaine et en particulier de les évaluer, donc de repérer les incompétences. Ces indications permettront de mieux adapter le plan de formation 2000, voire 2001. A l'inverse, les compétences non exploitées sont indiquées sur ces fiches de tâches, de manière à pouvoir mieux les mettre en valeur. Cette sorte de répertoire des compétences et des incompétences prend une importance particulière dans le domaine des nouvelles technologies, où l'autoformation et la motivation sont les atouts principaux de la qualification.

Au terme de cette étude d'opportunité, il apparaît clairement que la MLIS a d'excellentes dispositions, tant au niveau technique, qu'au niveau humain, pour adopter Internet et en faire un nouvel outil de connaissance pour ses lecteurs. Cette nouvelle activité entre pleinement dans les missions des bibliothèques du réseau villeurbannais et le public, peu équipé, est très demandeur de ce nouveau service. La ville est en train de mettre en place une connexion généralisée au réseau des réseaux, un format d'infrastructure a déjà été étudié à la MLIS, des expériences voisines sont riches d'enseignements et promettent des échanges potentiels fructueux. Les outils logiciels et les compétences sont d'ores et déjà mobilisés.

La troisième partie de cette étude tentera d'apporter une pierre à l'édifice en amorçant une réflexion de fond sur les moyens et les méthodes à mettre en œuvre pour proposer des stations Internet au public villeurbannais. En s'appuyant sur les usages d'Internet déjà repérés dans les bibliothèques connectées, nous essaierons d'établir quels services peuvent être proposés, en fonction des missions du réseau de lecture publique. Nous étudierons également le travail bibliothéconomique lié au traitement des documents numériques et le rôle du personnel dans la diffusion de ce nouveau moyen d'accès à l'information.

### III. Pour une intégration méthodique de l'Internet à la MLIS

#### 1. Les usages d'Internet dans les bibliothèques

De nombreuses enquêtes ont déjà été réalisées sur les usages d'Internet dans les bibliothèques. Elles permettent d'ores et déjà d'appréhender les comportements des lecteurs et de dégager des usages qui commencent à se généraliser, car le succès des postes en accès public est indéniable.

##### a) Profil de l'internaute en bibliothèque

- *Un public de "privilegiés" ?*

Une enquête réalisée à Nancy<sup>44</sup> (216 personnes interviewées entre septembre 1996 et février 1997) montrait que plus d'un tiers des utilisateurs des postes multimédia possédaient eux-mêmes un lecteur de CD ROM. Est citée dans les conclusions de cet article cette formule<sup>45</sup> assez fataliste :

*« Aucune innovation technologique n'a jamais eu raison, par la seule grâce du medium, des inégalités culturelles produites et reproduites par le jeu bien rôdé des structures et des hiérarchies sociales. »*

Nombre d'enquêtes démontrent effectivement que les postes Internet sont souvent utilisés par des Internauts confirmés. Le profil moyen semble être celui d'un homme jeune et bachelier, le plus souvent issu des filières scientifiques et techniques (proportion d'étudiants : autour de 30, 40%). Une enquête réalisée à la BPI en 1996<sup>46</sup> auprès de 150 internautes révélait les proportions suivantes : 84,2% des utilisateurs sont masculins (alors que les hommes représentaient 47% du public habituel), 65% ont entre 21 et 30 ans et 73% ont un diplôme d'études supérieures. A Grenoble (100 personnes interviewées en 1996), on comptait 78% d'hommes, 75% des personnes âgées de moins de quarante ans et 84% d'utilisateurs réguliers de produits informatiques.

Comme toute technologie émergente, le déterminisme social est évident : ce sont ceux qui ont le rapport le plus proche à la lecture qui cumulent les moyens d'accès à la culture et qui deviennent les plus grands utilisateurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

---

<sup>44</sup> Claude Poissenot. Usages et usagers du multimédia en bibliothèque. Une enquête à la médiathèque de Nancy. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n°5, 1998, p.52-56.

<sup>45</sup> Jean-Claude Passeron, Michel Grumbach [et al.]. *L'œil à la page*. Paris : BPI, 1985, p.292.

<sup>46</sup> Santantonios, Laurence. Les bibliothèques font une approche timide d'Internet pour leur public. *Livres hebdo*, n°230, 3 janvier 1997, p.45.

Il est vrai néanmoins que ce profil dominant a tendance à s'estomper. Les bibliothèques qui proposent Internet depuis longtemps (1995 pour les premières) notent les évolutions suivantes : un public qui se féminise (autant d'hommes que de femmes à Grenoble en 1999), des origines sociales de plus en plus diversifiées, et en général une arrivée significative de nouveaux publics attirés par l'offre avantageuse des bibliothèques (services "bon marché" et formation). Les utilisateurs ont de plus en plus souvent déjà eu recours à Internet.

- La fréquentation : vers une diversification des publics ?

Claude Poissenot montrait que la fréquentation des postes Internet est en relation directe avec l'inscription du lecteur : « *Le fait de posséder une carte d'inscription se traduirait par un usage plus intensif du lieu, tandis que ne pas disposer de ce statut se traduirait par une utilisation plus réservée.* ». D'après lui, les deux tiers des lecteurs ont découvert les postes multimédia en se promenant, et il semblerait que la « *communication hors les murs de la bibliothèque de ce changement ne s'accompagne pas d'un afflux massif d'un nouveau public.* ». Il y aurait donc à Nancy une sorte de "stagnation" du public malgré la mise à disposition d'Internet.

A contrario, à la bibliothèque municipale de Lisieux, Olivier Bogros remarquait que le poste Internet mis en libre service drainait un nouveau public, « *un noyau d'habités jusqu'alors inconnu de nos services* »<sup>47</sup> La BPI semblait elle aussi montrer une certaine diversification des publics : la proportion d'étudiants qui consultent Internet baisse à 31,7% alors qu'elle s'élève normalement à 72% du public. Il est également intéressant de noter qu'un quart des usagers s'est rendu à la BPI pour interroger Internet depuis qu'il a été disponible. Le paradoxe est que ces nouveaux usagers des bibliothèques deviennent à leur tour des habitués du service Internet et « empêchent » finalement la conquête de nouveaux publics.

## b) Un nouveau rapport à l'information

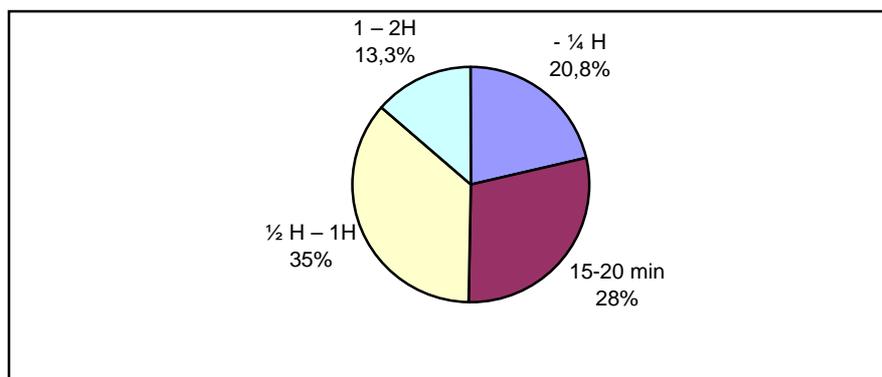
- L'interrogation

Une constante des études sur les usages d'Internet est le succès que le réseau rencontre auprès du public : que ce soit pour les loisirs ou les recherches d'informations, Internet en bibliothèque génère une affluence sans précédent.

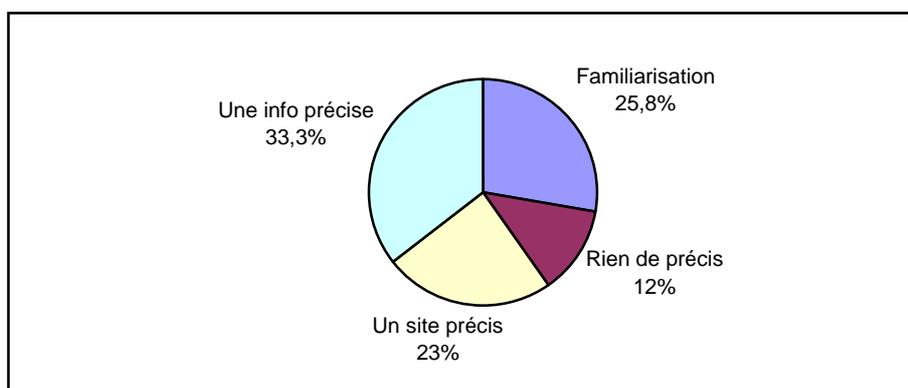
---

<sup>47</sup> Olivier Bogros. Les sites multimédias de la bibliothèque municipale de Lisieux. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n°3, 1997, p.31.

D'après l'enquête de la BPI (où l'usage d'Internet n'était pas limité dans le temps), les durées d'interrogation sont longues (supérieures à un quart d'heure dans 79% des cas) :



Le second graphique suivant montre ce que les usagers d'Internet à la BPI déclarent chercher sur Internet : dans la majorité des cas, la navigation est une découverte sans but formulé ou au contraire la consultation de sites déjà connus.



L'enquête à Grenoble en 1996 montrait que 53% des utilisateurs étaient en phase de découverte et que 35% recherchaient une information précise. De nombreuses bibliothèques notent l'importance des demandes des chercheurs d'emploi : ils représentent plus de 20% des utilisateurs d'Internet à Grenoble et à Brest.

- Une phase de découverte

Tous les observateurs des postes multimédia en bibliothèques remarquent que lors de leur phase de découverte, les utilisateurs sont davantage intéressés, voire captivés par le support que par le contenu documentaire d'Internet. L'étude d'Agnès Vigué-Camus<sup>48</sup> à la BPI montre cet appétit dont font preuve les lecteurs qui utilisent les postes Internet : ce moyen de se détendre ou de rechercher de l'information attire et séduit car il est plus ludique, plus « *vivant qu'un livre* ». La maîtrise de l'outil procure un certain plaisir. Mais paradoxalement, parmi les 52 personnes

<sup>48</sup> Agnès Vigué-Camus. Usages et représentations des "nouvelles technologies" à la BPI. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°180, 3° trim. 1998, p.30-37.

interrogées, certaines se montrent assez sceptiques en affirmant qu'elles prennent cela moins au sérieux qu'un livre, que cela est plus « *superficiel* ».

C'est qu'Internet, par sa nature même, et plus particulièrement le Web, modifient sensiblement les modes d'appropriation de l'information. C'est dans un univers coloré, animé mais complètement déstructuré où doivent désormais évoluer les "lecteurs". Comme l'explique Anne-Sophie Chazaud-Tissot<sup>49</sup> « *Les difficultés propres à l'usage d'Internet semblent (...) liées à l'irruption d'un nouveau type de pensée, non linéaire, non cartésien, et donc, à un nouveau type de recherche d'information remettant en question les structures cognitives traditionnelles.* ». Certains y voient un appauvrissement manifeste des modes d'appropriation du savoir<sup>50</sup>, d'autres, plus positifs, soulignent la nécessité de l'apprentissage d'un nouveau mode de lecture, adapté à l'hypertexte. Claude Morizio<sup>51</sup> écrit par exemple :

*"Le zapping est une nouvelle démarche d'appropriation de l'information, cohérente avec le fonctionnement de la pensée. Il s'inscrit dans un comportement de lecture sélective utile."* Les jeunes en particulier, qui font partie des nouvelles générations "audiovisuelles", se distinguent d'autres utilisateurs d'Internet par leur aisance à apprendre en zappant.

Il en résulte qu'il est difficile d'évaluer le niveau de compétence d'un utilisateur mais la plupart du temps, « *le document ainsi constitué est fait de bribes butinées au hasard d'une promenade* »<sup>52</sup>... L'utilisateur se laisse guider de page en page en page, de lien en lien, sans réelle méthode, sans but précis, et qui plus est, il se contente souvent de ce qu'il trouve, sans chercher ailleurs (dans des livres ou des articles) la réponse à sa question. Le plus paradoxal est qu'il est souvent satisfait.

L'objectif des bibliothécaires est de faire dépasser l'étape ludique et initiatique pour amener à utiliser les nouvelles technologies comme outils de recherche documentaire et outils de connaissance. On peut réaliser des recherches satisfaisantes mais il faut maîtriser le langage d'interrogation de chaque outil utilisé et avoir une expérience des techniques et des modes d'édition d'Internet.

---

<sup>49</sup> Anne-Sophie Chazaud-Tissot. Usages d'Internet à la Bibliothèque Publique d'Information. Ou quand le paquebot se met à surfer. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n°3, 1997, p.39.

<sup>50</sup> Voir la thèse réactionnaire et quelque peu paranoïaque de Marie-France Blanquet. S'appropriation de l'information électronique : les processus de division sociale induits par les capacités économiques et / ou culturelles. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.8-16.

<sup>51</sup> Claude Morizio. Ils zappent, ils cherchent, ils lisent... des documents électroniques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.49.

<sup>52</sup> Dominique Baude. Art.cit. , p.60.

## 2. Les principes et les choix de mise à disposition d'Internet

Par rapport à ces difficultés d'usages du réseau et à son immense succès il est primordial de réfléchir aux solutions qui peuvent faciliter l'accès du public à Internet dans la bibliothèque. D'une façon générale, il faut veiller à ne pas déconnecter ce nouveau service de la vocation spécifique des bibliothèques, ou bien prendre le risque d'élargir leurs missions. Quoi qu'il en soit, l'offre d'Internet au public doit être articulée avec les ressources habituellement offertes. Le problème des bibliothèques municipales étant qu'elles couvrent par définition tous les domaines de la connaissance. Cette vocation encyclopédique rend délicate l'appropriation d'un outil aussi complet et aussi hétéroclite qu'Internet.

### a) Un contrôle minimal des contenus : comment limiter l'accès à certains services d'Internet

C'est un *devoir* de la bibliothèque que de contrôler un minimum les contenus rendus accessibles dans son sein, même si elle ne peut pas en être rendue *responsable*. Dominique Wolton<sup>53</sup> nous met en garde :

*« Le verrou mental à faire sauter est le suivant : admettre que, du point de vue de la liberté et de la démocratie, un accès direct à l'information, autant pour la fourniture que l'utilisation, sans contrôle, sans intermédiaire, ne constitue pas un progrès pour la démocratie, mais au contraire une régression et une menace. »*

- *Pour une utilisation "morale" d'Internet*

L'accès libre aux ressources librement diffusées sur Internet pose immanquablement le problème de la morale, du respect des valeurs républicaines, ou plus simplement du rôle de la bibliothèque.

La dérive la plus grave dans l'utilisation d'Internet est évidemment la consultation de sites licencieux, voire même contraires aux droits de l'homme. La consultation délibérée est facilement évitable : il suffit que les écrans soient tournés vers les lieux de passage et non face aux murs. La proximité des gens qui passent empêche naturellement ces utilisations répréhensibles d'Internet comme l'explique Guy Hédon<sup>54</sup> :

*« la pratique portant maintenant sur plusieurs années montre que les craintes exprimées par les bibliothécaires au sujet de la consultation de sites pornographiques ou terroristes semble sans*

---

<sup>53</sup> Dominique Wolton. *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*. Paris : Flammarion, 1999. p.144.

*objet, la consultation publique, dans un lieu où tout le monde passe à proximité de l'utilisateur semblant de nature à limiter les dérives. »*

Le problème est cependant plus délicat à traiter lorsque ces sites sont visualisés de manière involontaire, en particulier par des enfants. Les moteurs de recherche peuvent apporter des adresses de sites de cet ordre en réponse à des requêtes complètement anodines. Dans ce cas là, les navigateurs (Internet Explorer) et les moteurs de recherche (Altavista) peuvent apporter des solutions grâce à des **systèmes de filtres** que l'on peut activer (liste de termes prohibés), avec tous les risques de polysémie et d'homographie que de tels outils comportent. A Villeurbanne, comme dans d'autres bibliothèques, ce service de "bridage minimum" est assuré par un système de pare-feu (firewall) géré par le Service informatique de la ville. On peut s'interroger sur ce "rôle moral" que s'arrogent les informaticiens... En tout cas, les bibliothèques, en vertu de leur mission particulière de gestion de l'information, doivent exiger la communication des modalités de ces "barrages techniques".

En plus des filtres énoncés plus haut, il est possible de prendre la peine de recenser des noms de sites défendus, particulièrement attractifs et particulièrement éloignés des objectifs de la bibliothèque. Une telle procédure "en négatif" peut se révéler efficace comme moyen de restriction pour des phénomènes de mode localisés (une star, un film, un nom).

Voilà pour les pratiques "hors la loi"... Mais qu'en est-il des utilisations "gênantes" d'Internet dans les bibliothèques ? L'expérience prouve qu'il existe de nombreux usages d'Internet qui semblent à la limite du service à rendre dans une bibliothèque : la participation à des jeux en ligne, la consultation de son horoscope, du site de son boys band favori, la commande d'un article à la Redoute... Ces usages excèdent les limites des missions d'une bibliothèque et il n'existe pas de filtre assez puissant pour tenir compte de ces limites...

- *Pour ou contre un bridage du World Wide Web ?*

Pour éviter ces détournement privés d'une mise à disposition d'Internet en bibliothèque, certaines bibliothèques ont choisi de "brider" Internet. Plus qu'un problème technique, il s'agit là d'un problème déontologique. Plusieurs solutions sont possibles.

Les bibliothèques les plus radicales ont fait le choix de **ne donner accès qu'à certains sites web**, et un logiciel de contrôle interdit la navigation sur d'autres liens (zone de saisie de l'url bloquée). Discobole permet cette restriction « positive ». La Bibliothèque universitaire de Lyon III sur le site

---

<sup>54</sup> Guy Hédon. L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque : la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.40-45.

de la Manufacture des Tabacs, par exemple, propose une salle multimédia et des postes en accès libre à tous les étages de la bibliothèque avec le logiciel d'intégration d'Archimed. Sur ces postes, sont disponibles trois accès : un accès au réseau des 70 CD ROM, un accès au catalogue du SCD et un accès à 1800 liens sélectionnés et organisés par les bibliothécaires. Les utilisateurs ne peuvent utiliser que ces liens. Ce bridage est relativement bien accepté car les étudiants disposent par ailleurs de salles informatiques où Internet est accessible dans sa globalité.

Cependant, la question qui se pose est la suivante : doit-on priver l'utilisateur du recours à l'ensemble des sites web, sous prétexte que quelques usages sont répréhensibles ? Reprenons la comparaison de Jean-François Jacques : « *pas plus qu'il ne faut regretter l'imprimerie parce qu'elle a permis Mein Kampf, il ne faut confondre la technique et l'usage que nous en faisons.* »<sup>55</sup> La différence majeure étant que la bibliothèque choisit de ne pas mettre *Mein Kampf* à disposition du public...

Avec la solution de Lyon III, il est clair qu'aucune dérive n'est possible, mais nous dirons avec Dominique Baude que « *brider ainsi l'hypertextualité proposée par des systèmes tels que le world wide web revient à nier ce qui fait toute la richesse, la convivialité, la nouveauté d'un tel réseau* »<sup>56</sup>. Une telle restriction demande un travail colossal et elle "démantibule" littéralement le réseau : les liens hypertexte contenus dans les pages sélectionnées ne débouchent plus sur rien, les pages isolées perdent de leur intérêt, aucune recherche par mot clé n'est possible... Bref, même avec les techniques et les moyens les plus évolués, personne ne peut recréer Internet.

Il faut souligner d'ailleurs que l'image de certaines bibliothèques a déjà eu à souffrir à cause de leurs réticences à intégrer certains documents, comme les disques, les vidéos, les bandes dessinées ou les livres de poche. Selon nous, brider Internet est encore une pratique rétrograde : c'est aller contre son temps et risquer de dégrader son image. [A noter que si nous déconseillons vivement de limiter l'accès à une sélection de pages web, il nous paraît indispensable de filtrer les services accessibles quelque soit la politique adoptée (selon les modalités évoquées plus haut).]

Pour parer ce problème, la bibliothèque de Blois, entre autres, propose **deux types d'accès** : un accès libre, mais bridé d'un côté, un accès totalement libre à tout Internet, mais payant de l'autre côté (24F de l'heure). Gravelines propose également une sélection de sites accessible sur 11 stations publiques, un cyberspace comprenant 4 stations Internet en accès payant (voir l'annexe 5). Ce panachage laisse perplexe : d'un côté, on renonce à sa mission d'accès validé à l'information sous prétexte que l'accès est payant (le client est roi), de l'autre, on dénature l'accès à Internet. Cette solution se comprend néanmoins car elle permet de faire face à une demande bien

---

<sup>55</sup> Jean-François Jacques. Art. cit., p.28.

<sup>56</sup> Baude, Dominique, in Accès publics à Internet. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1<sup>o</sup> trim. 1997, p.111.

supérieure à l'offre. C'est en somme une solution de pénurie. Elle nécessite une réflexion approfondie sur ce qui peut être le service "minimum" gratuit à assurer au sein d'une bibliothèque.

Une réflexion complémentaire à ces solutions techniques relève du domaine réglementaire. De nombreuses bibliothèques ont déjà rédigé **une charte de l'utilisation d'Internet**. On peut imaginer de créer une boîte de dialogue à chaque ouverture de session, qui ne serait masquée qu'une fois que l'utilisateur aurait coché la case "j'accepte" ... Cette charte peut être aussi imprimée sur un document propre à l'usage Internet (de type mode d'emploi). Il est possible enfin de se contenter d'un panneau d'affichage à proximité des postes connectés. Cette charte pourrait notifier les droits et les devoirs de l'utilisateur et pourrait préciser les limites de la consultation d'Internet dans une bibliothèque :

- services accessibles / interdits
- cas des personnes mineures (autorisation parentale)
- principes de déontologie
- assistance proposée...

Selon une enquête de l'American Library Association menée en 1998<sup>57</sup>, chaque bibliothèque publique américaine a mis en place ou est en train d'élaborer un règlement concernant la consultation d'Internet. L'Association des Directeurs de Bibliothèques départementales de Prêt a rassemblé les grandes lignes de ces chartes américaines sur son site (voir en annexe 4). Etant donné leur libéralisme habituel et leur sens exacerbé des aspects juridiques, tout n'est peut être pas transposable...

Pour conclure, il faut trouver un équilibre entre l'ouverture totale et la prescription, entre les interdits techniques et les interdits "sociaux". C'est certainement la problématique fondamentale de la mise à disposition d'Internet en bibliothèque : à quel titre censurer certaines informations, où s'arrête le contrôle ?... Le risque permanent étant celui de bloquer l'accès à des ressources utiles.

