

Évaluation de l'usage des points d'accès publics à Internet dans les bibliothèques municipales de Brest

par Geneviève Chesneau*

Brest et ses bibliothèques

Le réseau des bibliothèques municipales de Brest est constitué aujourd'hui de onze sites : neuf bibliothèques, une discothèque et une artothèque.

La bibliothèque de l'École des Beaux-Arts de Brest a rejoint le réseau informatique et son catalogue est intégré à la base documentaire des bibliothèques. La bibliothèque municipale classée de Brest est également le pôle associé « mer » de la BN. Chaque année, 1,5 million de documents sont prêtés par le réseau des bibliothèques, qui compte actuellement 33 000 abonnés actifs.

Le contexte informatique

Informatisé depuis 1983, le réseau des bibliothèques a pourtant connu une révolution informatique en 1996 avec l'arrivée des PC, d'Internet et du multimédia dans le quotidien des bibliothécaires. Oublié le terminal sans surprise

qui n'hébergeait que le logiciel de gestion de bibliothèque. Aujourd'hui, le bibliothécaire brestois utilise à côté de son logiciel de gestion des logiciels bureautiques (traitement de texte et tableur), un logiciel de messagerie donnant accès à un Intranet et à Internet ; il consulte directement le réseau de cédéroms professionnels (*BNF livres, BNF discographie, Les autorités de la BN, le Catalogue général de la BNF, Électre...*).

Les responsables du catalogue dérivent les notices des différents réservoirs, les enrichissent, exportent leur propre production de notices de dépouillement de périodiques en ISO 2709 via Internet vers la base de données bretonne Hermine (<http://www.hermine.org>), qui recense des milliers de références sur la Bretagne et les Bretons...

Parallèlement, la BM a ouvert son site Web (<http://www.mairie-brest.fr/biblio>), sur lequel elle présente, outre son catalogue, les caractéristiques des différentes bibliothèques et ses animations ; elle met à la disposition du public les chartes (charte d'acquisition, charte d'utilisation des postes de consultation du Web) et divers règlements, une liste de liens, un forum de lecteurs... Le catalogue

est également accessible via le serveur Z3950 installé à la bibliothèque.

L'arrivée au public des nouvelles technologies

C'est dans ce contexte informatique favorable qu'ont été déployés sur le réseau, d'une part, une dizaine de PC multimédias dédiés à la consultation de cédéroms et, d'autre part, les « points d'accès publics à Internet », surnommés commodément PAPI, qui plongent pourtant les salles de consultation des bibliothèques dans un certain bain de jouvence...

La consultation du Web en bibliothèque : les PAPI brestois

Les PAPI brestois ont été mis en place dans tous les quartiers de Brest à l'initiative de Michel Briand, adjoint au maire de Brest chargé de promouvoir la démocratie locale et la citoyenneté. Celui-ci déclarait en 1998 : « Nous souhaitons qu'il existe à la fin 1999 un PAPI à moins de 500 mètres du domicile de 90 % des Brestois. »

Et de fait, en 1998, une trentaine de postes de consultation sont répartis dans les associations, les équipements de quartier, les

* Conservateur à la bibliothèque municipale de Brest

structures pour personnes âgées et les bibliothèques. Parallèlement, un groupe de travail se réunit pour suivre le fonctionnement des PAPI, évaluer les usages qu'en font les différents publics et réfléchir à l'élaboration de règles déontologiques.

Les PAPI en bibliothèque

En bibliothèque, la mise à disposition de ces points d'accès a pour objectif de favoriser la démocratisation des nouvelles technologies de l'information et de compléter les ressources documentaires de la bibliothèque municipale. Chaque bibliothèque offre à l'utilisateur un PC connecté à Internet et une imprimante. La consultation est entièrement gratuite.

L'animation des PAPI est confiée à des ADC. Dans chaque bibliothèque, un emploi-jeune a été recruté, au titre d'agent de développement culturel du livre et des nouvelles technologies. Ces personnes occupent un mi-temps à l'animation du PAPI et un autre à la promotion du livre et de la lecture.

Une consultation ouverte à tous

L'accès aux nouvelles technologies n'est pas réservé aux abonnés... Tous les publics sont accueillis autour des PAPI. Il suffit de justifier de son identité et l'on reçoit une carte d'accès à la consultation d'Internet.