Quelle que soit la solution envisagée, une protection minimale est à assurer pour sécuriser les matériels et les applications : logiciels antivirus, fichiers protégés en écriture, verrouillage du lecteur de disquette, logiciel de sécurisation des postes (Windows NT suffit ou achat d'un logiciel spécialisé).

- *Offrir ou ne pas offrir l'accès à la messagerie*

L'usage de la messagerie est un usage majoritaire des machines disponibles, partout où ce service est possible. Il constitue là encore un détournement complètement privé et personnel des ressources électroniques. Si la plupart des bibliothèques ont déjà désactivé la fonction messagerie du navigateur en local, nombreux sont les usagers qui possèdent des boîtes électroniques sur des

---

<sup>57</sup> consultable à : <http://www.ala.org/oitp/research/survey98.html>

serveurs distants (du type hotmail, caramail, etc). La bibliothèque municipale de Lyon voit ses postes d'accès public à Internet monopolisés par des étudiants lisant et répondant à leur courrier et l'accès du public aux ressources documentaires en est affecté.

Si l'accès public à la messagerie peut se justifier dans les bibliothèques universitaires où le public est limité et connu, cette position est plus difficile à tenir en bibliothèque publique. Ce n'est pas le rôle d'une bibliothèque que de servir de poste électronique, d'autant que de tels services se développent dans des établissements dont c'est le métier (La Poste, France Télécom).

La BPI, qui avait d'abord prôné une ouverture totalement libre et gratuite des postes Internet semble revenir aujourd'hui sur ses positions : l'accès aux sites de boîtes électroniques gratuites (toute adresse contenant le mot « mail ») sera désormais interdit et limité de manière automatique ; seuls des postes informatiques payants donnent accès à de tels services.

Cependant, on ne peut présumer de l'importance et du phénomène de banalisation qu'aura ce moyen de communication simple, rapide et quasiment gratuit et il se peut que le besoin d'échanger des informations depuis la bibliothèque devienne de plus en plus évident. D'autant plus que certains usages des technologies de l'information aboutissent à une confusion des différents outils proposés comme le suggèrent les travaux de l'atelier Culture et autoroutes de l'information<sup>58</sup> :

*« (...) il n'est pas d'usages qui soient purement « communicationnels » ou « informationnels » et l'utilisation des outils de ressources documentaires n'est bien souvent qu'un moment dans un projet, dont le moteur principal est la communication ou la création. Par ailleurs, les fonctions d'information présentes dans les navigateurs Web (liens avec une messagerie) contribuent à l'hybridation des usages. »* Il n'y a donc pas de solution absolue à ce problème.

Pour notre part, nous pensons que l'accès aux boîtes aux lettres électroniques devrait être bridé tant qu'il n'y a pas un nombre suffisant de postes Internet mis à disposition du public. En revanche, on peut imaginer d'offrir aux lecteurs une possibilité d'envoi exceptionnel de message par le biais d'une adresse « prêtée » par la bibliothèque (une adresse du type "[utilisateur-de-la-MLIS@...](#)" pour interroger un webmestre ou faire parvenir un renseignement, une image, dans le cadre de recherches). Il est évident qu'un tel recours doit être exceptionnel et doit se faire de manière indirecte (seul le bibliothécaire connaît le code d'accès à ce service).

<sup>58</sup> Ministère de la Culture et de la Communication, Atelier Culture et autoroutes de l'information. *Observation et analyse d'usages des réseaux*. Ministère de la Culture et de la Communication, février 1998. p.12.

## b) L'aménagement des espaces et des accès

- Des écrans universels ?

Dominique Lahary relève le phénomène de prolifération des outils informatiques dans les bibliothèques « *S'il n'est pas nouveau que l'on introduise de nouveaux supports dans les bibliothèques publiques, leur profusion pose des problèmes nouveaux, et se manifeste notamment par l'accumulation d'écrans correspondant à des usages différents.* »<sup>59</sup>

Deux alternatives au moins sont possibles : proposer des **écrans dédiés** pour segmenter l'offre électronique selon les usages (OPAC, Internet, réseau de CD ROM) ou jouer **l'intégration de services** grâce à l'Intranet et à des solutions logicielles comme Archimed ou Discobole. (Ces solutions restant partielles d'ailleurs, puisqu'elles distinguent encore trois « parties », interrogeables de manière distincte : les CD ROM, le catalogue, Internet... A quand le « méta intégrateur » permettant d'accéder en une seule requête aux sites web, aux données du CD ROM le plus pertinent et aux notices - multimédia - du catalogue ?)

Dominique Lahary<sup>60</sup> prend position : « *Je penche plutôt pour l'écran universel parce qu'il est à la fois dans la logique de l'évolution de la micro-informatique et dans l'esprit du libre accès, quand d'autres craignent que l'utilisateur ne s'y perde. L'expérience tranchera.* »

A la bibliothèque municipale de la Part Dieu<sup>61</sup>, Patrick Bazin est également un fervent défenseur de la deuxième solution : « *Depuis longtemps, mon idée était de mettre en place un terminal universel, sur lequel seraient accessibles le catalogue, Internet, les CD ROM, et les documents numérisés par nos soins.* » Dans les faits, les bibliothécaires se sont vite aperçus que les internautes empêchaient les lecteurs de consulter l'OPAC. Ils ont donc enlevé l'accès à Internet d'un certain nombre de postes, dédiés désormais à la consultation de l'OPAC (consulté au moins par un usager sur trois à la Part Dieu, comme à Villeurbanne) ou à la consultation des CD ROM (à noter d'ailleurs qu'Internet fait aussi "de l'ombre" au réseau de CD ROM qui est désormais consulté moins fréquemment).

L'intégration de services est par contre plus réussie à Lyon III, où ne sont accessibles que les sites sélectionnés par la bibliothèque. A ce sacrifice près, le lecteur y gagne effectivement en autonomie et en confort de recherche.

---

<sup>59</sup> Dominique Lahary. De Gutenberg aux autoroutes de l'information : un colloque de Comellia, Rouen, 24-25 novembre 1995. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°170, 1° trim. 1996, p.117-119.

<sup>60</sup> Dominique Lahary. Internet et les nuls : que viennent faire les bibliothèques publiques dans la nouvelle société de l'information ? *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°169, 4° trim. 1995, p.115.

<sup>61</sup> Romain Mazon. BM de Lyon : un terminal pour tous, tout pour le terminal. *Livres hebdo*, n°344, 2 juillet 1999, p.44.

Pour les bibliothèques de Villeurbanne, nous préconisons une "intégration de services partielle" comme à Blois et à Gravelines : d'un côté, un maximum de postes où seraient accessibles le réseau de CD ROM, une sélection de sites et le catalogue de la bibliothèque. De l'autre côté, quelques postes réservés à l'interrogation libre d'Internet, au minimum deux par étage, pour le public et pour le personnel, dans la limite des services accessibles (messagerie, etc).

- Réussir l'intégration des espaces et communiquer

Le nombre et l'emplacement de postes d'accès publics à Internet sont d'abord soumis à des contraintes liées aux locaux, à l'emplacement des prises, aux moyens financiers, mais il faut avoir aussi en tête quelques principes simples :

Avec l'installation de postes de consultation multimédia, il ne s'agit pas de rajouter de manière indépendante de nouveaux outils d'information au détriment des livres. L'avancée technologique ne doit pas éclipser ce qui existait auparavant. La consultation d'Internet ou de CD ROM doit être pensée en **corrélation avec les documents existants**, comme l'explique Mirja Rynänen<sup>62</sup> : *"il incombe aux bibliothécaires d'établir la jonction entre les moyens d'information traditionnels et les nouveaux moyens d'information de manière que, plutôt que de s'exclure, ils se complètent."*

Des animations multisupports, des localisations bien pensées doivent intégrer le multimédia parmi d'autres supports de connaissance.

Les sélections de sites web pourraient être différenciées selon chaque secteur de la bibliothèque (secteur jeunesse, secteur adultes, vidéo discothèque, artothèque) de manière à constituer des sortes de "kiosques thématiques virtuels" adaptés aux collections présentées en salle.

La circulation et l'aménagement des espaces de consultation est un problème crucial pour la bonne intégration du matériel multimédia dans une bibliothèque. Pour que le lieu de consultation ne soit pas trop bruyant (il attire les jeunes lecteurs, souvent regroupés à plusieurs sur les postes), il est souhaitable qu'il soit **visible** par le personnel en salle. La position doit être étudiée de manière subtile, de manière à préserver tout de même une certaine "intimité" de navigation. (ne pas installer de poste juste à côté de la banque de prêt).

Il convient de réfléchir à **une signalétique et à une communication** attrayantes et cohérentes. L'expérience prouve que les lecteurs découvrent souvent par hasard les postes multimédia que leur bibliothèque propose. Le multimédia doit pouvoir permettre à la bibliothèque de conquérir de

<sup>62</sup> Mirja Rynänen [rapporteur]. *Rapport de la Commission européenne de la culture, de la jeunesse, de l'éducation et des médias sur le rôle des bibliothèques dans la société moderne* [en ligne]. Parlement européen, 25 juin 1998. [18 p.]. Consultable à <http://addnb.org/fr/docs/rolebib.htm>

nouveaux publics, et pour ce faire, une campagne de communication ciblée doit être mise en œuvre.

- Instaurer des systèmes de régulation

Etant donné le succès d'Internet, le risque de files d'attente et de lecteurs déçus est important. D'autant plus qu'une recherche dure généralement longtemps, que l'on navigue librement, ou que l'on cherche une information précise.

Avant les travaux (en 1996, 1997), la BPI avait fait le pari de l'accès libre et gratuit sans rendez-vous et comptait sur l'autodiscipline de ses lecteurs. Comme il était habituel à la BPI, ces postes étaient très consultés et l'affluence était importante. Même si les postes étaient consultables debout de manière à limiter les longues utilisations, dans les faits, Dominique Baude<sup>63</sup> montre qu'il existait « *un public passionné, pouvant rester plusieurs heures devant les postes, et revenant très souvent (voire tous les jours pour certains)* ».

L'expérience montre donc qu'il faut d'emblée envisager un système de régulation, voici quelques paramètres par ordre d'opportunité :

- 1 des postes dédiés par type de service (en particulier ne pas proposer le catalogue et tout Internet sur une machine : l'un des deux ne fait pas le poids !)
- 2 un système de réservation ou d'inscription obligatoire (il est important que les inscriptions soient nominales pour des questions de responsabilité pénale en cas de délit. En tout état de cause, la traçabilité doit être garantie, la bibliothèque doit pouvoir rendre compte de l'utilisation d'Internet dans ses murs).
- 3 une durée de consultation limitée (paramétrable de manière automatique)
- 4 la consultation payante

Il est intéressant de noter l'exemple de la Finlande<sup>64</sup>, où 60% des bibliothèques sont déjà connectées à Internet. Même si elles bénéficient de subventions importantes de l'Etat et des collectivités locales, même si elles s'appuient sur des réseaux de télécommunication particulièrement développés (RNIS – réseau numérique à intégration de services), la plupart des bibliothèques maintiennent des règles d'usages largement répandues chez nous : un accès gratuit à Internet, mais l'impression reste payante et l'utilisation d'Internet reste limitée à une heure par jour.

---

<sup>63</sup> Dominique Baude in Accès publics à Internet. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.111.

<sup>64</sup> Tuula Haavisto. Internet dans les bibliothèques finlandaises. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n°3, 1997, p.64-69.

Pour adapter l'offre à la demande, l'élaboration d'**outils d'évaluation** est indispensable. Des critères de performance doivent être définis pour suivre le service de mise à disposition d'Internet au public. Le minimum est d'éditer régulièrement des statistiques de consultation mensuelle, en nombre et en durée afin d'évaluer le taux d'occupation des postes. D'une manière plus précise encore, certains outils logiciels permettent de réaliser une liste des sites les plus consultés (de manière anonyme). Enfin, il est essentiel de réaliser une enquête de satisfaction du public une fois que le service sera rôdé, et de la répéter régulièrement par la suite pour suivre l'évolution de la demande. L'exemple de la Bibliothèque municipale de Grand'Place est éclairant à ce sujet (enquêtes réalisées en 1996 et 1999). Le questionnaire complet de ces enquêtes est disponible dans le *Bulletin des bibliothèques de France*<sup>65</sup>.

- *Donner la possibilité de conserver les résultats de recherche*

Enfin, il convient de réfléchir aux moyens mis à disposition du public pour conserver les résultats de leurs recherches. Pour ce qui est des sauvegardes de **fichiers informatiques**, des bibliothèques proposent aux lecteurs d'acheter une disquette vierge à l'intérieur de la bibliothèque. A Issy les Moulineaux, trois lecteurs sur quatre viennent avec leur disquette qui est passée à l'antivirus avant d'être utilisée dans la bibliothèque. On peut aussi reformater systématiquement les disquettes entrantes.

La possibilité d'**imprimer** les résultats de sa recherche est un besoin plus pressant. Des imprimantes doivent être installées à tous les étages où l'accès aux CD ROM et à Internet est rendu possible. Des solutions techniques de lecteurs de cartes payantes pour l'impression sont proposées et fonctionnent dans de nombreuses bibliothèques (boîtier installé entre l'imprimante et le poste informatique). Le tarif pratiqué se situe généralement autour de 1F la page. Sedeco et Copie Monnaie France proposent des solutions de cartes utilisables à la fois pour l'impression et pour les photocopieuses. Il existe également des solutions logicielles qui permettent de gérer les flux d'impression (Pulcra et Archimed)<sup>66</sup>.

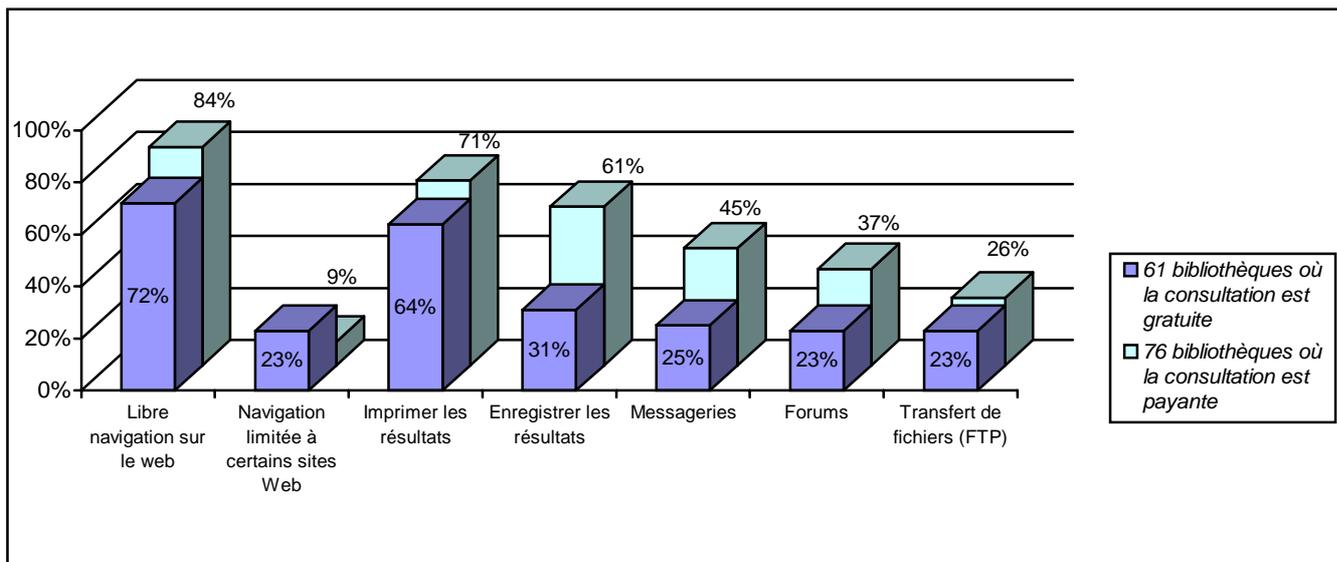
---

<sup>65</sup> Guy Hédon. L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque : la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.44.

<sup>66</sup> Voir à ce sujet les deux synthèses Biblio-fr intitulées *Impressions payantes* à <http://listes.cru.fr/arc/bilbio-fr@cru.fr/1998-10/msg00126.html> et <http://listes.cru.fr/arc/bilbio-fr@cru.fr/1998-12/msg0093.html>

### c) La question du prix

Parmi toutes les bibliothèques donnant accès à Internet<sup>67</sup>, 61 proposent un accès gratuit, mais 76, soit **57%** d'entre elles font payer l'accès (nous ne connaissons pas les modalités : horaires ou forfaitaires ?). D'après ce que nous avons vu, les prix généralement pratiqués sont tels qu'il couvrent les frais de télécommunication (de 15 à 20 F de l'heure). Comme le montre le graphique suivant, les services proposés diffèrent selon si l'accès est gratuit ou payant.



**Services proposés selon si l'accès est gratuit ou payant.**

Les chiffres montrent que les services proposés sont beaucoup plus étendus lorsque la consultation est payante. La proportion de libre navigation est de 12 points supérieure aux bibliothèques où la consultation est gratuite. Inversement, les bibliothèques qui offrent l'accès gratuit ont tendance à restreindre l'accès à certains sites Web, plus de deux fois plus que pour la consultation payante. Les services les plus limités par rapport à l'accès payant sont la possibilité d'enregistrement sur disquette (inférieur de 30 points) et l'accès à la messagerie (près de deux fois moins accessible).

Dans la mesure où la technologie est onéreuse, il peut sembler normal que le coût soit supporté par l'utilisateur, et pas par l'ensemble de la communauté<sup>68</sup>. Le principe d'égalité est déjà appliqué puisque les imposables ont payé l'investissement pour les non imposables. L'utilisateur doit payer

<sup>67</sup> Maddaloni, Marie-Claude. L'information numérique dans les bibliothèques municipales : état des lieux. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°4, 1999, p.66-69.

<sup>68</sup> Voir à ce sujet : Commission européenne - DGXIII - Programme ISPO ; Ministère de la Culture et de la Communication ; Bureau français de l'UNESCO - Linha Verde - Prisma Europa. *Ouvrir la société de l'information à tous. Observation et analyse d'usages des réseaux dans les centres d'accès publics en France, en Espagne et au Portugal*. Décembre 1998. p.43.

puisqu'il utilise un service onéreux et personnel qui ne sera pas réutilisable gratuitement par autrui. Comme l'écrit Sandrine Magac-Chamonal<sup>69</sup> :

*« Un livre sera consulté par de multiples personnes, sans qu'il soit nécessaire de l'acheter à nouveau, tandis qu'il faudra à chaque fois payer une recherche sur Internet, même si elle aboutit à présenter un site déjà visité. »*

Le paiement par le lecteur de l'accès à Internet a souvent pour but de couvrir les coûts de communication, ce qui se pratique depuis les années soixante dix dans les bibliothèques de recherche lorsque les chercheurs sollicitent une interrogation de bases de données en ligne. Mais une bibliothèque publique ne doit pas avoir le moindre objectif de rentabilité car là n'est pas sa mission...

La perception de paiements à l'acte (tarif horaire) reste par ailleurs un dispositif lourd et encombrant. Une solution serait de proposer un **forfait multimédia** incluant un accès à Internet pendant une période donnée et / ou pour une durée déterminée : ce paiement forfaitaire correspondrait mieux aux habitudes des bibliothèques, mais Internet ne serait alors accessible qu'aux inscrits... A moins de faire comme à la BM de Grand'Place à Grenoble : une carte d'accès à Internet est fournie gratuitement pour la seule utilisation d'Internet et les utilisateurs peuvent garder cette même carte pour s'inscrire à d'autres services de la bibliothèque.

Il existe enfin des solutions d'abonnement à un prestataire extérieur qui gèrerait les accès à Internet grâce à un système de **cartes à puce**, de manière à ce que ce soit l'utilisateur qui paie directement sa communication. Voir l'expérience de la Médiathèque de Saint Priest décrite en annexe 11 : elle loue un poste d'accès à Internet auprès de la société lyonnaise Datacom au prix de 700 francs par mois ; l'utilisateur achète une carte 10 francs et la charge en unités (60, 120, etc). Le temps de connexion apparaît sur l'écran et revient à 15 F/h<sup>70</sup>. Le problème est que ce principe de facturation ne prend pas en compte les ressources de l'utilisateur (tarif différencié).

Mais on peut se poser la question de l'abandon progressif de la gratuité des services publics : est-ce que la consultation sur place d'Internet n'est pas un service de base gratuit, au même titre que la consultation sur place de livres ou de revues ? Reprenons cette phrase de Dominique Baude :  
*« [Les bibliothèques] sont, avec les écoles, les seuls lieux où chacun pourra se former à ce*

---

<sup>69</sup> Sandrine Magac-Chamonal. *Internet et bibliothèques municipales sont-ils compatibles* [en ligne]. Université Lille III, UFR IDIST, octobre 1998. p.54. Consultable sur le site de l'association Bibop (coopération informatique des bibliothèques en Nord Pas de Calais) : <http://www.multimania.com/abibop>

<sup>70</sup> Cette solution a également été adoptée par les bibliothèques de Villefranche et de Nantua. La société SOGILAB à Valence propose le même type de service.

*nouveau moyen de communication et d'information, et on sait à quel point l'information est, et sera, un élément clé de la réussite sociale et personnelle. »<sup>71</sup>*

Comment peut-on prétendre démocratiser l'accès à l'information et à la culture en prélevant des droits de péage, d'autant plus que ce sont les deniers publics qui ont financé l'installation ? C'est une vraie question sociale, relevant directement de la politique de la ville et qui doit donc être débattue en Conseil Municipal.

### **3. Internet : le rôle du personnel**

#### **a) La formation du personnel**

André Béraud affirme que pour ce qui est de l'introduction d'Internet dans une bibliothèque, « *le problème de l'encadrement est le plus difficile à résoudre* ». Le premier problème qui se pose est évidemment celui de la formation du personnel.

Dans l'enquête réalisée par le CRDP du Limousin en février 1999, plus de 20% des bibliothèques ayant répondu ont affirmé n'avoir pas reçu de formation spécifique sur Internet (voir annexe 2). Il est notoire que dans les bibliothèques équipées, les usagers en savent souvent plus long que les bibliothécaires. C'est ici le rôle de conseil et d'expertise des bibliothécaires auprès du public qui est mis en jeu. Une des craintes, malheureusement répandue face à l'arrivée des nouvelles technologies dans les bibliothèques, est que le matériel remplace le personnel. L'utilisateur éprouve souvent le sentiment de pouvoir s'en sortir seul. Il a l'illusion qu'on peut tout trouver et rapidement sur Internet et cela induit que l'aide du professionnel n'est pas nécessaire. Le risque est que le bibliothécaire soit dépossédé des outils qu'il met à la disposition des lecteurs, et que son rôle se réduise à celui d'assistant technique ou d'agent de maintenance.

En réalité, c'est au moment où l'utilisateur est en phase de découverte de ce nouvel outil, qu'il a plus besoin que jamais d'assistance et d'encadrement, même si tout lui semble facile et accessible : il se rend vite compte de la vacuité de la navigation à vue.

Comme le fait remarquer Guy Hédon<sup>72</sup>, l'enjeu est de taille: « *Il faut former les bibliothécaires avant de former le public. C'est la condition du succès de la mise en place des nouvelles technologies dans les bibliothèques.* » La formation et la familiarisation du personnel à Internet doivent passer avant la mise à disposition des outils. Il ne faut pas sous estimer qu'Internet, plus

---

<sup>71</sup> Dominique Baude, in Accès publics à Internet. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.111.

encore que le CD ROM, induit d'importantes mutations dans la façon de concevoir le métier de bibliothécaire. Le Conseil supérieur des bibliothèques nous en avertit :

« *La plus grave erreur consisterait à vouloir introduire l'usage des ressources électroniques (tant à usage interne qu'à l'intention du public) sans repenser profondément la répartition des tâches et l'organisation des services, sans prendre acte de l'émergence de nouveaux métiers et de la nécessité de nouvelles compétences à l'intérieur de la bibliothèque* »<sup>73</sup>

Nous l'avons vu, le réseau de lecture publique de Villeurbanne est déjà préparé à ces mutations : le CD ROM est presque devenu un support comme un autre, le personnel a acquis une certaine aisance avec les techniques de base (souris, messagerie, navigateur). Pour parfaire les compétences du personnel, des formations à Internet ont été suivies ou vont être programmées et grâce à la réflexion autour des fiches de tâches chaque professionnel aura une formation adaptée à son profil.

Mais plus que des connaissances théoriques ou techniques, c'est un véritable savoir faire lié au contenu et au fonctionnement d'Internet qu'il faut développer à la MLIS. La maîtrise de l'utilisation d'Internet est davantage liée à la curiosité, au partage d'expérience, à la ruse et à l'auto formation qu'à des cours *ex cathedra* ou à des stages à outrance. Comme pour connaître les collections de la bibliothèque, c'est la fréquentation des documents, la recherche documentaire et le furetage qui sont les meilleurs moyens pour se repérer et utiliser intelligemment les ressources disponibles. C'est pourquoi Internet doit d'abord être mis à disposition du personnel pendant quelques mois, pour que les bibliothécaires s'initient, se perfectionnent et s'approprient l'outil.

En fait, c'est surtout parce que cet apprentissage n'est pas rationnel que la mise en place de services liés à Internet entraîne une réforme en profondeur du travail des bibliothécaires. Ce nouvel outil exige une technicité toujours plus grande, des connaissances informatiques de plus en plus poussées et une maîtrise des modes de fonctionnement. La présence des informaticiens aux côtés des bibliothécaires devient de plus en plus nécessaire<sup>74</sup>.

Ensuite, l'acquisition des documents et de l'information devient plus complexe : les paramètres traditionnels de description du document sont à revoir car ils ne sont pas directement transposables. Or, il semble indispensable, pour rendre disponible les ressources au plus grand

---

<sup>72</sup> Guy Hédon. Nouvelles technologies dans les bibliothèques : quels services, pour quels usages du public ? Le projet de la nouvelle bibliothèque multimédia de Grand'Place à la BM de Grenoble. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°180, 3<sup>e</sup> trim. 1998, p.38-42.

<sup>73</sup> France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997 [Sous la présidence de Jean-Claude Groshens]*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1998. p.34.

Consultable à [http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97\\_index.htm](http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97_index.htm)

<sup>74</sup> Serge Salomon. Voyage devant les écrans : les informaticiens au pays des bibliothécaires, les bibliothécaires au pays des informaticiens. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°171, 2<sup>e</sup> trim. 1996, p.35-37.

nombre, de proposer un appareil descriptif et critique qui permette d'orienter les choix. Pour ce faire, il faut être en mesure de répondre aux questions suivantes : Comment fournir un accès transparent et direct aux potentialités du réseau ? Comment opérer une sélection, des évaluations des ressources les plus pertinentes ? Comment cataloguer ou référencer un site Internet ?

*« Ce n'est qu'à cette condition, en devenant des experts d'Internet et des médiateurs entre l'information et le public, que nous serons les garants de l'égalité d'accès de tous à l'information. Car l'enjeu n'est pas seulement bibliothéconomique, il est aussi social »<sup>75</sup>*

La ville de Villeurbanne doit comprendre qu'il ne suffit pas d'acquérir un matériel sophistiqué, mais qu'il faut aussi investir dans la qualification du personnel, sans quoi les installations consenties seront sous utilisées. Pour faciliter cette formation, nous avons ébauché un référentiel des compétences nécessaires pour orienter l'apprentissage des bibliothécaires. Cette "check list" ne prétend être ni exhaustive ni obligatoire. Les objets et techniques listés ne sont volontairement pas expliqués.

---

<sup>75</sup> Jean-François Crétaz, in Accès publics à Internet. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.115.

## Référentiel des compétences pour l'utilisation d'Internet en bibliothèque

### Les prérequis

Maîtriser les fonctions de Windows et Word

Savoir utiliser Discobole (interface d'accès au catalogue, à Internet et au réseau de CD ROM)

Savoir utiliser Internet Explorer (navigation, sauvegarde et copie de fichiers, gestion des bookmarks, liens avec la messagerie, impression)

Gestion des pannes et défaillances techniques (diagnostic, noter les messages d'erreur)

### Connaissance générale d'Internet

Historique, depuis Arpanet, jusqu'au Web et aux enjeux actuels (statistiques, législation)

Fonctionnement général du réseau (client /serveur et adresses IP, hypertexte et multimédia)

Les acteurs (opérateurs, fournisseurs d'accès, SSII, producteurs et serveurs), les coûts, le matériel (hard et software, qu'est-ce qu'un plug in, comment compresser / décompresser, etc.)

Les services sur Internet : messagerie, FTP, Telnet, Web (usages, formats et protocoles)

Les types de ressources : sites de présentation (entreprises, écoles, associations), outils de communication (liste de diffusion /forum, chat, pull / push), outils documentaires (catalogues, bases de données de référence), texte intégral (bases de données textuelles, presse électronique, e book), commerce électronique (librairie virtuelle, les cookies), sites portails...

### Recherche d'information sur Internet

Les moteurs de recherche (robots : Altavista)

Les annuaires (répertoires thématiques validés : Yahoo)

Les méta moteurs (Copernic, All in One, Savvy search...)

Choisir l'outil de recherche adapté : francophone / international, généraliste / spécialisé

Construire une stratégie de recherche avancée : langage d'interrogation, opérateurs booléens, recherche d'image, avec une extension particulière...

Savoir lire les réponses (comment sont elles sélectionnées, pertinence)

La veille sur Internet : push et agents intelligents

### Maîtriser les usages professionnels d'Internet

L'autoformation sur Internet : tutoriels, services des URFIST, mode d'emploi des outils de recherche

Réflexion sur l'intérêt commercial d'Internet pour la bibliothéconomie : abonnements en ligne à Electre, Rameau, téléchargement de notices, commande d'ouvrages en ligne, abonnement à des périodiques en ligne (*Le Progrès, Le Monde,...*), service à distance des courtiers en abonnement (Dawson), mise à jour des CD ROM...

Repérage et connaissance des sites professionnels généraux (SiteBib, ENSSIB, ABF, ADBDP, etc.) et spécialisés (ADDNB, éditeurs, fournisseurs de logiciels...)

Repérage et connaissance des ressources liées à l'environnement institutionnel de la bibliothèque (Ministère de la culture, DLL, Conseil Supérieur des Bibliothèques, Région, Département, Ville, partenaires culturels)

Constitution d'un carnet d'adresses professionnel partagé (sur Intranet par exemple)

### Sélectionner des sites pour le public

Procédure à définir. Cf infra.

## b) Les recherches documentaires sur Internet, comment « apprivoiser » Internet et son contenu, le bibliothécaire : un médiateur

- Sélectionner des sites web

Le principe est que, même si Internet est en accès public, le bibliothécaire ne peut pas laisser le néophyte se perdre sur le réseau, cela relève presque d'un principe déontologique, nous l'avons vu. L'analyse des usages montre d'ailleurs que le public est demandeur d'un accompagnement.

Internet est en même temps un outil complémentaire de renseignement aux banques de prêt. Olivier Bogros, de la Bibliothèque Municipale de Lisieux, où un poste Internet a été installé en 1996, décrit Internet comme « *un outil presque banal dans la chaîne documentaire de la bibliothèque* »<sup>76</sup>. Il est utilisé par le personnel lorsque les ressources internes ne satisfont pas la demande.

Les moyens à mettre en œuvre pour répondre à ces besoins du public (directs ou indirects) sont de répertorier des sites utiles, les explorer, les évaluer. La sélection, l'orientation, c'est ce qui a toujours fait la valeur ajoutée d'une bibliothèque. Dominique Lahary<sup>77</sup> l'exprime simplement : « *Nous avons sélectionné jusqu'ici des objets, nous allons sélectionner des accès* ».

Mais avant de se lancer dans ce nouveau pan du travail bibliothéconomique, les bibliothèques doivent tenir compte de leurs moyens : une équipe formée, du temps réservé à cette nouvelle activité, une réelle valeur ajoutée du service (ne pas réinventer la roue). Le but n'est pas de refaire le travail des robots ou des indexeurs de répertoires thématiques comme *Yahoo* ou *AltaVista* ni de sélectionner des ressources pour la satisfaction intellectuelle des bibliothécaires. Il faut mettre en place une réelle stratégie d'acquisition de ressources en ligne et s'orienter autant que possible vers le partenariat et la collaboration entre bibliothèques.

- Une politique d'acquisition

Pour opérer des sélections de sites web, des objectifs et des critères les plus précis possibles doivent être déterminés. Comme dans toute politique d'acquisition, il faut chercher l'adéquation entre les missions et les moyens de la bibliothèque d'un côté et les attentes du public de l'autre côté pour établir des grilles d'acquisition par service, par domaines et par niveaux. Il faut anticiper

---

<sup>76</sup> Olivier Bogros. *Les sites multimédias de la bibliothèque municipale de Lisieux*. Bulletin des bibliothèques de France, t. 42, n°3, 1997, p. 32.

<sup>77</sup> Dominique Lahary. Internet et les nuls : que viennent faire les bibliothèques publiques dans la nouvelle société de l'information ? *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°169, 4° trim. 1995, p.114.

les besoins, être à l'écoute et dialoguer avec les utilisateurs pour être en mesure de répondre aux demandes les plus souvent formulées.

Pour conduire cette veille documentaire, les sources d'adresses Internet intéressantes sont innombrables : elles peuvent être repérées au cours d'une recherche sur Internet, par le biais de discussions professionnelles, dans les revues et magazines. Elles peuvent également recherchées de manière active pour répondre à une question précise sur un sujet faisant défaut à la bibliothèque. Ce peut être enfin la suggestion d'un lecteur. Il faut pour cela prévoir un cahier de suggestions dédié à cet usage ou des coupons de présélection de sites (*Faites nous part de vos adresses Internet intéressantes*).

Pour dégrossir le travail de sélection, la bibliothèque peut exprimer des limites claires : pas de jeux, pas de sites commerciaux, pas de sites personnels, ni trop spécialisés, ni trop superficiels ; des sites en français et en accès gratuit, mis à jour régulièrement et respectant les normes html. Une politique de sélection claire doit être adoptée comme faisant partie intégrante de la politique générale du réseau : il s'agit d'abord de déterminer le nombre de sites web que l'on est en mesure de sélectionner, et surtout de suivre.

Il faut ensuite déterminer quel type de ressources peuvent montrer un intérêt pour le public, à la fois en terme de disciplines et de niveau. Les sites sélectionnés doivent-ils combler des lacunes, être complémentaires ? Doivent-ils renforcer les pôles d'excellence de la bibliothèque ? Une réflexion particulière doit prendre en compte le caractère spécifique des sites portails : pratiques, car ils fédèrent un grand nombre de ressources dans un domaine donné, ils sont néanmoins délicats à traiter car certaines de ces ressources peuvent ne pas correspondre complètement à la politique d'acquisition de la bibliothèque (niveau, qualité des sites référencés, etc.). La politique de la bibliothèque de Gravelines est éclairante à ce sujet (voir annexe 5) et de nombreux sites web de bibliothèques comportent des listes de liens qui peuvent inspirer la politique de la MLIS.

Il est évident que la bibliothèque a tout intérêt à développer le partenariat pour l'acquisition de sites. On peut imaginer par exemple d'organiser une collaboration inter bibliothèques dans l'agglomération du Grand Lyon. Voici quelques pistes d'organisation :

- développer une interface commune (masque de saisie) sur un site Web propriétaire,
- déterminer un plan de classement et des règles d'indexation,
- partager des domaines de connaissances selon les pôles d'excellence des bibliothèques.

- Une procédure de sélection

Du point de vue organisationnel, une structure interne peut être chargée de fédérer l'acquisition des sites. A la BM de Lyon, à la BnF, à la BPI, chaque département thématique émet des propositions qui sont centralisées par un organe transversal (personne ou commission). Celui-ci rassemble les propositions et opère des choix, un technicien est chargé de la mise à jour du catalogue de sites.

Un outil d'évaluation des sites doit permettre d'évaluer la pertinence d'un site d'après l'analyse d'un certain nombre de critères de qualité. Une procédure normalisée a l'avantage d'être rapide et efficace. Cet outil prend généralement la forme d'un formulaire papier, ou mieux, électronique. Deux exemples sont fournis en annexe (annexes 5 et 6). Ces deux formulaires reposent sur la définition du site (informations générales), et sur l'évaluation sur un total 100 points du contenu et de l'organisation, de la navigation et de l'ergonomie.

La grille de la bibliothèque municipale de Gravelines<sup>78</sup> repose sur une évaluation très (trop ?) fine et est adaptée au catalogage des sites. Celle d'Isabelle Bontemps<sup>79</sup> a par contre l'avantage de la simplicité, puisque la note est affectée de manière plus globale à l'un des aspects du site. Quelle que soit la solution choisie, la pondération de chaque aspect peut être révisée, certaines caractéristiques peuvent être déclarées comme déterminantes (exactitude de l'information), d'autres comme inutiles.

Sur Internet, "l'acquisition" est gratuite mais les coûts cachés peuvent être énormes en terme de temps de travail. Un **désherbage** organisé doit assurer la permanence et la qualité de la sélection de sites. La mise à jour des liens suppose un travail de recherche et de vérification continu et colossal, car les adresses de sites peuvent ne plus fonctionner : sites en chantier, en réfection, supprimés, changements d'adresses, etc. Pour limiter le temps passé à la maintenance d'adresses url, il existe des outils logiciels, gratuits pour certains, qui permettent d'effectuer une veille automatique sur des listes de liens. Ces **vérificateurs d'URL** permettent de connaître rapidement les adresses erronées<sup>80</sup>. Mais ces outils ne permettent pas de faire l'économie d'une politique d'élimination : des **échanciers** doivent être prévus pour vérifier également la mise à jour des informations et la permanence de la qualité du site. A la BnF, chaque page est revue au moins tous les deux mois.

---

<sup>78</sup> Commune du Nord, 12 600 hab. (centrale nucléaire). 2 postes Internet installés en juin 1997. Site Web : <http://perso.wanadoo.fr/bm-gravelines>

<sup>79</sup> Isabelle Bontemps. *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque ?* Enssib, Mémoire d'étude de DCB, 1998. 93 p.  
Aussi consultable à <http://www.enssib.fr/Enssib/resdoc/DOCUMENTS/DCB/bontemps.pdf>

- Edition de la sélection

L'édition de la sélection dépend des choix fait en amont et des possibilités techniques : plusieurs solutions sont possibles depuis la communication sur support papier jusqu'à l'intégration de service. Voici les avantages et les inconvénients de chaque solution, des plus sommaires aux plus évoluées.

- Une documentation papier : la solution la plus simple à mettre en œuvre. Elle est adaptée à une sélection dans un domaine pointu. Par exemple, un classeur des sites de recherche d'emploi est maintenu par la bibliothèque municipale de Lyon : les pages d'accueil des sites intéressants sont imprimées et insérées dans un classeur mis à la disposition du public.
- Des signets (bookmarks) : gérables sur le ordinateurs personnels des bibliothécaires, ils permettent de retenir et d'organiser des adresses repérées au cours de la navigation. L'usage des signets reste pauvre car les navigateurs ne permettent pas de mise en valeur avec des commentaires et ils sont difficiles à mettre en commun.
- Une page numérique où sont rassemblés tous les liens : présentée sur Intranet, sur la page web de la bibliothèque ou sur une plate-forme d'accès comme Discobole, cette liste de liens peut être organisée de manière arborescente (une organisation très grossière est prédéfinie sur Discobole). L'approche est thématique : on déroule un thème pour atteindre la sélection de sites qui s'y rapporte. Alain Caraco, directeur de la BDP de Savoie, a développé une bibliothèque virtuelle<sup>81</sup> d'environ 200 liens selon ce principe, la particularité étant qu'elle repose sur la classification Dewey. Cette approche est particulièrement adaptée à un premier contact avec Internet, elle a une **vocation pédagogique** et s'adapte à la navigation / découverte. En revanche, cet outil de repérage et d'orientation ne permet aucune recherche avancée. C'est la même différence qui existe entre un accès par cote Dewey (une "macro recherche linéaire") et un accès démultiplié par index et mots-clés (recherche booléenne). On peut dire que cette forme de sélection de sites constitue le premier âge de la navigation sur Internet en bibliothèque, qu'elle est en quelque sorte le service minimum. La limite de ce type de service est qu'il doit être renouvelé et enrichi assez régulièrement, sans quoi les lecteurs s'en désintéressent.

A la Bibliothèque nationale de France, 1700 sites sont répertoriés ainsi<sup>82</sup>. Ils sont accessibles de manière alphabétique ou grâce au moteur de recherche Excite (recherche en texte intégral

---

<sup>80</sup> Voir à ce sujet une synthèse de la liste de diffusion Biblio-fr à l'adresse : <http://listes.cru.fr/arc/biblio-fr@cru.fr/1998-03/msg00124.html>

<sup>81</sup> Accessible à : <http://www.adbdp.asso.fr/bv/index.html>

<sup>82</sup> Les signets de la BnF : <http://www.bnf.fr/xeb-bnf/liens/index.htm>

dans les pages indexées). A la bibliothèque de 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> cycle de Lyon III, la liste thématique comprend 1800 liens<sup>83</sup>. Le site de la bibliothèque municipale de Gravelines, plus modeste, avec ses 200 liens, est néanmoins un bon exemple car il fonctionne avec la même configuration que les bibliothèques de Villeurbanne (Opsys, Discobole, CD ROM en réseau)<sup>84</sup>.

- Un catalogage des sites : il permet un accès direct depuis le catalogue à une collection de sites grâce aux liens hypertexte contenus dans les notices. (La nouvelle version d'Opsys permet ce service.) Les avantages de cette solution sont de deux ordres : premièrement, contrairement à la liste de liens, les sites sont accessibles grâce à autant de descripteurs que nécessaire (accès démultipliés), deuxièmement, le langage d'interrogation est uniforme quelque soit le type de documents recherchés (avec une seule requête, on accède aux livres, aux articles et aux sites Web sur un sujet donné). Un modèle de grille de saisie, établi par la bibliothèque de Gravelines est présenté en annexe 5.

Les problèmes sont liés à la sécurisation du système de gestion de bibliothèque (en contact avec Internet ?) et au travail supplémentaire dans la base de données pour mettre à jour, le cas échéant, les notices et les liens des sites sélectionnés (qui sont une "matière" vivante).

Là encore, le **catalogage partagé** semble pouvoir pallier ces inconvénients : OCLC (Online Computer Library Center : catalogage partagé pour 30 000 bibliothèques dans le monde) vient de lancer en janvier 1999 le projet **CORC** (Cooperative Online Resource Catalogue) qui réunit plus de 140 bibliothèques autour d'un catalogue de pages web en format MARC. Ce catalogue est lui-même géré et consulté sur Internet<sup>85</sup>. La base de données est particulièrement soignée : les possibilités de recherche sont très puissantes, la présentation est paramétrable et permet de visualiser en même temps la notice et la page web. La démarche de catalogage est décrite dans un manuel intitulé *Cataloging Internet resources : a manual and practical guide*<sup>86</sup>.

L'avantage irremplaçable de la coopération est évidemment d'éviter les redondances du traitement documentaire, de ne pas répertorier les mêmes sites partout, mais de se concentrer sur des productions plus fines et plus précises en mettant en valeur les points forts d'établissements spécialisés et l'information locale. Cette rationalisation engendre bien entendu des économies d'échelle phénoménales pour les bibliothèques.

---

<sup>83</sup> Liste de liens de Lyon III : <http://www-scd.univ-lyon3.fr>

<sup>84</sup> Roumieux, Olivier. Gravelines, une médiathèque au cœur du réseau. *Archimag*, n°124, mai 1999, p. 26-27.

URL : <http://perso.wanadoo.fr/bm-gravelines>

<sup>85</sup> Une partie est accessible au public à l'url : <http://www.oclc.org/oclc/research/projects/corc/index.htm>

<sup>86</sup> OCLC. *Cataloging Internet resources : a manual and practical guide* [online]. Scd ed. Nancy B. Olson, editor. 1997. url : <http://www.purl.org/oclc/cataloging-internet> ou url : <http://www.oclc.org/oclc/man/9256cat/toc.htm>

- Une conservation des sites web : solution encore utopique dans une bibliothèque comme la MLIS – qui n'a pas de vocation de conservation – elle est envisagée par la Bibliothèque nationale de France, au titre du dépôt légal<sup>87</sup>. Mais avec la migration sur le Web des périodiques notamment, des procédures de sauvegarde et de stockage de données numériques en interne pourraient bientôt entrer dans les mœurs.

### c) Sur la formation, l'animation

L'offre des nouvelles technologies au public suppose la formation des usagers de manière à les rendre autonomes. Le public est très demandeur de tels services. Anne-Sophie Chazaud-Tissot<sup>88</sup> expliquait : « *Le bibliothécaire devra (...) s'efforcer de donner aux usagers les moyens de leur propre autonomie par un renforcement des processus de formation* ». L'enjeu est aussi de sensibiliser le public à l'utilité d'Internet, un outil souvent « diabolisé ».

Il faut déterminer dans quel mesure la bibliothèque guide et accompagne ses lecteurs. Les bibliothécaires doivent-ils expliquer comment se servir d'une souris, ou lancer une impression? Pour cette question, Guy Hédon a une position assez tranchée :

*« Les emplois jeunes, les bibliothécaires sont là pour faciliter la dernière étape qui consiste à s'approprier le fonctionnement d'un CD ROM précis, mais ils ne sauraient assurer la formation de base qui relève plutôt des associations qui œuvrent à la diffusion de la culture informatique, avec lesquelles les bibliothèques ont tout intérêt à collaborer, en orientant le public demandeur vers ces associations, ou en facilitant des cycles de formation avec mise à disposition de locaux par exemple. »*<sup>89</sup>

Même si on ne peut nier l'utilité d'un partenariat avec d'autres structures – notamment pour la formation (la bibliothèque de Grenoble "sous traite" des formations mensuelles auprès de l'association ADEMIR<sup>90</sup>) – cette position nous semble exagérée : la bibliothèque a un rôle de formation et de sensibilisation qui comprend au premier chef l'utilisation des outils d'accès à la culture et à la connaissance, qu'il s'agisse de tiroirs de fiches ou d'une souris.

Une autre question est celle des « animateurs nouvelles technologie », sans lesquels la plupart des services Internet des bibliothèques ne pourraient pas exister. Le Conseil supérieur des

<sup>87</sup> Voir à ce sujet le mémoire de DCB de Julien Masanès (2000).

<sup>88</sup> Anne-Sophie Chazaud-Tissot. Art. cit. , p.40.

<sup>89</sup> Guy Hédon. Art. cit.

<sup>90</sup> Association pour le développement de la micro-informatique et des réseaux.

bibliothèques souligne qu'ils ne doivent pourtant pas être les seuls détenteurs du savoir faire lié aux NTIC :

*« Le recours à ces emplois jeunes peut en effet s'avérer utile dans la dissémination rapide d'une pratique élémentaire des nouveaux outils d'accès au savoir, mais ce recours à des "facilitateurs" ne sera efficace et satisfaisant que s'il est complémentaire de l'intervention d'un personnel titulaire bien formé et particulièrement compétent sur le contenu même des informations recherchées et fournies : une bonne sensibilisation passe par une réelle maîtrise des contenus. »<sup>91</sup>*

L'embauche d'emploi jeune est toutefois particulièrement adaptée à ces activités nouvelles en bibliothèque, et ont une réelle utilité sociale, au moins à l'horizon des cinq prochaines années. Leur rôle est généralement de guider, dépanner, former, en interne comme dans les salles. Dans ce domaine, la BM de Grand'Place a eu une heureuse initiative : il est spécifié dans le profil de poste de l'emploi jeune qu'il doit être titulaire d'un DUT des Métiers du livre de manière à pouvoir intégrer l'équipe de la bibliothèque au bout des cinq ans contractuels. Cette disposition assure la pérennité de l'emploi et réciproquement, l'emploi jeune apprend aux bibliothécaires à devenir à leur tour animateurs nouvelles technologies<sup>92</sup>. Notons que Serge Pouts-Lajus et Sophie Tiévant<sup>93</sup> estiment qu'un tiers du temps de travail des animateurs *« doit être réservé à des fonctions de « back office » : gestion, organisation, veille technologique, autoformation »*.

Voici quelques moyens simple d'assistance à l'utilisateur :

- Des présentations mensuelles, théoriques et / ou thématiques (formation à l'outil, formation à la recherche d'information, « savoir faire » et « savoir lire » : maniement des outils de recherche et apprentissage de la stratégie de recherche),
- Des démonstrations près des postes de consultation,
- Des guides, des dépliants explicatifs (voir les documents édités par le SCD de Paris III et par la BnF en annexes 7 et 8),
- Une bibliographie (voir le document édité par la BnF en annexe 8).

---

<sup>91</sup> France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997 [Sous la présidence de Jean-Claude Groshens]*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1998. p.35.

Consultable à [http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97\\_index.htm](http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97_index.htm)

<sup>92</sup> Cf annexe 11.

<sup>93</sup> Serge Pouts-Lajus, Sophie Tiévant. Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.30-34.

On peut envisager la mise en place d'un espace de formation spécifique avec un visioprojecteur, permettant de former à la fois plusieurs usagers et plusieurs membres du personnel. Cela permettrait aussi de présenter des CD ROM ou des sites à des groupes en visite à la bibliothèque (classes, crèches).

**L'animation** : Internet, plus que tout autre média, permet d'impulser une réelle dimension créative : qu'il s'agisse de l'utilisation de la messagerie ou de la réalisation de pages web, les nouvelles technologies favorisent l'acte productif. Dans les bibliothèques, Internet peut devenir un véritable outil d'animation où peuvent s'instaurer des réseaux culturels d'échange et de production innombrables : ateliers d'écriture, rencontres d'auteurs, club de lecteurs, défis lecture, etc...

## Conclusion

Après cette somme de conseils, de réflexions et de préconisations, il nous semble utile de résumer en quelques phrases les axes de développement les plus pertinents pour la MLIS et son réseau.

Il nous paraît essentiel de filtrer et de réglementer l'accès à certains services d'Internet contraires aux missions de la bibliothèque : contrôler l'accès à certains contenus subversifs grâce à des filtres (pare-feu, navigateur, Discobole), bloquer les accès aux sites de messagerie et éditer une charte de l'utilisation d'Internet.

La bibliothèque ne pouvant supporter l'inflation des usages d'Internet, nous préconisons deux modes d'accès : d'un côté, un accès, réglementé, à un poste par étage, dédié à l'interrogation libre d'Internet, dans la limite des services autorisés, et de l'autre côté, un accès banalisé à une sélection de sites web adaptée à chaque secteur de la bibliothèque, sur des postes proposant à la fois le catalogue, le réseau de CD ROM et la sélection de sites web.

Pour les postes dédiés à l'interrogation d'Internet, il faut d'emblée instaurer des systèmes de régulation : un système de réservation ou d'inscription obligatoire, une durée de consultation limitée et, éventuellement, un accès payant. Enfin, il convient de trouver des solutions techniques satisfaisantes pour permettre des sauvegardes sur disquette, et l'impression des résultats de la recherche (imprimantes et lecteur de cartes payantes installés à tous les étages).

Pour assurer la promotion du service, il faut étudier de manière fine l'emplacement des postes et la signalétique et élaborer un plan de communication solide, en interne (promotion, animation et guides) et en externe (publicité et partenariats). Des séances de formation, individuelles et collectives devront être mises en place, éventuellement en partenariat avec d'autres structures. Un tableau de bord et des outils d'évaluation devront être conçus pour mesurer les performances et la satisfaction de ce nouveau service.

Pour ce qui est de l'organisation du travail pour intégrer Internet en bibliothèque, nous n'insisterons jamais assez sur l'importance de la formation et de l'autoformation du personnel. L'embauche d'emploi jeune semble être une réponse efficace pour diffuser de nouvelles compétences, à condition qu'elle ne soit pas la seule réponse pour promouvoir Internet. La sélection de documents est et restera la compétence fondamentale des professionnels de bibliothèques. De nouvelles pratiques sont à standardiser pour adapter ce savoir faire aux ressources électroniques disponibles sur Internet : rédaction d'une politique d'acquisition, organisation d'une procédure de sélection de sites et choix et maintenance des outils de diffusion de cette sélection (liste thématique en format html ou catalogue).

# A

## nnexes

---

- Annexe 1** : *Vis à vis*, émission de TLM du jeudi 21 octobre 1999, 21H 51. Extrait de l'interview de M. André Béraud, directeur du réseau de lecture publique de Villeurbanne. .... **II**
- Annexe 2** : La présence des collectivités territoriales sur le web, chiffres réunis grâce à l'article de Jean Robert : Installer des bornes Internet publiques. *La Gazette des Communes*, 29 mars 1999, p.35-36. .... **III**
- Annexe 3** : Enquête sur les pratiques des bibliothèques réalisée le 26/02/99 via biblio.fr par I. Barny et M.D. Déhé (CRDP du Limousin). .... **IV**
- Annexe 4** : Consultation publique d'Internet dans les bibliothèques américaines. Synthèse présentée sur le site de l'ADBDP. Consultable à : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/accesinternet/usa.htm> ..... **V**
- Annexe 5** : Sélectionner des sites web : pratique expérimentée à la Médiathèque de Gravelines. Synthèse accessible à <http://www.multimania.com/abibop/index2.htm> ..... **VIII**
- Annexe 6** : Grille d'évaluation des ressources Internet en vue de leur sélection. Tirée du mémoire de DCB d'Isabelle Bontemps. *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque*. ENSSIB, 1998, p.32 et seq. Aussi consultable à : <http://www.enssib.fr/Enssib/resdoc/DOCUMENTS/DCB/bontemps.pdf> ..... **XV**
- Annexe 7** : Internet mode d'emploi, guide d'utilisation au SCD de l'université de Paris III. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°174, 1<sup>er</sup> trim. 1997, p.115. .... **XVI**
- Annexe 8** : Aide mémoire et bibliographie sur Internet diffusés par la Bibliothèque nationale de France (mars 1998). .... **XVII**
- Annexe 9** : Compte – rendu "Le livre et le multimédia". Journée d'étude organisée par la BDP de Saône et Loire le 28 octobre 1999 à la BM de Saint Vallier..... **XVIII**
- Annexe 10** : Compte – rendu "Démocratisation de l'accès au multimédia". Rencontre organisée par le ministère de la Culture et de la Communication le 15 novembre 1999 à l'Auditorium du Forum des Images, Paris. .... **XIX**
- Annexe 11** : Compte – rendu "Les usages d'Internet en lecture publique". Journée d'étude organisée par l'ABF Rhône-Alpes le 6 décembre 1999 à la Bibliothèque de Grand-Place, Grenoble. Ce compte-rendu est publié sur le site web de l'ABF Rhône-Alpes. <http://www.abf.asso.fr/rhone-alpes/cr19991206.htm> ..... **XXI**
- Annexe 12** : Positionner l'offre d'Internet au public à la MLIS. Synthèse de notre mémoire présentée à la commission multimédia de la MLIS le 25 novembre 1999..... **XXVIII**

## ANNEXE 1

-----Vis à vis-----

*Emission de TLM (Télé Lyon Métropole)*

*Extrait de l'interview de M. André Béraud, directeur du réseau de lecture publique de Villeurbanne*

**Journaliste** : Deux questions sur le bilan de cette Maison du Livre, de l'Image et du Son François Mitterrand de Villeurbanne (avec ses 130 000 habitants). Vous avez une maison formidable ! Elle fête cette année ses onze ans d'existence, vous avez quand même 400 000 documents !... Mais dites-donc, il y a le mot "livres" ; or, on arrive dans une période où Internet va tout transformer. Vous n'investissez pas tout sur Internet ?

**André Béraud** : Non sûrement pas, pas tout non ! Nous nous préparons à Internet parce que ça devient une chose évidente, indispensable et merveilleuse.

**J** : Il paraît que vous manquez sérieusement d'ordinateurs ?...

**AB** : Non, ce n'est pas vrai ! Nous avons des ordinateurs, mais pour le moment ils ne sont pas reliés à Internet. En tout cas, pas pour nos usagers.... Parce que l'utilisation d'Internet dans une bibliothèque pose des problèmes extrêmement compliqués : Internet, pour quoi faire ? Quelles relations avec le livre ? etc...

**J** : Et surtout, il faut transformer, il faut former ceux qui travaillent chez vous ?...

**AB** : Il faut former ceux qui travaillent, il faut aussi former les usagers. Donc, c'est un processus auquel nous nous préparons, dans lequel nous allons nous engager en 2000. Mais, pour le moment, nous n'offrons pas Internet. Mais je reviens sur ce que vous avez dit si vous le permettez...

**J** : Non, non... Mais vous allez prendre le train après qu'il soit parti, apparemment ! ?

**AB** : Peut être, oui peut être, mais il vaut mieux avoir bien préparé sa valise avant de monter dans le train, pour être sûr qu'on n'oublie pas des affaires dans la gare, c'est ça notre souci. En tout cas, Internet, en plus du livre, certainement ; à la place du livre, sûrement pas !

**J** : D'accord. Votre plus grande richesse c'est de consacrer deux millions de francs chaque année à des acquisitions ? C'est-à-dire que vous faites entrer le savoir chez vous ?

**AB** : Tout à fait. Oui, le sang d'une bibliothèque, ce qui en fait la vie, si vous voulez, il y a trois choses : les usagers, bien entendu (s'il n'y a pas d'usagers, il n'y a pas de bibliothèque) ; les personnels qui y travaillent ; et puis les documents que nous sommes capables d'acheter pour les offrir à nos usagers. Nous ne sommes pas une bibliothèque patrimoniale, nous ne vivons pas sur notre fonds. Il y a des bibliothèques qui vivent sur leur fonds parce qu'il est constitué depuis des siècles, ce n'est pas notre cas. Nous sommes une bibliothèque, disons, de nouveautés - ce qui n'est pas du tout péjoratif, "grand public", c'est à dire que nous voulons offrir à nos usagers ce qui se fait, ce qui se crée de plus intéressant dans tous les domaines de savoir.

**J** : Merci André Béraud (...)

**ANNEXE 2**  
**La présence des collectivités territoriales sur le web<sup>94</sup>**

**Pourcentage de collectivités locales offrant des services en ligne en janvier 1998**

Communes de 30 000 à 100 000 ha	32%
Communes de plus de 100 000 ha	63%
Régions	60%
Départements	52%

*Selon une étude de l'Observatoire des télécommunications dans la ville*

**Nombre de sites officiels des collectivités locales au 20 février 1999**

370 communes	Sur 36 560 Soit environ 1%
61 conseils généraux	Sur 96 Soit environ 63,5%
17 conseils régionaux	Sur 26 Soit environ 65,4%

*D'après l'annuaire des collectivités locales présentes sur Internet publié  
par le Crédit Local de France sur son site (<http://www.clf.fr>)*

<sup>94</sup> Chiffres réunis grâce à l'article de Jean Robert : Installer des bornes Internet publiques. *Gazette des communes*, 29 mars 1999, p.35-36.

### ANNEXE 3

#### Enquête sur les pratiques des bibliothèques (Internet)

Une enquête a été réalisée par le CRDP du Limousin (Isabelle Barny, Marie-Dominique Déhé) le 26 février 1999 via biblio.fr pour connaître les conditions de mise à disposition d'accès Internet en médiathèque. 29 bibliothèques ont répondu, dont 12 bibliothèques municipales (les autres étant essentiellement soit des bibliothèques universitaires, soit des centres de documentation de l'Education nationale). Ces réponses ne sont certainement pas représentatives de la situation générale, mais il n'existe aucune enquête aussi précise sur les pratiques des bibliothèques.

#### L'ACCES DU PUBLIC

---

- L'accès à Internet est libre dans 59% des cas, dans les autres cas l'accès se fait sur rendez-vous.
- Dans 41% des cas, l'accès n'est pas limité dans le temps. Voici les durées maximum autorisées dans les autres cas :
  - 1H : 35%
  - ½ H : 17%
  - 2H : 3%
- 79% des bibliothèques qui ont répondu ne font pas payer l'accès à Internet. Trois bibliothèques le font payer selon trois formules différentes :
  - 15F / H et 8F / ½ H
  - complément de 50F pour l'accès à la logithèque
  - 7,5F le ¼ H

#### LA FORMATION

---

- Le personnel a été formé pour initier le public dans 69% des cas, 21% ne l'a pas été.
- 41% des bibliothèques ont organisé des séances d'initiation pour rendre l'utilisateur autonome, 10% ne l'ont pas fait.

#### L'EDITION DES RESULTATS

---

- 76% des bibliothèques interrogées donnent la possibilité d'imprimer les résultats de la recherche, les autres ne le font pas.
- Parmi elles, 31% proposent ce service gratuitement (7% laissent à la charge de l'utilisateur d'apporter son papier), 45% utilisent différentes formules :
  - 24% font payer 1F la page
  - Trois bibliothèques font payer : 0,50F, 0,23F ou 0,20F
  - Une dernière propose des cartes à 10F pour 10 copies ou à 30F pour 50 copies
- La copie sur disquette est (ou sera pour deux bibliothèques) possible dans 59% des cas.
- Les disquettes ne sont pas fournies dans 66% des cas. 21% des bibliothèques interrogées en fournissent (l'une d'elles le fait gratuitement, des tarifs à 3F, 5F, 10F sont pratiqués par ailleurs).

#### L'ENCADREMENT DES UTILISATEURS

---

- 55% des bibliothèques ayant répondu réalisent des statistiques d'utilisation d'Internet, soit manuellement (41% des cas), soit automatiquement (3 bibliothèques).
- 79% des bibliothèques n'effectuent pas de contrôle systématique de l'utilisateur dans sa navigation, soit que l'écran est visible par tous, soit qu'un contrôle de l'historique des recherches est effectué de temps à autre.
- 55% des bibliothèques ont effectué une sélection de sites par domaine (classes Dewey éventuellement). 35% affirment ne pas l'avoir fait.

## ANNEXE 4

### Consultation publique d'Internet dans les bibliothèques américaines



<http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/accesinternet/usa.htm>

ADBDP > outils > Internet et cédéroms > accès public à Internet

Une centaine de bibliothèques américaines ont publié sur Internet leur politique d'accès public à Internet (disponibles sur le serveur de la bibliothèque de Lake Oswego). On peut grâce à ces documents dégager quelques recommandations qui peuvent inspirer des bibliothèques de lecture publique françaises désireuses de proposer un accès public à internet.

#### Principes généraux

La bibliothèque respecte les consignes éditées par l'American Library Association (Bill of Rights), notamment celles portant sur les droits de l'utilisateur à l'information et à la formation. Les bibliothécaires ne peuvent interdire arbitrairement l'accès à un site et ils ne peuvent pratiquer une politique "d'acquisition" des sites : chaque individu est responsable. L'information doit être diffusée de manière équitable : L'ALA s'oppose nettement à la tarification des services. La bibliothèque peut être amenée à conserver des documents disponibles sous forme électronique.

#### Protection des mineurs et précautions morales

1 - La bibliothèque estime que les parents doivent contrôler l'utilisation que font leurs enfants d'internet.

2 - Les enfants peuvent utiliser les stations de consultation d'internet seulement avec l'accord de leurs parents, voire en leur présence.

3 - La bibliothèque prévient ses lecteurs qu'ils peuvent trouver sur internet des documents dont la nature est susceptible de les choquer.

4 - La bibliothèque interdit l'affichage de documents pornographiques sur les stations de consultation.

5 - La bibliothèque utilise des logiciels de filtrage de l'information sur les stations de consultation.

Les bibliothèques sont nombreuses à prévoir des contrôles sur l'accès aux pages internet. On remarque néanmoins des différences quant à l'âge à partir duquel les enfants sont autorisés à consulter Internet seuls : certains exigent la présence des parents lorsque l'enfant a moins de 8 ans, d'autres l'exigent avant 13 ans, voire 18 ans. D'autres bibliothèques prévoient la présence des parents lorsque l'enfant a moins de 12 ans et la signature d'un document déchargeant la responsabilité de la bibliothèque lorsque l'enfant a entre 12 et 18 ans. Les bibliothécaires se dégagent de toute responsabilité lorsque l'adolescent a accès à une page dont le contenu peut le heurter. Certaines bibliothèques créent des sites spécifiques pour les enfants avec un choix de pages.

Le logiciel de contrôle prévient toute connexion à une page contenant certains mots comme sexe, drogue, etc. Ces logiciels doivent être employés avec précaution: il faut citer l'exemple fameux du forum de discussion sur le cancer du sein auquel des médecins n'avaient plus

accès à cause de tels logiciels ! Le contexte d'utilisation du mot "sein" est aussi important que le mot lui-même. Ces logiciels peuvent prévoir une demande dérogatoire d'accès à la page incriminée, un bibliothécaire étant alors chargé de vérifier la possibilité de connexion. On peut aussi recourir à des logiciels qui permettent de pré-sélectionner des sites.

### **Mise en garde sur les informations trouvées sur Internet**

1 - La bibliothèque n'est pas responsable de la qualité de l'information trouvée par les usagers sur internet.

2 - La bibliothèque est responsable de l'information disponible sur son propre serveur.

Cette mise en garde judicieuse est souvent suivie d'un conseil à l'utilisateur lui enjoignant de recouper l'information trouvée sur internet grâce à d'autres sources, notamment celles disponibles à la bibliothèque. Certaines pages internet font mention de la date de leur mise à jour (ce qui devrait être quasiment obligatoire). La bibliothèque peut aussi conseiller au lecteur de s'adresser directement au fournisseur de l'information sur internet.

### **Conditions d'accès**

1 - La bibliothèque fixe des limites horaires à la consultation d'Internet.

2 - La bibliothèque demande à ses lecteurs de signer un registre pour l'utilisation des stations.

3 - La bibliothèque fait payer ou non l'accès à internet.

4 - La bibliothèque demande aux usagers de signer un code de bonne conduite avant d'utiliser internet.

5 - La bibliothèque prévient les usagers qu'en cas de non respect de ces règles, l'utilisateur perdra son droit de consultation.

6 - La bibliothèque propose une formation à internet pour ses lecteurs.

7 - La bibliothèque contrôle, limite et parfois fait payer l'impression de documents trouvés sur internet.

8 - La bibliothèque accorde l'accès à Internet uniquement à ses inscrits.

9 - La bibliothèque permet à l'utilisateur de sauvegarder un fichier sur une disquette.

10 - L'utilisateur peut utiliser la messagerie, s'il dispose d'un compte chez un fournisseur d'accès.

11 - Le personnel de la bibliothèque est plus ou moins familier avec Internet ; un bibliothécaire peut dans la mesure de ses moyens aider un utilisateur lors d'une recherche

L'accès payant à internet semble rare. En revanche, certaines bibliothèques, si elles prévoient une formation de base gratuite, peuvent aussi proposer des cours plus avancés payants.

La plupart des bibliothèques prévoient des plages horaires pour la consultation, la personne devant réserver à l'avance, soit par téléphone, soit sur place. La durée de consultation est comprise entre une demi-heure et une heure. Une personne qui a réservé perd le bénéfice

de sa réservation si elle ne se présente pas dans le quart d'heure qui suit l'heure de sa réservation.

D'autres bibliothèques laissent le bibliothécaire réguler le flux des consultations en délogeant un utilisateur lorsque d'autres attendent. Cette option peut parfois placer le bibliothécaire dans un rapport de force pénible.

Toute personne se présentant pour consulter internet doit signer un registre : ceci permet en cas de problème éventuel de lui retirer le droit de consultation.

L'impression des documents est très souvent payante. La sauvegarde ne peut s'effectuer que sur disquette (et non sur le disque dur de la machine) ; cette disquette peut soit être achetée à la bibliothèque, soit être reformatée sur place, ceci afin d'éliminer tous les fichiers présents sur la disquette (et les virus par la même occasion). Les utilisateurs sont mis en garde contre les virus qui circulent sur internet: la bibliothèque leur conseille vivement d'utiliser un anti-virus sur leur ordinateur personnel.

La messagerie n'est pas un service habituel: néanmoins, les personnes ayant une messagerie en dehors de la bibliothèque peuvent éventuellement la consulter sur la station de consultation de la bibliothèque.

### **Interdictions**

1 - La bibliothèque interdit la transgression des principes de droits d'auteur ou de licences d'exploitation des logiciels lors de l'utilisation d'internet.

2 - La bibliothèque interdit aux utilisateurs de nuire à l'intégrité d'un système informatique par le biais d'internet.

3 - La bibliothèque interdit à ses usagers d'utiliser leurs propres logiciels sur les stations de consultation ou de modifier en quoi que ce soit la configuration des postes.

4 - La bibliothèque interdit à ses usagers d'utiliser internet pour nuire à autrui.

5 - La bibliothèque interdit à ses usagers d'envoyer du courrier électronique en utilisant la messagerie de la bibliothèque.

6 - La bibliothèque interdit toute activité illégale sur les stations de consultation.

7 - La bibliothèque interdit toute activité commerciale à partir de ses stations de consultation.

8 - Il est interdit d'usurper l'identité d'une autre personne.

Aux États-Unis, les médias ont relaté les exploits des "hackers" s'infiltrant sur un système informatique pour le pirater. Il est courant que des sites soient régulièrement visités et pillés. Un usager pourrait éventuellement se connecter à partir de l'ordinateur de la bibliothèque qui serait repéré comme l'ordinateur source d'où ont été lancées les opérations. En outre, il est possible à un usager de remplir en ligne des formulaires en donnant une fausse identité et une fausse adresse.

## ANNEXE 5

### Sélectionner des sites web : pratique expérimentée à la Médiathèque de Gravelines

<http://www.multimania.com/abibop/index2.htm>

La médiathèque de Gravelines s'est lancée dans la sélection de sites webs. L'oeuvre peut paraître ambitieuse à certains, inutile à d'autres, voire ne pas correspondre à la philosophie d'internet. Pouvant offrir 2 types d'accès, complémentaires, aux usagers, nous avons décidé de sélectionner certains sites. Sélectionner demande une adaptation de l'organisation du travail et donc de se donner les moyens. Il s'agit d'une expérience démarrée en mars 1999 et qui sera adaptée au fur et à mesure des problèmes rencontrés ou de l'observation des usages du public.

#### I) - Sélectionner : les arguments

##### A. Pour :

- Le web est une immensité dans laquelle il est facile de se perdre
- Aider un public néophyte à s'y retrouver
- Montrer qu'internet est riche en ressources documentaires
- Besoin formulé plus ou moins clairement par les usagers : expérience fête internet 98
- Faciliter la recherche d'informations
- Compléter l'offre documentaire de la médiathèque
- On n'achète pas l'ensemble de la production éditoriale
- Dans certains domaines, l'actualisation des sites est permanente, ce qui permet d'offrir une mise à jour plus régulière par rapport à une édition traditionnelle (domaine économique, statistique, informations pratiques : vie courante, calendrier de manifestations)
- Eviter une dérive des consultations : stations monopolisées par les usagers, consultations de sites tendancieux...

##### B. Et contre :

- Internet est un espace de liberté, chacun doit y naviguer sans contraintes
- Frustration du surfeur confirmé dont un des plaisirs essentiels est de passer d'un sujet à l'autre au gré liens et renvois
- L'évolution des adresses est fréquente, il faut pouvoir accéder aux moteurs de recherche
- Ceux qui sélectionnent doivent parfaitement maîtriser l'outil
- Disposer des moyens matériels suffisants
- Temps passé à la sélection initiale et dans le suivi de la pertinence des liens
- Rejet global de l'internet (en raison d'a priori)

Puisque nous pouvons offrir 2 types d'accès internet à nos usagers, nous avons décidé de jouer au maximum la complémentarité :

- les sites sélectionnés chargés sur l'intranet consultables gratuitement à partir de 11 stations publiques,
- l'accès internet à partir du Cyber-espace. Le public a accès sur 4 stations à la totalité du web et cet accès est payant. (15 f de l'heure)

#### II) - Comment sélectionner ?

##### A. Les critères de sélection

Notre base de recherche de sites a rapidement évolué. Dans un premier temps nous pensions privilégier les sites complémentaires aux collections. On s'est vite rendu compte qu'ils étaient peu nombreux à correspondre aux créneaux de notre public et à être exhaustifs sur un sujet. Nous avons élargi notre champ de recherche aux sites dits "pratiques" : peut-être pas complets mais précis sur un

sujet pointu et disponibles en permanence (à la différence des livres et revues qui peuvent être empruntés par le public). Parallèlement, les sites institutionnels nous ont paru incontournables.

### 1. Les sites complémentaires aux collections

Il s'agit dans ce cas de jouer la complémentarité par rapport aux fonds existants de la médiathèque. Tout en sachant que les collections sont généralistes et encyclopédiques et que la médiathèque limite ses acquisitions au niveau de la 2<sup>e</sup> année d'université.

Pour être sélectionné un site doit :

- couvrir un domaine pour lequel l'établissement n'a pas ou peu de ressources et qui peut intéresser quelques usagers,
- bénéficier d'une meilleure actualisation ou d'une mise à jour plus régulière par rapport à un document édité traditionnellement,
- être exhaustif ou apporter un éclairage différent sur une question particulière.

### 2. Les sites institutionnels

Il s'agit là des ministères et des grands services de l'état. Ce sont donc des sources officielles d'informations. On peut les considérer comme incontournables. Généralement, ils disposent de moteurs internes de recherches, ce qui facilite l'accès aux documents.

### 3. Les sites "pratiques"

Leur sélection repose sur :

- L'importance de la demande sur des sujets précis. Mettant l'information sur place en permanence à la disposition des usagers, on évite d'avoir à multiplier les achats d'exemplaires de certains ouvrages.
- La fraîcheur de l'information : mises à jour régulière permettant d'être certain de l'exactitude de l'information fournie
- Leur aspect généraliste dans un domaine précis et la présence d'un moteur interne de recherche qui permet d'accélérer le temps de recherche.

Par exemple, peuvent être intéressants des sites qui touchent des domaines comme l'économie, la vie familiale, la législation. Un lecteur peut avoir besoin rapidement de connaître le montant d'une allocation qui vient de changer : les revues d'informations du consommateur seront sans doute empruntées ou bien il faudra compulsier tous les sommaires, voire feuilleter les pages de plusieurs numéros alors que sur un site l'information peut être retrouvée en quelques minutes.

## **B. La démarche d'analyse**

Un site n'est pas différent d'un autre documentaire : qu'il soit livre, vidéo ou cédérom : Qualité et sérieux. Pour le site web, on ajoute le bon fonctionnement du site et la qualité de la mise en page : pas tapageuse ou sophistiquée inutilement. La présence d'un moteur de recherche interne peut être un "plus" si le site est dense.

## **C. L'évaluation**

### 1. Le fonds

- Rechercher la qualité et la fiabilité de l'information
- Intérêt et exactitude du contenu intellectuel
- Mises à jour et actualisations régulières
- Exhaustivité sur le sujet général ou un point précis
- Qualité de l'écriture
- Jouer la complémentarité des supports dans la recherche de l'information
- Les apports du site par rapport aux autres documents existants (virtuels ou matériels)

## 2. La forme

- Conception du site
- Organisation, clarté du plan, qualité de la mise en page
- Présence d'un sommaire, d'illustrations, de liens hypertextes
- Qualité de la navigation
- Niveau d'achèvement du site (pages en travaux)
- Bon fonctionnement du site : pas d'erreur 404 ou d'icône cassée

### **III) - Méthodologie de l'évaluation**

#### **A. Les grilles sources d'inspiration**

Nos sources :

##### **1) La liste Biblio-fr**

**2) Grille d'analyse des sites W3 du centre électronique des ressources éducationnelles de l'université de Laval proposée par M'hammed Adbous**

URL : <http://www.fse.ulaval.ca/fac/href/grille/grille/html>

**3) La plus simple et générale : le b. a. ba . La grille de l'Institut National des Sciences Appliquées (INSA) à Lyon. La rubrique Sapristi : Sentiers d'Accès et Pistes de Recherche d'Informations Scientifiques et Techniques sur l'Internet.**

URL : <http://insa-lyon.fr/Departements/Fristi/fristi36.html>

Elle insiste sur :

- Le contenu : vérifier la validité de l'information, exhaustivité ou pas du sujet, sources citées, cohérence des liens, fraîcheur de l'information
- L'auteur : est-il cité par un autre auteur ou dans un document sont on est certain de la fiabilité ? L'auteur cite-t-il d'autres documents consacrés à son thème et qui font référence ? Donne-t-il son point de vue ? Est-ce un site personnel ou pas ?
- L'éditeur : qui héberge les pages ? quelle est la réputation de cet hébergeur ?

**4) Les critères d'évaluation des sources d'information d'internet proposé sur le site du collège virtuel (collège du bois de Boulogne au Québec)**

URL : <http://virtuel.collegebdeb.qc.ca/acritere.html>

Le cheminement proposé est le suivant :

- Le créateur
- La date de publication
- L'objectif du site
- L'analyse du discours
- La validation de l'information
- L'auditoire visé
- L'organisation du site
- La qualité du texte
- Et dernière question à se poser : le site est-il une référence ?

**5) Grille d'évaluation proposée par l'équipe régionale en documentation de la Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux de Montréal Centre**

URL : <http://www.rrsss06.gouv.qc.ca/publications/grille.html>

Cette dernière grille présente l'originalité d'une évaluation par notation. C'est ce principe que nous expérimentons après l'avoir adapté.

Une première partie permet de relever l'identification du site et sa présentation. Les éléments d'évaluation, sur la base de 100 points, reposent sur :

- Le contenu, 60 %
- La navigation, 20 %
- La présentation visuelle, 14 %
- L'accessibilité, 6 %

Au dessus de 80% le site est considéré comme très bien, de 60 à 79% comme bien, en dessous le site est jugé faible.

## **B. La grille gravelinoise**

Elle comprend 2 grandes zones, d'identification et d'évaluation, chacune étant composée de 2 parties :

### 1. Identification

- Titre du site et URL
- Pré-catalogage : auteur, éditeur, date de création, vedettes matières, contient (sommaire), indice Dewey et résumé

### 2. Informations générales

- Propriétaire du site (particulier, entreprise)
- Public ciblé
- Type d'accès
- Langue(s) utilisée(s)

### 3. Evaluation

La notation est basée sur :

- le contenu : 70 %
- la navigation : 24 %
- la présentation visuelle : 6%

Les critères d'appréciation reprennent les grands éléments décrits dans les grilles qui ont servi d'inspiration :

- exactitude de l'information, détaillée, mise à jour, accès à toutes les informations en ligne, pertinence des liens, qualité de la rédaction, pertinence des animations et illustrations (utilité)
- mise en forme du site et efficacité de la navigation, clarté du plan
- conception générale du site, lisibilité

Le champ de notation est volontairement limité, voire simplificateur. La fourchette est de 1, 5, 10 points pour chaque critère du contenu, 1, 4, 6 pour la navigation et 1 ou 2 pour la présentation.

Il s'agit d'aider le référenceur dans son évaluation sans plus. Ses impressions de visites sont un autre élément tout aussi important.

## Modèle de la grille gravelinoise

<b>Fiche d'évaluation site web</b>  Titre du site : Sous-titre du site : Adresse : (URL)  <u>Précatalogage</u> Auteur : Editeur : Date : Vedettes matières : Contient (=sommaire) Indice Dewey Résumé  <b>Informations générales</b> Propriétaire du site : Particulier Entreprise Association Organisme public Public ciblé : enfant / adulte, spécialisé, scolaire, tous Accès : gratuit Conditionné : mode = Payant : mode = Langue française, anglaise, autre =	<b>Evaluation</b> <u>Contenu</u> Exactitude de l'info : <i>Pas du tout (1 point) moyen (5 pts) très précis (10 pts) faible (1 pt) bien (5 pts) très bien (10 pts)</i> : Informations détaillées Pertinence des liens Mise à jour du site Accès aux infos complètes Qualité de la langue Présence et pertinence des illustrations <u>Navigation</u> <i>faible (1 pt) bien (3 pts) très bien (6 pts)</i> Qualité outil de recherche Mise en forme : sommaire Plan du site Boutons d'orientations <u>Présentation visuelle</u> <i>faible (1 pt) bien (2 pts)</i> Concept du site Lisibilité du texte Qualité de l'impression  <b>Décision finale</b> Date d'évaluation Note : / 100 Motivation éventuelle :
---	---

## IV - Intégration au catalogue documentaire

### A. Les étapes de la sélection

#### 1. Repérage

Tout le monde peut repérer les sites et pour cela utiliser tous les outils : recherche directe sur le web par sujet, référencement dans des revues professionnelles ou grand public, découverte par hasard par le biais de liens sur des sites existant... Il conviendra de remplir un coupon " présélection de site web " qui comprend le titre du site repéré et son adresse URL, on peut aussi préciser comment ce site a été trouvé : par hasard, référencé dans une revue (laquelle ?) et au dos éventuellement donner un ou des arguments sur l'intérêt du site.

#### 2. En phase de sélection

les référenceurs s'aideront d'une grille d'évaluation. Cette grille a 2 objectifs :

- 1 Permettre à chacun de prendre un peu de recul par rapport à la navigation en cours. Mais attention, elle n'est qu'un des critères d'appréciation, les impressions qui naissent en cours de navigation en sont une autre tout aussi importante. La conjugaison de ces 2 critères essentiels doit converger, sinon c'est que le site n'est pas bien analysé ou présente un intérêt mitigé : dans ce cas, il ne reste qu'une solution, demander à ce quelqu'un d'autre regarde le site et ensuite confronter ses impressions.
- 2 Préparer le catalogage puisque le site seront référencés en créant des notices.

#### 3. Après l'intégration

Il conviendra de vérifier régulièrement la validité des URL ou l'intérêt maintenu du site sélectionné. Dans cette phase chacun a un rôle d'avertissement .

## **B. Les champs Unimarc retenus**

Pour cataloguer, on considère la page d'accueil, celle grâce à laquelle on entre dans le site, comme une page de titre. Par contre toutes les informations nécessaires, n'y figurent pas forcément, il faudra donc les chercher ailleurs.

### 1. Ce qui concerne l'identification : le titre de site, éventuellement le sous-titre

Champ 200 du titre et des sous-titres.

### 2. Pour l'auteur

On ne dispose pas toujours du nom du créateur des pages : " webmaster " ne veut rien dire, parfois l'auteur est une entreprise ou une structure. Pour peu que cela soit aussi le titre du site, on peut se retrouver à répéter plusieurs fois le même texte pour titre auteur éditeur. Dans ce cas, on ne mentionne que le titre.

Champs : 700 responsabilité principale (personne physique), 701 - co-responsabilité, 710 responsabilité principale collectivité, 711 co-responsabilité.

### 3. Adresse

Le lieu peut présenter un intérêt mais lequel choisir : celui ou le créateur a conçu le site ou celui de l'hébergeur (une part importante des sites ne sont pas hébergés dans les pays de conception) ? On a donc décidé de ne rien mettre (d'autant que c'est une pratique locale pour les autres supports). Le nom de l'éditeur n'est pas mentionné si c'est le même que le titre du site et que son auteur.

La date de création du site n'est pas toujours connue. La date de mise à jour n'est pas significative si le site est actualisé régulièrement, il faudrait la corriger régulièrement. La pagination ou encore le volume (Mo) ne sont pas significatifs.

### 4. Analyse thématique

Les mots matières : champ 610 et l'indice Dewey champ 676. C'est indispensable pour une véritable intégration des sites au sein du fonds documentaire.

Descriptif du contenu : il s'agit d'apporter des informations complémentaires permettant de se faire une première idée du site avant même de le consulter ; un livre on peut le prendre en main, lire la 4e de couverture, le feuilleter éventuellement, le site il faut s'y connecter.

La zone " contient aussi" 464 permet de lister les points du sommaire en les considérant comme autant de titres. L'avantage est que cette zone figure au nombre des critères de recherches pour le public.

Le " résumé " champ 330 permet de donner un commentaire libre si l'on veut mettre en avant un aspect du site. (Attirer l'attention sur un point qui ne figure pas dans le reste de la notice).

## Grille de catalogage Unimarc moyen WEB

*Logiciel utilisé : Opsy - Format de table initiale UMO - Structure : 8  
Les champs sont laissés dans l'ordre de saisie à l'écran :*

200 TITRES  
200\$a titre propre et/ou autre titre d'un même auteur

700 RESPONSABILITE PRINCIPALE (personne physique)  
700\$a nom  
700\$b prénom  
700\$4 fonction  
701 CO-RESPONSABILITE (personne physique)  
701\$a nom  
701\$b prénom  
701\$4 fonction  
710 RESPONSABILITE PRINCIPALE (collectivité)  
710\$a nom de la collectivité principale  
710\$b nom(s) de la (des) collectivité(s) subordonnée(s)  
701\$4 fonction  
711 CO-RESPONSABILITE (collectivité)  
711\$a nom  
711\$b prénom  
711\$4 fonction

210 ADRESSE EDITORIALE  
210\$c nom de l'éditeur  
210\$d date de l'édition

464 CONTIENT AUSSI  
464\$a titre propre et/ou autre titre du même auteur  
464\$e complément du titre propre ou du titre parallèle

300 NOTES  
300\$a note

610 VEDETTE MATIERE  
610\$a concept (s)  
610\$b vedette de relation  
610\$e sous-vedette  
676 INDICE DEWEY  
676\$a indice

330 RESUME  
330\$a résumé

933 LIEN HYPERTEXTE  
933\$a libellé URL  
933\$3 URL du document

## ANNEXE 6

### Grille d'évaluation des ressources Internet en vue de leur sélection

D'après le mémoire d'étude de DCB de Isabelle Bontemps *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque ?*<sup>95</sup>

<i>Evaluation</i> [commenter les points déterminants]	<i>Sélection</i>		
<b>SOURCE</b>	<b>15%</b>		
Institution, entreprise ou page personnelle Fiabilité, renommée, stabilité Contact possible	1  15 points	2  10 points	3  0 point
<b>ARBORESCENCE</b>	<b>15%</b>		
Lisibilité de l'arborescence Organisation de l'information Présence d'index, de sommaires...	1  15 points	2  10 points	3  0 point
<b>CONTENU</b>	<b>40%</b>		
Site "à plat" ou base de données Information proposée, type de données Domaine, niveau, public visé Mise à jour Style, langue Intérêt par rapport à l'imprimé	1  40 points	2  25 points	3  0 point
<b>LIENS</b>	<b>15%</b>		
Liens intérieurs : quantité, pertinence, efficacité Liens vers l'extérieur : quantité, pertinence, niveau, description, mise à jour, critères de sélection	1  15 points	2  10 points	3  0 points
<b>NAVIGATION</b>	<b>10%</b>		
Facilité, clarté Rapidité Interactivité	1  10 points	2  5 points	3  0 points
<b>DESIGN</b>	<b>5%</b>		
Habillage graphique Mise en valeur de l'information Eléments multimédia	1  5 points	2  3 points	3  0 points
<b>TOTAL /100</b>			

<sup>95</sup> Enssib, 1998, p.32 et seq. Aussi consultable à :  
<http://www.enssib.fr/Enssib/resdoc/DOCUMENTS/DCB/bontemps.pdf>

## **ANNEXE 7 Internet mode d'emploi**

### **Guide d'utilisation au SCD de l'université de Paris III**

*Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français - n° 174- 1er trimestre 1997- page 115.*

Vous avez accès au logiciel Netscape qui vous permet de vous connecter au site internet dont vous avez l'adresse (par exemple, <http://www.culture.fr>) et de naviguer dans le World Wide Web.

Les messageries (individuelles ou sur forum) et le téléchargement des fichiers FTP ne sont pas accessibles.

#### **Navigation sur Internet**

- Sur l'écran s'affiche le texte rédigé par le site sur lequel vous êtes connecté. En haut de l'écran figure l'adresse URL du serveur (par exemple Location <http://www.culture.fr>).

- *Pour naviguer* à partir de ce texte : cliquez sur les mots en bleu souligné ou les images, vous affichez alors de nouvelles pages. Celles ci peuvent appartenir au site sur lequel vous êtes positionné ou vous relier à d'autres serveurs.

- *Pour accéder à un site dont vous connaissez l'adresse URL*, cliquez sur l'icône *Open* puis inscrivez l'adresse. Cette adresse doit être du type <http://www.culture.fr>.

- *Pour connaître les sites correspondant à un thème particulier*, vous pouvez utiliser les "moteurs de recherche". Ils sont nombreux et de performances variables. Alta Vista (<http://altavista.digital.com>) est souvent satisfaisant. Pour l'utiliser au mieux, prenez le temps de lire son mode d'emploi.

D'autres moteurs sont disponibles en cliquant sur le bouton *Net Search*.

#### **Attention**

- L'affichage des pages peut prendre du temps (jusqu'à plusieurs minutes).

- Pour interrompre un transfert trop long, cliquez sur l'icône *Stop*.

- Certaines adresses peuvent être indisponibles momentanément. Dans ce cas, il est préférable de recommencer notre connexion plusieurs heures plus tard ou un autre jour.

#### **Descriptions des icônes (en haut de l'écran)**

Back : écran précédent

Stop : arrête un transfert

Forward : écran suivant

Reload : reprend un transfert

Home : page d'accueil

Open : pour écrire directement une adresse

#### **Quelques fonctionnalités supplémentaires**

- Le micro-ordinateur n'est pas connecté à l'imprimante, mais vous avez la possibilité de *transférer les informations sur une disquette* : cliquez sur *File* (barre de menu) puis *Save as* et sauvegarder votre texte en format \*.txt.

Pour des raisons de sécurité, l'introduction de disquette n'est autorisée qu'en présence des bibliothécaires.

- *Pour sauvegarder une adresse* : cliquez sur le bouton *Bookmark* (barre de menu). Attention : lorsque le carnet d'adresses *Bookmark* devient trop volumineux, nous détruisons les adresses enregistrées.

-En cas d'affluence, la consultation est limitée à 30 minutes.

- Nous nous réservons le droit d'interrompre toute connexion dont l'usage ne conviendrait pas aux missions d'une bibliothèque universitaire.

**ANNEXE 8**  
**Aide mémoire et bibliographie sur Internet diffusés**  
**par la Bibliothèque nationale de France**  
(mars 1998)

## ANNEXE 9

### Le livre et le multimédia Journée organisée par la BDP de Saône et Loire 28 octobre 1999 à la BM de Saint Vallier

*En remplacement de Mamadou, qui devait remplacer Anne Balavoine, qui devait remplacer Philippe Debrion (Directeur de la BM de Saint Quentin en Yvelines), je suis intervenue en Saône et Loire pendant une heure sur les CD ROM et Internet. Public : 50-60 bibliothécaires (bénévoles ou non) du réseau de lecture publique du département.*

**Jean Jacques DAZY**, directeur de la BM de Saint Vallier (commune "riche", 2000 habitants, siège des "grues Potain") a présenté sa vision d'Internet, qu'ils ont mis en accès public (1 poste payant, 1 emploi jeune, 200 CD ROM en consultation sur place). Son intervention a été volontairement pessimiste et iconoclaste (M. Dazy est un "personnage").

Il a d'abord parlé de toutes les difficultés d'installation et de connexion au réseau, en illustrant ses propos avec des exemples assez comiques (genre parcours du combattant). Ensuite, il a fait quelques démonstrations pour montrer combien les sites des bibliothèques publiques sont laids et mal conçus, puis pour illustrer la difficulté des recherches sur Internet (on trouve : rien, trop, n'importe quoi). Bref son intervention a montré d'une manière dynamique et provocatrice qu'il faut absolument avoir une démarche critique et pédagogique par rapport à Internet.

**Camille BIOT**, élu de Chaintré (500 ha) et professeur de lettres et de communication a montré les évolutions de l'écriture électronique par rapport à l'écriture manuscrite (les messages électroniques, l'usage du traitement de texte)...

**Patrick JAILLOT**, chargé de mission à l'Inspection académique pour le développement des NTIC dans les écoles a présenté le type d'activités réalisables en milieu scolaire. En Saône et Loire ils sont assez en avance : 347 projets de connections ont été labellisés pour 719 écoles. Patrick Jaillot a présenté le genre d'utilisation que les enseignants et les écoliers font du réseau, notamment des jeux d'écriture (cadavres exquis, défis lecture, suites d'histoire...). Bref, Internet comme un "moteur de l'expression écrite".

**Christian DUCHARME**, professeur associé à l'Enssib a présenté les trois vecteurs de documents numériques dans les bibliothèques : le CD ROM, Internet et les collections numérisées. Il a insisté sur le fait que ces nouveaux médias ne changent rien dans la démarche d'acquisition d'une bibliothèque. Il a évoqué 3 modèles d'intégration de l'information numérique en bibliothèque : le modèle "médiathèque à la française" qui superpose les supports en "strates", les nouvelles technologies comme un renfort dans différents services (salle d'actualité, service de renseignement), l'intégration complète avec dissémination d'ordinateurs dans chaque salle. Enfin, il a insisté sur certains points techniques concernant les architectures de réseaux (évolutifs, robustes, client / serveur).

**Enfin, j'ai moi même** décrit l'implantation du **support CD ROM à la MLIS** en donnant quelques conseils concernant la formation, les volumes nécessaires pour organiser le prêt, l'équipement des CD ROM, la consultation sur place (comment ça se passe en secteur adultes, en secteur jeunesse). J'ai parlé ensuite de la mise en réseau des CD ROM et j'ai fait passer une documentation sur Discobole.

Dans la deuxième partie de mon intervention, j'ai donné quelques pistes de réflexion concernant la **mise à disposition du public de postes Internet**. Après avoir donné un aperçu de l'importance statistique d'Internet, j'ai présenté le discours officiel sur Internet dans les bibliothèques (missions décrites dans la charte des bibliothèques, dans le manifeste de l'Unesco, et les discours du gouvernement et de la Communauté européenne). J'ai ensuite présenté quelques grandes tendances d'usages (enquêtes) pour évoquer ensuite les principes et les choix de mise à disposition d'Internet dans les bibliothèques : règlement de consultation, bridage ou non, messagerie, formation du personnel et de l'utilisateur, etc.

## ANNEXE 10

### Démocratisation de l'accès au multimédia

*Rencontre organisée par le ministère de la Culture et de la Communication*

*Lundi 15 novembre 1999 à l'Auditorium du Forum des Images, Paris*

*NB : cette rencontre a repris beaucoup d'informations que nous connaissons déjà par le biais d'articles parus dans les dernières livraisons du BBF (T44, n°5) et du Bulletin de l'ABF.*

**ANITA WEBER**, déléguée au développement et à l'action territoriale, a présenté les trois missions des ECM : démocratiser l'accès à la culture et la connaissance grâce aux nouvelles technologies, former les utilisateurs et encourager la création et l'expression. Elle a souligné le succès énorme des ECM et l'impossibilité du ministère de tout financer.

**AGNÈS CAMUS**, du service études et recherche de la BPI a repris quelques chiffres déjà connus : 188 BM connectées à Internet, beaucoup d'initiatives locales et en province, alors que les bibliothèques de la ville de Paris sont sous équipées. Elle a mis en exergue trois questionnements sur l'introduction d'Internet dans les bibliothèques :

- cet outil remet en cause les circuits traditionnels de gestion de l'information. On assiste par exemple à un débordement d'usages hybrides (messagerie, création de sites web...)
- Internet suppose un effort de formation et d'encadrement des utilisateurs (maniement des outils mais surtout comment avoir une réelle stratégie de recherche)
- Enfin, Internet comme outil de diffusion pose le problème de la connaissance des publics distants.

**OLIVIER ZERBIB**, chercheur au laboratoire SHADYC (sociologie, histoire et anthropologie des dynamiques culturelles) de l'Université d'Avignon a présenté quelques conclusions de l'étude *Usages et représentation des nouvelles technologies dans les bibliothèques* commanditée par la BPI et la DLL. (résultats définitifs dans la collection *Etudes et recherches* en mars 2000). Après une longue présentation de la méthodologie, il ressort finalement peu de résultats intéressants (à notre avis).

Comme pour toute technologie émergente, le déterminisme social est évident : ce sont ceux qui ont le rapport le plus proche à la lecture qui cumulent les moyens d'accès à la culture et qui deviennent les plus grands utilisateurs des NTIC. L'usage des NTIC est fortement corrélé au niveau de revenu, de diplôme, à l'intensité de lecture, à la mobilité géographique. Les utilisateurs les plus curieux sont ceux qui ont déjà eu des contacts avec les outils au bureau ou à leur domicile (mais ce n'est pas réciproque).

L'expérience du CD ROM est souvent ce qui a précédé l'utilisation d'Internet. Il est difficile d'isoler différents types d'usages. L'étude les a amenés à distinguer deux populations :

- les actifs : ils n'ont pas d'idées préconçues, sont souvent des lecteurs de fiction, qui se laissent guider et ont des questionnements très généraux (du type : le cinéma...),
- les étudiants : font des recherches de type bibliographique, assez précises.

Une remarque intéressante sur la messagerie à la BnF. Les utilisateurs disent ne pas s'en servir (c'est interdit et les postes sont verrouillés – au moins pour les sites les plus connus) mais l'observation prouve que c'est un usage important des postes en accès libre (haut de jardin).

**JEAN – CHRISTOPHE THEOBALT**, de la Délégation au Développement et à l'Action territoriale, a présenté les perspectives de recherche du *programme d'observation et d'analyse des réseaux* initié par le Ministère de la Culture en 1996. Deux rapports – gratuits – ont déjà été publiés, les recherches s'orientent maintenant autour d'analyses thématiques transversales dans plusieurs ECM en fonctionnement.

Petite précision : contrairement aux idées reçues, il faut savoir que les ECM (120 ECM en 2000, mais une dizaine posent problème) ne sont pas entièrement financés par le Ministère et qu'ils ne pourraient pas exister sans l'investissement des collectivités territoriales. Ce ne sont pas des structures construites ex nihilo, mais des lieux existants labellisés. De nombreuses structures existantes font le travail des ECM, sans subvention (Centre social du Tonkin). L'expérience des ECM est un modèle, les ECM sont des sites pilotes mais c'est une dynamique générale que voulait insuffler le Ministère et les

bibliothèques peuvent largement s'inspirer de ceux ci. A souligner également que les ECM ne pourraient pas fonctionner sans les emplois jeunes.

On assiste à une diversification de l'offre et des services proposés dans les ECM, chacun développant des points forts autour des NTIC : formation, activités artistiques, accompagnement de projets personnels (publier sur le Web), etc. L'équipe de recherche du Ministère est en train de réaliser plusieurs analyses thématiques transversales pour explorer ces nouvelles activités :

- Usages individuels en libre accès (nov 99)
- Fonctions d'apprentissage (nov 99)
- Partenariat et usagers collectifs (nov 99)
- ECM et quartiers sensibles (mars 2000)
- Pratiques artistiques (avril 2000)
- Rôle et évolution des animateurs multimédia (mai 2000)
- Trajectoires personnelles et projets individuels (juin 2000)

*Les versions imprimées –gratuites- seront à demander à l'adresse suivante : Ministère de la culture – Délégation au développement et à l'action territoriale - 2 rue Jean Lantier – 75001 Paris – tél : 01 40 15 78 00*  
*Versions numériques téléchargeables à [www.culture.gouv.fr/culture/mrt/bibliotheque/ddf](http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/bibliotheque/ddf)*

**SERGE POUTS – LAJUS**, de l'Observatoire des technologies pour l'Education en Europe a présenté quelques résultats de l'étude sur les *usages individuels en libre accès*. Elle montre qu'il existe une certaine tension des utilisateurs car la liberté d'accès est toujours sous contrainte. On ne peut jamais vraiment faire ce qu'on veut. L'étude révèle que les offres d'initiation et de découverte sont finalement peu utilisées (tout le monde est formé ?) et que l'utilisation des micros en libre accès est souvent liée à un projet personnel (informaticiens en herbe, généalogistes). Le courrier électronique est un usage important et on assiste à une montée en puissance du chat (ou IRC) depuis mars 99.

Quoi qu'il en soit, l'expérience des ECM apporte un sentiment général de satisfaction. Quand ils marchent bien, ils drainent une affluence importante, et, dans les bibliothèques, le multimédia attire les nouveaux inscrits de façon indéniable : des adolescents, des personnes non équipées à leur domicile, même les personnes âgées sont intéressées.

**MICHEL BRIAND**, Adjoint au maire de la ville de Brest<sup>96</sup>, en charge de la citoyenneté, de la démocratie locale et des nouvelles technologies, a présenté les PAPI (points d'accès publics à Internet) développés dans toute la ville (ce ne sont pas des ECM). Le constat : les internautes actuels de Brest sont des privilégiés. Les deux tiers sont des professionnels ou des étudiants (université, écoles, collèges, grandes entreprises), le tiers des particuliers (ingénieurs, enseignants, étudiants). Comme pour toute nouvelle technologie le schéma de pénétration est le suivant : Pionniers → Diffusion des usages → Appropriation sociale

Pour accélérer ce mouvement et éviter les exclusions, Michel Briand a montré comment, avec un investissement de 2F / an / ha, il est possible d'irriguer toute la ville en espaces multimédia de proximité. 30 PAPI ont été implantés dans trois types de structure :

- Dans les bibliothèques de quartier (un emploi jeune par bibliothèque). ½ H de consultation gratuite sur rendez-vous, séances d'initiation, guides, les mardi des NT animés par des bénévoles... budget de 150 000 F par an.
- Dans les équipements de quartier (BIJ, Office des retraités, CCAS, centres sociaux...)
- Dans des associations. Ces deux types de structures représentant 20 PAPI, pour un budget de 150 000 F par an.

<i>Les PAPI</i>	<i>Dans les bibliothèques</i>	<i>Quels usages ?</i>
1 accès pour 5000 habitants 1 PAPI à moins de 500 m 1 médiateur dans chaque PAPI	Taux d'occupation des postes à 60/80% Moyenne de 24 / 25 ans 50% d'étudiants, 20% d'actifs 20% de demandeurs d'emploi	70 à 80% pour le plaisir personnel 50% pour découvrir l'outil 30% pour la recherche d'emploi

<sup>96</sup> Voir l'article de Hervé Jouanneau. Brest développe son réseau Internet. *Gazette des communes*, n°45, 29 novembre 1999, p.26. Site web: [www.mairie-brest.fr/cnt](http://www.mairie-brest.fr/cnt)

## ANNEXE 11

### Les usages d'Internet en lecture publique

*Journée d'études ABF Rhône-Alpes*

*Lundi 6 décembre 1999 à la Bibliothèque de Grand-Place, Grenoble*

*Modérateur : Maïté Calbete (BM La Tour du Pin)*

Les pratiques des bibliothèques en Rhône-Alpes / Guy Hédon

Internet en Bibliothèque départementale de prêt / Alain Caraco

Les pratiques d'Internet à Grand-Place / Guy Hédon

Ménager des accès / Alain Caraco

Médiathèque de Saint Priest : un service multimédia en fonctionnement / Marie-George Paquet et Anne Le Boudec-Frost

Comment Internet s'installe à la campagne / Marie Aymée Roybon, de la Médiathèque La Halle Jean Gattegno à Pont-en-Royans

Les sites incontournables pour les bibliothécaires / Alain Caraco

Le Web en Dewey ou comment classer les sites à la façon de... / Alain Caraco

Les outils pour la recherche documentaire sur le Internet / Guy Hédon

L'organisation d'Internet, les modes de connexion / M. Mas de France Telecom

## Les pratiques des bibliothèques en Rhône-Alpes

**Guy Hédon**, responsable de la Logithèque de la bibliothèque de Grand'Place., a présenté les résultats d'une enquête effectuée en région Rhône-Alpes pour connaître les pratiques des bibliothèques. 150 envois de questionnaires ont été effectués sur la base de la liste des BM de la DLL (Il en manque ! dit une directrice de BDP). 98 réponses ont été obtenues, d'autres sont attendues.

D'après les résultats, on arriverait en Rhône-Alpes à un taux de connexion de 50% en l'an 2000 (avec les projets en cours). Ce sont d'abord les grosses communes, puis les moyennes qui équipent leur bibliothèque. 27% des bibliothèques de moins de 5000 habitants ont ou auront bientôt Internet. Les raisons de non équipement sont les suivantes : manque de formation, manque de compétences.

Actuellement, 18 bibliothèques sur 98 proposent des postes au public : 11 n'ont qu'un seul poste, 8 ont des postes en réseau. 9 bibliothèques autorisent l'enregistrement de fichiers sur des disquettes (fournies par 6 bibliothèques). Une charte de l'utilisateur a été développée dans 6 bibliothèques. La majorité des bibliothèques font payer l'accès (10/18) :

-10F/h	10-15F/h	15-20F/h	20F/h	+20F/h	150F/an
1	3	1	2	2	1

Ces résultats, encore partiels, seront, une fois complétés, diffusés par l'ABF sur son site Web et dans le journal ABF Rhône-Alpes. Les bibliothèques qui ne l'ont pas encore fait sont invitées à renvoyer leur questionnaire. Une enquête similaire a été réalisée en Languedoc-Roussillon.

## Internet en Bibliothèque départementale de prêt

**Alain Caraco**, directeur de la BDP de Savoie et créateur du site de l'ADBDP (site référence en matière de nouvelles technologies en lecture publique) a présenté les statistiques Internet des BDP (graphique en ligne sur le site de l'ADBDP) :

- 68 BDP sur 98 ont un accès à Internet. C'est "simple et pas cher". Pour tester si elles l'ont intégré dans leur pratique quotidienne, il a envoyé des messages de test (*répondez-moi si vous lisez ce message*) ; en 1997, en 1998, en 1999, ce sont environ 60% des BDP qui ont répondu. Sur les 68 BDP connectées en 1999, 50 ont répondu !
- 9 BDP ont un site Web. L'investissement est plus lourd, la réalisation demande quelques compétences techniques.
- 1 seule BDP donne accès à son catalogue sur Internet : la BDP du Val D'Oise. C'est le summum du développement d'Internet en bibliothèque. Il faut savoir par ailleurs qu'un tiers des BDP est équipé avec le logiciel OPSYS, et que le développement des accès Minitel avec ce logiciel français a connu un franc succès.

**Le site de l'ADBDP** (Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt, 70 adhérents) propose des ressources riches sur le développement d'Internet en bibliothèque. Ce site a été créé par Alain Caraco. Il a réalisé un cahier des charges à l'été 98 et a réussi à faire baisser les prix de conception de 95 000 à 25 000F, en réalisant lui-même la majeure partie des pages. Le site a vu le jour en janvier 1998. Sa mission est d'assurer la présence de l'association sur le web mais surtout d'accompagner les premiers pas des bibliothèques sur Internet (fonction pédagogique).

Quelques ressources à voir : Le compte-rendu du voyage en Finlande de 11 personnes en septembre 1998. La Finlande a connu le démarrage Internet trois ans avant nous et les bibliothèques finlandaises ont aujourd'hui un taux de connexion avoisinant les 90%. A voir également, les actes des journées d'études de l'ADBDP sur Internet (Futuroscope, novembre 1998).

**Le rôle de l'Etat** dans l'intégration d'Internet en bibliothèque s'est affirmé avec des appels à projet lancés conjointement en 1998 et 1999 par la DATAR (Délégation à l'Aménagement du Territoire, Ministère de l'Aménagement du territoire et de l'Environnement), et la DLL (Direction du Livre et de la Lecture, Ministère de la Culture et de la Communication). En 1998, les appels à projets s'adressaient aux communes de moins de 5000 habitants, en 1999, aux communes de moins de 10 000 habitants. En 2000 une "pause" s'instaure pour évaluer les impacts.

La procédure s'est montrée assez longue et compliquée, probablement à cause de la coopération interministérielle : projets déposés en juin 1998, instruits en octobre, signés en avril 1999 par les deux ministres ; la notification des projets de 1999 n'est pas encore arrivée. Au total, plus de 300 communes seront aidées en deux ans.

## Les pratiques d'Internet à Grand-Place

Le fonctionnement à Grand-Place : un poste de consultation en accès gratuit est mis à disposition du public depuis juin 96 à la vidéo logithèque. Il fonctionne sur rendez-vous. Le planning est plein 10 à 15 jours à l'avance ce qui fait parfois des insatisfaits. Il est ouvert pour les utilisateurs munis d'une carte de la bibliothèque fournie gratuitement pour la seule utilisation d'Internet, mais les usagers peuvent compléter l'inscription. La durée avait d'abord été limitée à une demi heure, puis allongée à une heure ce qui semble suffisant pour permettre la plupart des recherches. Une sélection de sites est disponible sur le site de la bibliothèque [www.bm-grenoble.fr](http://www.bm-grenoble.fr). Les utilisateurs en recherche d'emploi peuvent envoyer leur CV par messagerie, une pancarte interdit d'autres usages du courrier électronique, mais cela reste difficile à contrôler. Impression des résultats et récupération des pages consultées sur disquettes sont pour le moment impossibles. La bibliothèque de Grand-Place est équipée depuis début décembre de quatre nouveaux postes connectés à Internet pour le public.

Guy Hédon a repris les principaux résultats des **enquêtes réalisées en 1996 et en 1999** auprès de cent utilisateurs du service d'accès public à Internet<sup>97</sup>. L'objectif de ces enquêtes était d'identifier le public des utilisateurs et de mieux cerner ses besoins.

Une importante évolution a été constatée sur trois ans :

En 1996	En 1999
78% d'hommes	Parité hommes/femmes (52 et 48%)
plus de 50% < 30 ans	90% < 40 ans
84% utilisateurs d'informatique (69% à domicile – moyenne nationale : 18%)	36% utilisent un micro tous les jours
43% d'étudiants	40% d'étudiants (stabilité)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seulement 35% des utilisateurs venaient chercher une information précise</li> <li>• 53% venaient découvrir ce qu'est Internet</li> <li>• 74% sont venus spécialement pour Internet</li> <li>• 63% des utilisateurs n'avaient jamais utilisé Internet auparavant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22% utilisent par curiosité, 92% cherchent une information précise</li> <li>• 60% des recherches sont des recherches d'emploi</li> <li>• Seulement 14% des utilisateurs n'ont encore jamais utilisé Internet</li> </ul>

Le **rôle de l'emploi-jeune** "médiateur nouvelles technologies" est double. Il a pour rôle d'assister, d'initier et de former le public, en particulier les novices (Internet, CD ROM, OPAC). Il forme aussi le personnel de la bibliothèque, de manière à ce que les bibliothécaires soient aussi aptes que lui à aider et renseigner le public. A l'installation du poste Internet le personnel avait déjà été envoyé en formation pendant une journée pour une initiation "de départ", que le médiateur nouvelles technologies vient compléter.

Pour éviter que le contrat des médiateurs nouvelles technologies ne se termine par le retour sur le marché de l'emploi, il a été demandé dans le profil de poste de l'emploi-jeune qu'il soit si possible titulaire d'un DUT métiers du livre, de manière à pouvoir être intégré dans l'équipe à long terme, en passant les concours de la fonction publique auxquels la période en bibliothèque les aura préparés. Etant donné la compétence demandée, ils sont rémunérés au niveau de rémunération d'un assistant de conservation.

D'autre part, une **convention** a été signée avec l'ADEMIR, une association nationale très active dans le domaine de la vulgarisation de l'informatique et des réseaux. 9 séances de présentation ont été organisées, sur grand écran, dans l'auditorium de la bibliothèque en 1996. Comme le public était fidèle, des formations thématiques différentes ont été organisées en 97 et 98 : courrier et commerce électronique, forums de discussion, les images animées et les sons sur le Web, etc... En 2000, ces séances deviendront trimestrielles (indisponibilité de l'animateur).

Guy Hédon a observé que sans les actions de formation et d'initiation aux nouvelles technologies (vacance du poste d'emploi-jeune), ce sont les usagers déjà formés à Internet qui s'approprièrent les postes, au détriment du public néophyte.

**Une vaste opération de mise à disposition d'Internet au public a été lancée par la ville de Grenoble, l'opération Cyber-espaces.** Au total, ce sont cent postes qui sont dédiés à des fonctions particulières selon les missions des équipements publics de la ville : foyer des personnes âgées, centres sociaux, MJC, et bibliothèques (où 22 postes sont consacrés à la recherche d'information). Tous ces postes sont connectés via le réseau de la ville. Le proxy du service informatique filtre les usages répréhensibles. Le fournisseur d'accès est Oléane (Grenoble et Chambéry)<sup>98</sup> remarquent des lenteurs et des coupures assez fréquentes: effets de travaux d'expansion et de conversion?)

<sup>97</sup> Voir : Guy Hédon. *L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque : la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble*. Bulletin des bibliothèques de France, t. 44, n°5, 1999, p.40-45.

<sup>98</sup> La BM de Chambéry dispose de 8 postes connectés à Internet : 3 en interne, 5 au public.

## Ménager des accès

Alain Caraco reprend quelques principes de la mise à disposition d'Internet en bibliothèque. Deux types accès sont possibles : un **accès libre et payant** (logique de la recherche documentaire, comme dans un OPAC), un accès gratuit à des **sélections de sites** adaptées aux différents secteurs de la bibliothèque ("kiosque" thématique, assimilable aux bibliographies traditionnelles). *"Les deux ont leur place dans une grande bibliothèque"*. Le problème de la sélection de sites est qu'elle demande énormément de travail. Il faut vérifier régulièrement les sites sélectionnés (évolution rapide) et enrichir continuellement les listes.

Le problème des dérives de l'utilisation d'Internet par les adolescents dans les quartiers difficiles (y compris en secteur jeunesse) peut être réglé par un contrôle social : il faut connaître et encadrer ce public et miser sur une relation permanente entre bibliothécaires et ados. Le problème est plus difficile à régler dans les grandes bibliothèques, où il y a plus de passage. Trois pratiques sont possibles : tout permettre, tout permettre mais donner des recommandations, interdire.

## Médiathèque de Saint-Priest<sup>99</sup> : un service multimédia en fonctionnement

**Marie-George Paquet** et **Anne Le Boudec-Frost** présentent ensuite le nouveau service d'accès à Internet en fonctionnement depuis 3 mois à Saint-Priest. Des CD ROM en consultation étaient proposés depuis 1995 ; un espace multimédia a été créé en août 1998 : 2 postes de consultation de CD ROM et 2 postes bureautiques (traitement de texte) situés dans une salle vitrée au sein de la salle d'étude adultes. La salle est ouverte 24h par semaine (fermée entre 12h et 14h). Un membre du personnel est présent en permanence (il n'y a pas d'emploi-jeune).

En septembre 1999, une borne Internet en accès libre a été installée. Le matériel est loué à la société Datacom<sup>100</sup> (société lyonnaise, 700F/ mois). Il s'agit d'un ordinateur protégé dans une gangue de métal. Le système est payant, il repose sur l'utilisation de cartes "téléphoniques" : l'utilisateur achète une **carte à puce** au prix de 10F et la charge en unités (60,120, etc.). La connexion revient à 15F de l'heure. La lisibilité est complète pour l'utilisateur, qui voit défiler son temps de connexion. La carte est nominative, mais l'utilisateur peut choisir un pseudonyme. Les utilisateurs ont accès à tous les services d'Internet. L'administrateur peut suivre la traçabilité des navigations.

La lourdeur de ce système est la gestion de l'argent perçu (Trésor Public). Le public est demandeur de moyens d'impression et de sauvegarde sur disquettes, non disponibles à l'heure actuelle. Une liste de sites prohibés existe.

La médiathèque de Saint-Priest travaille avec un centre social pour la formation. Le personnel a été formé pendant 20H et est à même d'initier les utilisateurs. Pour des formations plus poussées, les bibliothécaires orientent vers le centre social (qui pratique les mêmes tarifs que la médiathèque). Le BIJ, équipé prochainement, devrait proposer le même système.

Quelques conseils suscités par les interventions de Guy Hédon et d'Alain Caraco : **l'impression** doit être payante comme les photocopies (1F la page). Sedeco propose des systèmes à carte pour photocopies et impression. Il est possible également d'installer un logiciel "spooler" : les demandes d'impression par poste sont visualisées par un bibliothécaire qui perçoit l'argent avant de lancer l'impression.

Il faut absolument tenir un **planning** des utilisateurs d'Internet dans la bibliothèque ou posséder un logiciel de "traçabilité" ; la bibliothèque peut être tenue responsable de l'utilisation des postes de consultation d'Internet si un délit est commis. On a vu des plaintes déposées et la police se rendre dans une bibliothèque dans le cadre d'une enquête judiciaire !

Il faut réfléchir également à la **sécurisation** des postes : acheter un logiciel spécialisé ou utiliser les fonctions du système d'exploitation (le plus efficace : Windows NT. Mais il ne convient pas à tous les cédéroms encas d'utilisation mixte cd-rom/Internet).

---

<sup>99</sup> 40 000 hab., 2600 m<sup>2</sup>

<sup>100</sup> DATACOM a aussi équipé les BM de Villefranche et de Nantua. Les deux bibliothèques déplorent des problèmes de lenteur, voir d'impossibilité d'accès.

Voir aussi les solutions de la société SOGILAB, à Valence. 2000FHT pour le logiciel de sécurisation et le système à carte.

## Comment Internet s'installe à la campagne

**Marie-Aimé Roybon**, de la Médiathèque La Halle Jean Gattegno à Pont-en-Royans a présenté le fonctionnement de l'accès Internet. La Médiathèque de Pont-en-Royans (1000 habitants) dessert les 5000 ou 7000 habitants intercommunaux. Elle compte 1500 inscrits et gère 40000 prêts / an (service de 4 personnes, dont deux bénévoles). Elle dispose d'un secteur jeunesse, d'un secteur adultes et d'une discothèque et est ouverte 20 heures par semaine.

En octobre 1996, dans le cadre du projet Réseau buissonnier dans le Vercors, la bibliothèque s'est équipée d'un poste multimédia (comme les écoles, les CDI et les centres de ressources de la région). La consultation des cédéroms a été mise en place en novembre 1996 (accès gratuit). En février – mars 1997, l'accès à Internet a été proposé sur ce même poste.

La consultation d'Internet est accessible sur rendez vous d'une heure et coûte 15F de l'heure (gestion par l'association de la bibliothèque). Il n'y a pas de restriction des services d'Internet. Les utilisateurs (pas forcément inscrits) ont été de plus en plus nombreux : ce sont de jeunes adultes, des étudiants qui connaissent Internet, des adolescents qui consultent des sites de jeux ou de musique et quelques curieux de 25 à 40 ans. Pendant l'été, des touristes allemands ou hollandais viennent consulter leur boîte aux lettres électronique ! Internet est également utilisé comme complément de recherche par les bibliothécaires.

Etant donné le double usage du poste (cédéroms et Internet), Internet est assez peu utilisé (le coût peut être également un frein). Un deuxième poste a été demandé, qui sera dédié aux encyclopédies sur cédéroms et à Internet. Il est également projeté de l'éloigner un peu de la banque de prêt, pour que les adultes "osent" l'utiliser (mais visible quand même). Il est prévu enfin d'assouplir le système de réservation pour que les lecteurs qui viennent de loin puissent l'utiliser.

Pour ce qui est de la formation, la médiathèque a organisé des ateliers en juin 1999. 8 inscrits ont bénéficié de deux ateliers d'une heure et demie (20F par atelier, formation personnalisée sur deux postes). Il faut imaginer toutes les modalités possibles pour initier les lecteurs, montrer et expliquer ce qu'est Internet ; il faut que l'information circule.

Quelques commentaires à la suite de l'intervention :

- Si on veut toucher les publics les publics novices, il faut accepter de former à l'utilisation de base d'un ordinateur (matériel, bureautique).
- La mise à disposition d'Internet en bibliothèque attire de nouveaux publics (étudiants, "hommes d'affaires").
- Pour les bibliothèques rurales et les petites bibliothèques, les nouvelles technologies permettent de compenser les faibles moyens. On peut accéder par exemple au Journal Officiel depuis 1997, on peut acheter le cédérom de l'Encyclopaedia Universalis pour 1500 F nettement moins cher qu'en version papier (10 000 F), avec des mises à jour annuelles (moins de 400 F), etc.
- Alain Caraco dénonce le faux problème des coûts d'accès à Internet. Certes, "Un budget public, ça ne se gère à l'année, pas à la demi heure", les élus ont peur "d'ouvrir un robinet qu'ils ne pourront pas fermer", mais des solutions de prévision des coûts sont simples à mettre en œuvre. Des outils de calcul interactifs des coûts fixes (abonnements) et des coûts variables (communication) sont accessibles sur le site de l'ADBDP. Une petite bibliothèque mettant en accès libre de un à douze poste connectés à Internet peut trouver des solutions à moins de 10 000 F par an.

## Les sites incontournables pour les bibliothécaires

Alain Caraco a présenté quelques-unes des ressources professionnelles disponibles en ligne. Voici pour chaque site les pages présentées lors de la journée.

**ABF** : comprend une sélection de sites professionnels. Le groupe Rhône-Alpes est pour l'instant le seul à avoir ses propres pages (membres du CA et coordonnées, commissions, une banque de ressources pédagogique sous forme de tableau où sont listés les supports de cours disponibles).

**ADBDP** : noms et coordonnées des directeurs, liste des postes vacants (cumulative), modèle de cahier des charges pour des villes de moins de 20 000 habitants (lien vers le site de la DLL, où la méthodologie est accessible en totalité), tableau de calcul pour estimer le temps de catalogage d'un fonds, etc...

**Catalogue collectif de France** : l'annuaire le plus complet des bibliothèques françaises (BU, BM, BDP, etc.). Base en format UNIMARC, adaptée aux formats d'Internet.

**ENSSIB** : et notamment le site de recherche sur les politiques documentaires (B. Calenge) POLDOC (plus d'une cinquantaine de documents numérisés).

**Ministère de la Culture** : portail pour l'Internet culturel, utile aussi pour toutes les manifestations nationales (Lire en Fête, Fête de l'Internet...). Un des premiers sites officiels de l'Etat (aujourd'hui "doublé" par le Ministère des Finances avec ses 15 000 pages).

**Sitebib** : une "webographie de webographies" coordonnée par Dominique Lahary, hébergée par l'ABF. Mode du volontariat.

**ADDNB** : L'Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque, réunit les bibliothèques membres en groupes de travail sur les questions d'intégration des nouvelles technologies en bibliothèque. Elle signe des conventions avec les éditeurs pour que ses membres bénéficient de l'autorisation de mettre en prêt ou en consultation sur place leurs cédéroms. Outre de nombreuses informations concernant les bibliothèques, le site propose un forum de discussion permanent sur ces questions. Il est illustré de nombreux dessins humoristiques.

**BDP de Savoie** : conseils pour l'utilisation d'Internet en bibliothèque, liens...

## Le Web en Dewey ou comment classer les sites à la façon de ...

Alain Caraco a réalisé une sélection de 300 sites classée en Dewey. Cette sélection est accessible sur le site de l'ADBDP (bibliothèque virtuelle). Il a mis en place pour cela une politique d'acquisition (pas de plug-in nécessaires pour consulter les sites, pas de sites superficiels, pas de sites trop spécialisés, etc.). Un "fonds professionnel" est intégré à ces références. Une recherche en texte intégral est possible.

Il ne sait pas quel sera l'avenir de cette sélection (ne va peut-être pas rester nationale : exploitation interdépartementale entre Savoie et Haute-Savoie ?). Il conseille de ne pas refaire des sélections exhaustives mais de créer des liens vers des sites ressources. Il conseille également de gérer deux niveaux d'approche : un premier niveau d'orientation avec des sites larges, un deuxième niveau avec des modalités de recherche plus poussées.

## Les outils de la recherche documentaire sur Internet

**Guy Hédon** a présenté ensuite les différents outils de recherche documentaire qui permettent de retrouver une information dans les millions de pages d'Internet.

- Les **Annuaire**s, comme *Yahoo*, bases de données de références de sites sélectionnés, organisées suivant un modèle hiérarchisé faisant penser à la classification de Dewey. Ces annuaires sont entièrement réalisés par des humains.
- Les **Moteurs de recherche**, de type *Altavista*, dont les logiciels chercheurs parcourent inlassablement le Web, copient et indexent les millions de pages trouvées, à partir du titre, des mots du texte, et des mots clés choisis par les concepteurs des sites. Ces moteurs de recherche sont entièrement automatisés.
- Les **métamoteurs** qui réalisent simultanément la recherche sur plusieurs moteurs et annuaires et classent les résultats en fonction de leur pertinence. Les métamoteurs peuvent être en ligne comme *Metacrawler*, ou sur l'ordinateur de l'utilisateur comme *Copernic*. Ils facilitent beaucoup la recherche.

La plupart des annuaires moteurs et métamoteurs peuvent être utilisés en **recherche simple ou avancée** en utilisant les **opérateurs booléens** (issus de l'algèbre de Boole) : et, ou, sauf, etc... Les guillemets permettent d'effectuer une recherche sur une chaîne de caractères précise, les parenthèses d'écrire des formules de recherche complexes, et la troncature permet d'élargir la recherche.

De nouveaux outils sont en préparation, comme les **agents** dits **intelligents**, qui disposent de bases de données sémantiques pour affiner ou élargir la recherche, et devraient permettre de lancer des interrogations en langage naturel.

## L'accès à Internet

Enfin Monsieur Mas, de France Télécom, est venu présenter l'organisation d'Internet, le rôle des fournisseurs d'accès, et les différents modes de connexion (téléphone, Numéris, câble), ainsi que les différentes offres Wanadoo.

La journée a fait apparaître le grand besoin d'information des bibliothécaires. Plus de 200 personnes se sont inscrites à cette journée, mais seulement la moitié des inscriptions ont pu être retenues. Une nouvelle journée sera organisée fin mars, début avril.

*Ce compte-rendu est publié sur le site web de l'ABF Rhône-Alpes.*  
<http://www.abf.asso.fr/rhone-alpes/cr19991206.htm>

## ANNEXE 12

### **Positionner l'offre d'Internet au public à la MLIS**

*Synthèse présentée à la commission multimédia le 25 novembre 1999*

Avec l'intégration d'Internet en bibliothèque, on assiste à la naissance d'une nouvelle mission de démocratisation de l'accès à la culture et aux connaissances. Au regard d'expériences déjà réalisées dans d'autres bibliothèques, il s'agit de comprendre dans quelle mesure Internet peut être implanté à la MLIS, et plus largement dans le réseau de lecture publique de Villeurbanne.

#### **La mission des bibliothèques : démocratiser l'accès aux NTIC**

L'AFTEL (Association française de la télématique multimédia) dénombre en 1999 3 millions d'internautes français, chiffre en progression de 150% en un an. Le profil des internautes n'évolue pas beaucoup depuis l'apparition d'Internet : 56% sont des hommes, plutôt jeunes et urbains, et plus de 50% d'entre eux sont des cadres.

Hormis pour certaines catégories d'utilisateurs, les occasions d'accès à Internet sont rares pour la majorité de la population. Les nouvelles technologies souffrent du prix des équipements informatiques et du manque de compétences techniques requises pour utiliser ces équipements, ce qui laisse présager de nouvelles inégalités dans l'accès à la culture.

Or, le propre des bibliothèques publiques c'est de donner accès à l'information et à la culture de manière égalitaire pour permettre aux plus défavorisés de trouver là les instruments de savoir utiles à leur développement personnel et pour garantir l'indépendance intellectuelle de chaque individu. Mais le rôle du bibliothécaire va plus loin qu'une simple mise à disposition. Son métier, sa raison d'être est par définition de sélectionner l'information, de la vérifier, de la valider.

Dans la réalité, d'après l'enquête de la Direction du Livre et de la Lecture sur l'équipement informatique des bibliothèques, 137 bibliothèques municipales de plus de 2000 habitants offraient un accès public à Internet en 1998, soit **8,4%** (11,5% ont un accès à Internet, au moins en interne). Le bond est énorme, dans la mesure où seulement deux bibliothèques étaient connectées en 1995.

A la MLIS, l'arrivée d'Internet permet de pousser virtuellement les murs, un espace déjà saturé au bout de dix ans d'exploitation. Cette ouverture du réservoir d'information inépuisable qu'est Internet permet de dépasser les capacités de stockage en volumes de papier et de contrebalancer la baisse des crédits d'acquisition. D'après nos calculs, plus de 70% des inscrits à la MLIS ne posséderait pas d'ordinateur chez eux.

#### **Les usages d'Internet en bibliothèque**

Nombre d'enquêtes démontrent que les postes Internet sont souvent utilisés par des internautes confirmés. Le profil moyen semble être celui d'un homme jeune et bachelier, le plus souvent issu des filières scientifiques et techniques (proportion d'étudiants : autour de 30, 40%). Comme pour toute technologie émergente, le déterminisme social est évident : ce sont ceux qui ont le rapport le plus proche à la lecture qui cumulent les moyens d'accès à la culture et qui deviennent les plus grands utilisateurs des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Une constante des études sur les usages d'Internet est le succès que le réseau rencontre auprès du public : que ce soit pour les loisirs ou les recherches d'informations, Internet en bibliothèque génère une affluence sans précédent. D'après une enquête de la BPI, les durées d'interrogation sont supérieures à un quart d'heure dans 79% des cas ; la navigation est souvent une découverte sans but formulé ou au contraire la consultation de sites déjà connus. De nombreuses bibliothèques notent l'importance des demandes des chercheurs d'emploi : ils représentent plus de 20% des utilisateurs d'Internet à Grenoble et à Brest.

Internet, par sa nature même, et plus particulièrement le Web, modifie sensiblement les modes d'appropriation de l'information. L'utilisateur se laisse guider de page en page en page, de lien en lien, sans réelle méthode, sans but précis, et qui plus est, il se contente souvent de ce qu'il trouve, sans chercher ailleurs (dans des livres ou des articles) la réponse à sa question. Le plus paradoxal est qu'il est souvent satisfait.

L'objectif des bibliothécaires est donc de faire dépasser l'étape ludique et initiatique pour amener à utiliser les nouvelles technologies comme outils de recherche documentaire et outils de connaissance.

### **Un contrôle minimal des contenus : comment limiter l'accès à certains services d'Internet**

C'est un *devoir* de la bibliothèque que de contrôler un minimum les contenus rendus accessibles dans son sein, même si elle ne peut pas en être rendue *responsable*.

Il faut d'abord que les écrans soient tournés vers les lieux de passage et non face aux murs. La proximité des gens qui passent empêche naturellement ces utilisations répréhensibles d'Internet. Il existe également des systèmes de filtres, avec tous les risques de polysémie et d'homographie que de tels outils comportent.

Pour éviter les utilisations privées d'Internet en bibliothèque, certaines bibliothèques ont choisi de "brider" Internet : un logiciel de contrôle interdit la navigation sur d'autres liens. Discobole permet cette restriction « négative ». Mais doit-on priver l'utilisateur du recours à l'ensemble des sites web, sous prétexte que quelques usages sont répréhensibles ? Une telle restriction demande un travail colossal et elle "démantibule" littéralement le réseau.

Pour parer ce problème, la bibliothèque de Blois propose deux types d'accès : un accès bridé et gratuit d'un côté, un accès totalement libre à Internet, mais payant de l'autre côté (24F de l'heure). C'est en somme une solution de pénurie. Elle nécessite une réflexion approfondie sur ce qui peut être le service "minimum" gratuit à assurer au sein d'une bibliothèque.

En parallèle, il convient d'élaborer une charte de l'utilisateur (papier ou électronique). Cette charte pourrait notifier les droits et les devoirs de l'utilisateur et pourrait préciser les limites de la consultation d'Internet dans une bibliothèque.

L'usage de la messagerie est un usage majoritaire des machines disponibles, partout où ce service est possible. Il constitue là encore un détournement complètement privé et personnel des ressources électroniques. Pour notre part, nous pensons que l'accès aux boîtes aux lettres électroniques devrait être bridé tant qu'il n'y a pas un nombre suffisant de postes Internet mis à disposition du public. En revanche, il faut offrir aux lecteurs qui en auraient vraiment besoin une possibilité d'échange de messages par le biais d'une adresse « prêtée » par la bibliothèque.

### **Intégration des services ou usages dédiés ?**

Deux alternatives au moins sont possibles pour mettre à disposition Internet : proposer des écrans dédiés pour segmenter l'offre électronique selon les usages (OPAC, Internet, réseau de CD ROM) ou jouer l'intégration de services grâce à l'Intranet et à des solutions logicielles comme Discobole. Dans les faits, les bibliothécaires se sont vite aperçus que les internautes empêchaient les lecteurs de consulter l'OPAC, et ils ont donc enlevé l'accès à Internet d'un certain nombre de postes, dédiés désormais à la consultation de l'OPAC.

Ce qui est clair c'est que la consultation d'Internet ou de CD ROM doit être pensée en corrélation avec les documents existants. Des animations multisupports, des localisations bien pensées doivent intégrer le multimédia parmi les autres supports de connaissance. Pour que le lieu de consultation ne soit pas trop bruyant (il attire les jeunes lecteurs, souvent regroupés à plusieurs sur les postes), il est souhaitable qu'il soit visible par le personnel en salle.

Il convient de réfléchir à une signalétique et à une communication attrayantes et cohérentes. Le multimédia doit permettre à la bibliothèque de conquérir de nouveaux publics, et pour ce faire, une campagne de communication ciblée doit être mise en œuvre.

### **Instaurer des systèmes de régulation**

Etant donné le succès d'Internet, le risque de files d'attente et de lecteurs déçus est important. L'expérience montre donc qu'il faut d'emblée envisager un système de régulation, voici quelques paramètres par ordre d'opportunité :

- 5 des postes dédiés par type de service (en particulier ne pas proposer le catalogue et tout Internet sur une machine : l'un des deux ne fait pas le poids !)
- 6 un système de réservation ou d'inscription obligatoire
- 7 une durée de consultation limitée (paramétrable de manière automatique)
- 8 la consultation payante

Pour adapter l'offre à la demande, des outils d'évaluation semblent indispensables : statistiques de consultation mensuelle, sites les plus consultés. Enfin, il est essentiel de réaliser une enquête de satisfaction du public une fois que le service sera rôdé, et de la répéter régulièrement par la suite.

### **Donner la possibilité d'éditer des résultats**

Il convient aussi de réfléchir aux moyens mis à disposition du public pour conserver les résultats de leurs recherches : possibilité de sauvegarde de fichiers informatiques sur disquette et possibilité d'imprimer les résultats de la recherche. Des solutions techniques de lecteurs de cartes payantes pour l'impression sont proposées et fonctionnent dans de nombreuses bibliothèques (boîtier installé entre l'imprimante et le poste informatique). Sedeco et Copie Monnaie France proposent des solutions de cartes utilisables à la fois pour l'impression et pour les photocopieuses.

### **Stratégie de sélection de sites**

Le principe est que, même si Internet est en accès public, le bibliothécaire ne peut pas laisser le néophyte se perdre sur le réseau ; cela relève presque d'un principe déontologique, nous l'avons vu. L'analyse des usages montre d'ailleurs que le public est demandeur d'un accompagnement. Les moyens à mettre en œuvre pour répondre (directement ou indirectement) à ces besoins du public sont de répertorier des sites utiles, les explorer, les évaluer.

Mais avant de se lancer dans ce nouveau travail bibliothéconomique, les bibliothèques doivent tenir compte de leurs moyens : une équipe formée, du temps réservé à cette nouvelle activité, une réelle valeur ajoutée du service. Il faut mettre en place une véritable stratégie d'acquisition de ressources en ligne et s'orienter autant que possible vers le partenariat et la collaboration entre bibliothèques.

Comme dans toute politique d'acquisition, il faut chercher l'adéquation entre les missions et les moyens de la bibliothèque d'un côté et les attentes du public de l'autre côté pour établir des grilles d'acquisition par service, par domaines et par niveaux. Pour dégrossir le travail de sélection, la bibliothèque peut exprimer des limites claires : pas de jeux, pas de sites commerciaux, pas de sites personnels, des sites en français et en accès gratuit. Il faut aussi déterminer le nombre de sites web que l'on est en mesure de sélectionner, et surtout de suivre.

Du point de vue organisationnel, une structure interne peut être chargée de fédérer l'acquisition des sites. Elle rassemble les propositions et opère des choix, un technicien est chargé de la mise à jour du catalogue de sites.

Un outil de sélection des sites doit permettre d'évaluer la pertinence d'un site d'après l'analyse d'un certain nombre de critères de qualité. Cet outil prend généralement la forme d'un formulaire qui définit le site et évalue sur un total 100 points le contenu et l'organisation, la navigation et l'ergonomie.

La mise à jour des liens suppose un travail de recherche et de vérification continu et colossal, car les adresses de sites peuvent ne plus fonctionner : sites en chantier, en réfection, supprimés, changements d'adresses, etc. Il existe des outils logiciels, gratuits pour certains, qui permettent

d'effectuer une veille automatique sur des listes de liens. Mais des échéanciers doivent également être prévus pour vérifier la mise à jour des informations et la permanence de la qualité du site.

### **Comment présenter une sélection de sites web**

Voici les avantages et les inconvénients de chaque solution, des plus sommaires aux plus évoluées.

- Une documentation papier : Elle est adaptée à une sélection dans un domaine pointu (par exemple, un classeur des sites de recherche d'emploi)
- Des signets (bookmarks) : plus adaptés sur les ordinateurs personnels des bibliothécaires (premier repérage).
- Une page numérique où sont rassemblés tous les liens (Intranet, Discobole) : organisée de manière arborescente, on déroule un thème pour atteindre la sélection de sites qui s'y rapporte. Cette approche a une vocation pédagogique mais ne permet aucune recherche avancée. La limite de ce type de service est qu'il doit être renouvelé et enrichi assez régulièrement, sans quoi les lecteurs s'en désintéressent.
- Un catalogage des sites : il permet un accès direct depuis le catalogue à une collection de sites (la nouvelle version d'Opsys permet ce service). Les sites sont accessibles grâce à autant de descripteurs que nécessaire et le langage d'interrogation est uniforme quelque soit le type de documents recherché.

Les problèmes sont liés à la sécurisation du système de gestion de bibliothèque (en contact avec Internet ?) et au travail supplémentaire dans la base de données pour mettre à jour, le cas échéant, les notices et les liens des sites sélectionnés (qui sont une "matière" vivante).

Là encore, le catalogage partagé semble pouvoir pallier ces inconvénients : OCLC vient de lancer en janvier 1999 le projet CORC (Cooperative Online Resource Catalogue) qui réunit plus de 140 bibliothèques autour d'un catalogue de sites web en format MARC. Ce catalogue est lui-même géré et consulté sur Internet. La base de données est particulièrement soignée : les possibilités de recherche sont très puissantes, la présentation est paramétrable et permet de visualiser en même temps la notice et le site web.

L'avantage irremplaçable de la coopération est évidemment d'éviter les redondances du traitement documentaire, de ne pas répertorier les mêmes sites partout, mais de se concentrer sur des productions plus fines et plus précises en mettant en valeur les points forts d'établissements spécialisés et l'information locale. Cette rationalisation engendre bien entendu des économies d'échelle phénoménales pour les bibliothèques. Un tel système devrait être mis en place pour les bibliothèques publiques des pays francophones... Pourquoi ne pas commencer par une coopération inter-bibliothèques au sein du Grand Lyon par exemple ?

- Une conservation des sites web : solution encore utopique dans une bibliothèque comme la MLIS mais des procédures de stockage de données numériques en interne pourraient bientôt entrer dans les mœurs (pour les périodiques électroniques notamment).

### **Sur la formation, l'animation**

Il faut déterminer dans quel mesure la bibliothèque guide et accompagne ses lecteurs. L'embauche d'emplois jeunes est, il est vrai, particulièrement adaptée à ces activités nouvelles en bibliothèque, mais ils ne doivent pas être les seuls à être formés.

Voici quelques moyens simples d'assistance à l'utilisateur :

- Présentations mensuelles, théoriques (espace de formation avec un visioprojecteur)
- Démonstration près des postes de consultation

- Guides, modes d'emploi
- Bibliographie

Dans les bibliothèques, Internet peut devenir un véritable outil d'animation où peuvent s'instaurer des réseaux culturels d'échange et de production innombrables : ateliers d'écriture, rencontres d'auteurs, club de lecteurs, défis lecture, etc...

### **La question du prix**

57% des bibliothèques donnant accès à Internet font payer l'accès.

Dans la mesure où la technologie est onéreuse, il peut sembler normal que le coût soit supporté par l'utilisateur : l'usager doit payer puisqu'il utilise un service personnel qui ne sera pas réutilisable gratuitement par autrui. Plusieurs formules sont possibles :

- tarif horaire mais comment différencier les tarifs ?
- forfait multimédia incluant un accès à Internet pendant une période donnée mais Internet ne serait alors accessible qu'aux inscrits...
- abonnement à un prestataire extérieur qui gérerait les accès à Internet grâce à un système de cartes à puce.

Cependant, on peut se poser la question de l'abandon progressif de la gratuité des services publics : Comment peut-on prétendre démocratiser l'accès à l'information et à la culture en prélevant des droits de péage, d'autant plus que ce sont les deniers publics qui ont financé l'installation ? C'est une vraie question de société, relevant directement de la politique de la ville et qui doit donc être débattue en Conseil Municipal.

---

# Bibliographie

---

*NB : Cette bibliographie est organisée selon 7 grandes parties ; articles et ouvrages sont classés par ordre alphabétique d'auteur. Les dossiers consacrés aux nouvelles technologies sont mentionnés à leur titre. Les articles les plus pertinents de ces dossiers sont également référencés au nom de leur auteur et dans la catégorie concernée. Toutes les pages Web ont été consultées entre septembre et novembre 1999. Etant donnée la profusion de textes sur ces sujets, cette bibliographie ne prétend pas être exhaustive.*

## 1. L'accès à Internet en bibliothèque : synthèses et enjeux

Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. *Accès publics à Internet* [en ligne]. Consultable à : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/accinter.htm>

BALPE, Jean-Pierre (dir.). *Rencontres-médias 1996-1997 : aspects des nouvelles technologies de l'information*. Actes de l'Observatoire des lectures hypermédias co organisé par l'Université Paris VIII et la Bibliothèque Publique d'Information. Paris : BPI, 1997. 185 p.

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

Les bibliothèques appivoisent Internet [Dossier]. *Archimag*, n°124, mai 1999, p. 23-31.

BONTEMPS, Isabelle. *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque ?* Enssib, Mémoire d'étude de DCB, 1998. 93 p.

Aussi consultable à <http://www.enssib.fr/Enssib/resdoc/DOCUMENTS/DCB/bontemps.pdf>

COMBET, Claude. Les bibliothèques à l'ère d'Internet. *Livres hebdo*, n°211, 28 juin 1996, p.40-41.

DAGAND, Gilles. Bibliothèques et nouvelles technologies ou les onze hélas. *Le micro bulletin thématique*, n°3, avril 1999, p.271-282.

DESGRANGES, Serge. Lecture publique et multimédia. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, n°4, 1996, p.79-80.

L'écrit entre imprimé et électronique [Dossier]. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, n°1, 1996.

FÉLIZAT, Pascale, MARTY, Marcel. Les multimédias dans les bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n°3, 1998, p.79-80.

HECQUARD, Françoise. Journée d'étude du Groupe Ile de France de l'ABF : nouveaux services d'information et médiathèques publiques. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°168, 3° trim. 1995, p.70-73.

JACQUES, Jean-François. Bibliothèques et société du multimédia. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°180, 3° trim. 1998, p.28-29.

JACQUESSON, Alain. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composants, enjeux*. Paris : Cercle de la librairie, 1999.

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

LAHARY, Dominique. De Gutenberg aux autoroutes de l'information : un colloque de Comellia, Rouen, 24-25 novembre 1995. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°170, 1° trim. 1996, p.117-119.

LAHARY, Dominique. Les bibliothèques françaises sur Internet : petite typologie. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.122-123.

LE CROSNIER, Hervé. Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n°3, 1998, p.18-27.

LE SAUX, Annie. Le multimédia : enjeux culturels et éducatifs. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, n°3, 1996, p.79-80.

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

MAGAC CHAMONAL, Sandrine. *Internet et bibliothèques municipales sont-ils compatibles* [en ligne]. Université Lille III, UFR IDIST, octobre 1998.  
Consultable sur le site de l'association Bibop (coopération informatique des bibliothèques en Nord Pas de Calais) : <http://www.multimania.com/abibop>

*Métiers du livre et multimédia* : Travail de réflexion et de recherche réalisé collectivement par les 2<sup>èmes</sup> années Info-Com Métiers du livre de l'IUT A. [11 dossiers coordonnés par Sabine Noël et Claude Poissenot]. Université Nancy II, année 1996-1997. 134 p.

PANSU, Alain. L'intégration de services. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.118-119.

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

SALOMON, Serge. Voyage devant les écrans : les informaticiens au pays des bibliothécaires, les bibliothécaires au pays des informaticiens. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°171, 2° trim. 1996, p.35-37.

SANTANTONIOS, Laurence. Les premiers pas des bibliothèques dans Internet. *Livres hebdo*, n°164, 9 juin 1995, p.29-31.

SANTANTONIOS, Laurence. Les bibliothèques font une approche timide d'Internet pour leur public. *Livres hebdo*, n°230, 3 janvier 1997, p.44-45.

VETTRAINO-SOULARD, Marie-Claude. *Les enjeux culturels d'Internet*. Paris : Hachette Education, 1998. 159 p.

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

## 2. Expériences multimédia en bibliothèque

ASHTA, Emmanuelle, BERLOTTIER, Sereine, BIHAN-GITEL, Solenn, CATANÈSE-PALANCHE, Christophe, DEPARDAY-ALLARD, Clotilde, MASANES, Julien. *L'intégration du multimédia à la Médiathèque du Blanc-Mesnil*. Sous la dir. de Jean-Michel Salaün. ENSSIB, Gestion de projet de DCB, juillet 1999. 147 p.

BAUDE, Dominique. Internet à la Bibliothèque Publique d'Information. Mise en place et premières impressions. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 41, n°1, 1996, p.56-60.

BOGROS, Olivier. La bibliothèque électronique de Lisieux. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.124-125.

BOGROS, Olivier. Les sites multimédias de la bibliothèque municipale de Lisieux. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n°3, 1997, p.31-33.

BOISSIÈRE, Françoise [et al.]. Accès publics à Internet. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.110-116.

BRIOT, Laurence. Valenciennes : la magie du livre et du multimédia. *Archimag*, n°89, juin 1995, p.40-42.

COMBET, Claude. Desenzano, médiathechno. *Livres hebdo*, n°336, 7 mai 1999, p.48.

DUCHARME, Christian. Le réseau multimédia de la bibliothèque municipale de Lyon : bilan et stratégies. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, n°2, 1995, p.44-50.

HAAVISTO, Tuula. Internet dans les bibliothèques finlandaises. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n°3, 1997, p.64-69.

HÉDON, Guy. Nouvelles technologies dans les bibliothèques : quels services, pour quels usages du public ? Le projet de la nouvelle bibliothèque multimédia de Grand'Place à la BM de Grenoble. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°180, 3° trim. 1998, p.38-42.

JACQUES, Jean-François. Organisation et fonctionnement de la logithèque d'Issy-les-Moulineaux. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°168, 3° trim. 1995, p.74-75.

LAMBEY, Claude. La fibre optique dans les bibliothèques de Besançon. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°174, 1° trim. 1997, p.119-120.

MAZON, Romain. BM de Lyon : un terminal pour tous, tout pour le terminal. *Livres hebdo*, n°344, 2 juillet 1999, p.43-44.

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

ROUMIEUX, Olivier. Evreux, la multi-médiathèque. *Archimag*, n°121, février 1999, p. 41-42.

SANTANTONIOS, Laurence. La petite BM de Lisieux crée son site Web. *Livres hebdo*, n°228, 6 décembre 1996, p.46.

SANTANTONIOS, Laurence. Valenciennes est entrée dans le XXI<sup>ème</sup> siècle. *Livres hebdo*, n°145, 27 janvier 1995, p.23-24.

### 3. Enquêtes et usages à propos des nouvelles technologies

BLANQUET, Marie-France. S'approprier l'information électronique : les processus de division sociale induits par les capacités économiques et / ou culturelles. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.8-16.

CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie. *Des discours aux usages : parcours d'Internet à la BPI*. ENSSIB, Mémoire de DCB, 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*, t. 42, n°3, 1997, p.34-40.

Commission européenne. DGXIII. Programme ISPO ; Ministère de la Culture et de la Communication ; Bureau français de l'UNESCO ; Linha Verde ; Prisma Europa. *Ouvrir la société de l'information à tous. Observation et analyse d'usages des réseaux dans les centres d'accès publics en France, en Espagne et au Portugal*. Décembre 1998. 141 p.

France. Direction du livre et de la lecture ; Bibliothèque publique d'information. Service études et recherches. *Usages et représentations des nouvelles technologies dans les bibliothèques : le cas d'Internet et des CD ROM*. Sous la direction d'Agnès Camus. (Etudes et recherches).

A paraître au 1<sup>er</sup> trimestre 2000.

France. Direction du Livre et de la Lecture. *L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales : évaluation 1998* [en ligne]. Paris : Direction du Livre et de la Lecture, 1999. [48 p.]. Consultable à <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/lmeca.pdf>

France. Ministère de la Culture et de la Communication, Atelier Culture et autoroutes de l'information. *Observation et analyse d'usages des réseaux*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, février 1998.129 p.

France. Ministère de la Culture et de la Communication, département des études et de la prospective. *Les pratiques culturelles des Français, enquête 1997*. Sous la direction d'Olivier Donnat. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 1998. 359 p.

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

MADDALONI, Marie-Claude. L'information numérique dans les bibliothèques municipales : état des lieux. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°4, 1999, p.66-69.

MAZON, Romain. Les bibliothèques municipales s'informatisent lentement. *Gazette des communes*, 25 octobre 1999, p.30.

MORIZIO, Claude. Ils zappent, ils cherchent, ils lisent... des documents électroniques. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.48-51.

PEDLER, Emmanuel, ZERBIB, Olivier. Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs : enquête sur les usagers des bibliothèques françaises. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.24-29.

PIERRE, Jocelyn, GUILLOUX, Virginie. *Les usages du multimédia interactif dans les lieux culturels : bibliographie et synthèse documentaire*. Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 1998. (105 f).

POISSENOT, Claude. Usages et usagers du multimédia en bibliothèque. Une enquête à la médiathèque de Nancy. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 43, n°5, 1998, p.52-56.

POUTS-LAJUS, Serge, TIÉVANT, Sophie. Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n°5, 1999, p.30-34.

SANTANTONIOS, Laurence. Enquête en Languedoc-Roussillon. *Livres hebdo*, n° 322, 29 janvier 1999, p.76.

SANTANTONIOS, Laurence. Les libraires virtuels auto-sondent leurs clients à travers les sites. *Livres hebdo*, n° 330, 29 mars 1999, p.52.

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

VIGUÉ-CAMUS, Agnès. Usages et représentations des "nouvelles technologies" à la BPI. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n°180, 3° trim. 1998, p.30-37.

ZELLER, Madeleine. Synthèse Internet en service public. In *Biblio-fr* [en ligne], 18 novembre 1998. Consultable à : <http://listes.cru.fr/arc/biblio.fr@cru.fr/1998-11/msg00103.html>

#### 4. Rapports et textes officiels

France. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997 [Sous la présidence de Jean-Claude Groshens]*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1998. 80 p.

Aussi consultable à [http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97\\_index.htm](http://www.enssib.fr/csb/Rapport/Csb-rapp97_index.htm)

France. Conseil supérieur des bibliothèques. Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991 in *Rapport du Président [André Miquel] pour l'année 1991*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1992.

Aussi consultable à <http://www.enssib.fr/csb/Csb-char.htm>

France. Premier ministre. *Programme d'action gouvernemental : préparer l'entrée de la France dans la société de l'inform@tion*. Paris : Documentation française, 1998. 99 p.

Aussi consultable à <http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/pagsi.htm>

France. Premier ministre. *Discours du Premier ministre à l'Université d'été de la communication* [en ligne]. Hourtin : 26 août 1999. [8 p.]. Consultable à

<http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/pagsi2/discourspm.htm>

RYYNÄNEN, Mirja [rapporteur]. *Rapport de la Commission européenne de la culture, de la jeunesse, de l'éducation et des médias sur le rôle des bibliothèques dans la société moderne* [en ligne]. Parlement européen, 25 juin 1998. [18 p.]. Consultable à <http://addnb.org/fr/docs/rolebib.htm>

UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne]. Adopté en Novembre 1994. Consultable à <http://www.adbdp.asso.fr/outils/droit/manifeste.htm>

## 5. Initiatives politiques pour les accès publics à Internet

JOUANNEAU, Hervé, MAZON, Romain. Internet, Intranet : combien coûtent les technologies de l'information aux collectivités ? [dossier]. *Gazette des Communes*, n°45, 29 novembre 1999, p.20-28.

LERAT, Gilles. Les modes de connexion à l'Internet. *Windows News*, n°68, juillet – août 1999, p. 122-130.

Ministère de la Culture et de la Communication. Dossier : les espaces culture multimédia. *Lettre d'information du Ministère de la Culture et de la Communication*, n°43, 17 février 1999, p.7-10.

Observatoire des télécommunications dans la ville. *Les taux d'équipement des collectivités locales en informatique et télécommunication en 1997* [en ligne]. Enquête consultable à <http://www.telecomville.org/obs/inf703.html>

ROBERT, Jean. Installer des bornes Internet publiques. *Gazette des communes*, 29 mars 1999, p.35-36.

ROUMIEUX, Olivier. Société de l'information : l'Etat donne la main au marché. *Archimag*, n°122, mars 1999, p.5-6.

SAM-GIAO, Muriel, JEANNE, Fabrice, MAIRE, Xavier, MALFAIT, Patrick, RAUD, Patrice. *Synthèse sur l'état des NTIC dans les collectivités locales* [en ligne]. Rapport du projet collectif des administrateurs territoriaux. INET, juillet 1999. 45p. Consultable à <http://perso.wanadoo.fr/inet-cnftp/administ/hp7.htm>

SANTANTONIOS, Laurence. Trautmann milite contre "l'illectronisme". *Livres hebdo*, n° 322, 29 janvier 1999, p.63.

TEITGEN, Benjamin. Espaces culture multimédia : démocratiser Internet. *La Gazette des communes*, 19 avril 1999, p. 37.

THOMAS, Armelle. ISOC 99 : l'Internet banalisé. *Archimag*, n°121, février 1999, p. 4-5.

## 6. Sites web de référence

<http://www.adbdp.asso.fr> : Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. Voir en particulier les outils sur les NTIC, le compte-rendu du voyage d'études en Finlande, les actes des journées d'étude "Les BDP dans la société de l'Information" (12-14 novembre 1998, Futuroscope) et la Bibliothèque virtuelle créée par Alain Caraco.

<http://www.addnb.org> : Association pour le Développement des Documents numériques en bibliothèque.

<http://ait.afuu.fr> : Association des internautes territoriaux.

<http://www.culture.gouv.fr/culture/actualite/dossiers/ecm> : Espaces culture multimédia

<http://www.telecomville.org> : Observatoire des télécommunications dans la ville. Etudes sur le développement et l'utilisation des télécommunications au sein des collectivités locales.

<http://www.info.unicaen.fr/~herve> : pages personnelles de Hervé Le Crosnier, modérateur de la liste de diffusion biblio.fr.

## 7. Documents de la MLIS

DELPLANQUES, David. *Organisation du réseau de CD ROM*. MLIS : avril 1999. 7 p.

DEMARS, Christophe. *Incidence de la demande du public sur la politique d'acquisition : étude du cahier des suggestions d'achat et des réservations*. Rapport de stage de DEUST Information Documentation. Université Jean Moulin, Lyon III, Département Information Communication, 1996. 34 p.

LEPRAT, Bruno. Villeurbanne en projets de service. *Gazette des communes*, 12 juillet 1999, p. 34.

Ministère de l'Éducation nationale, de la recherche et de la technologie, Ministère de la Culture et de la Communication. Inspection générale des bibliothèques. *Mission d'inspection de la bibliothèque municipale de Villeurbanne (Maison du livre, de l'image et du son) par M. Albert Poirot, Inspecteur général des bibliothèques*. Rapport, 1998. 10 p.

*Projet de service du réseau de lecture publique de Villeurbanne*. Villeurbanne : MLIS, 14 mai 1999. 20 p.

HERVÉ, Pierre. *Rapport d'audit du réseau de la MLIS par Pierre Hervé (3 juillet – 15 octobre 1998)*. 92 p.

Ville de Villeurbanne. Maison du Livre, de l'Image et du Son. *Un espace multimédia à la Maison du Livre, de l'Image et du Son : projet de schéma directeur*. 7 p.

Ville de Villeurbanne. Service Communication. *Présentation du site Internet de la Ville de Villeurbanne* : <http://www.mairie-villeurbanne.com>. Conseil de Municipalité du lundi 12 octobre 1998. [6 p.]