Dans la plupart des cas (étudiants de moins de 25 ans, chômeurs, etc.), le futur internaute remplit les conditions lui permettant de bénéficier d'un abonnement gratuit aux autres services de la bibliothèque (livres, périodiques, vidéo, CD). Un nouveau public arrive donc en bibliothèque, différent et souvent plus jeune ; le

nouveau défi des bibliothécaires est de le fidéliser en développant et en exploitant au mieux les ressources des différents fonds.

Les PAPI mode d'emploi

Les utilisateurs s'inscrivent pour des plages de consultation de 30 minutes durant les heures d'ouverture de la bibliothèque. La carte « Web » leur permet de naviguer gratuitement sur tous les PAPI du réseau. Seules les impressions sont payantes, à raison de 0,50 F la feuille.

Les jeunes de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'un adulte pour consulter ; s'ils sont

seuls, les animateurs assurent un tutorat durant des plages horaires aménagées à cet effet. Tous les internautes peuvent d'ailleurs choisir de consulter librement (sous réserve du respect de la charte de consultation qui leur est remise lors de leur inscription) ou d'être aidés par l'animateur.

Les services proposés à l'utilisateur

Chaque usager peut obtenir sur place une initiation à Internet et une formation à la recherche documentaire ; toute initiation aboutit à la recherche documentaire sur l'OPAC Web de la bibliothèque.

Un mémento d'utilisation du Web est remis à chaque utilisateur lors de la première séance. Pendant l'année scolaire, les animateurs dispensent une formation aux élèves des classes du quartier d'implantation de la bibliothèque ; c'est ainsi que les élèves de 110 classes ont fait leurs premiers pas sur la « toile » en 1999. Les formateurs initient de petits groupes de six élèves, pendant que le reste de la classe bénéficie d'une animation ou de conseils de lecture et de recherche dispensés par les bibliothécaires.

Une première évaluation des usages

Après quelques mois d'utilisation, Frédéric Bergot, étudiant ingénieur de l'École nationale supérieure des télécommunications de Bretagne, a été chargé, dans le cadre d'un diplôme de fin d'étude, d'évaluer les usages de ces PAPI. Son étude avait alors deux objectifs.

Le premier était de faire un bilan aussi complet que possible de l'utilisation des PAPI, en répondant notamment à ces questions :

- Quelles sont les personnes qui fréquentent les PAPI ?
- Pour quelles raisons ?
- Quels usages font-elles d'Internet ?
- Quels sont les freins et les facteurs de succès rencontrés par les animateurs ?

Le second était d'élaborer une méthode d'analyse des usages d'Internet dans les PAPI réutilisable par toutes les villes désireuses de faire leur propre bilan.

Le public des PAPI en chiffres

L'étude de Frédéric Bergot montre que les taux d'occupation des différents points d'accès en bibliothèque varient entre 60 et 80 %, soit entre 150 et 200 réservations par mois et par bibliothèque. Ce taux est très encourageant si l'on

considère le peu de publicité fait dans les premiers mois d'activité autour de ces PAPI.

Dans certaines bibliothèques, les animateurs se voient parfois contraints de refuser du monde : les internautes sont alors orientés vers d'autres PAPI. La proportion hommes/femmes diffère peu dans les différentes bibliothèques : 60 % d'hommes contre 40 % de femmes.

La moyenne d'âge des internautes est comprise entre 24 et 25 ans, c'est donc un public jeune qui utilise Internet dans les bibliothèques ; 70 % des internautes ont moins de 27 ans.

Les internautes se répartissent ainsi : 33 % sont des élèves (écoles, collèges et lycées), 21 % des étudiants, 21 % des demandeurs d'emploi, 18 % des actifs, 2 % des appelés du contingent, des mères au foyer..., 2 % des personnes sans activité professionnelle.

On remarque que peu de personnes actives utilisent Internet dans les bibliothèques : nous avons principalement recensé des techniciens, des cadres, des représentants du milieu médical, socio-culturel et de l'enseignement.

Plus de la moitié des utilisateurs (écoles, collèges, lycées, études supérieures) sont des étudiants qui viennent durant leur temps libre.

Les retraités sont également représentés, bien qu'ils ne soient pas très nombreux.

Il faut noter la proportion importante de demandeurs d'emploi (21 %) ; cette forte représentation a conduit les animateurs à proposer des activités originales pour ce public.

Où réside ce nouveau public ?

L'étude de F. Bergot montre que 80 % des internautes résident à Brest, et en général à proximité d'un PAPI. Les autres viennent des communes environnantes. C'est

donc avant tout une question de proximité qui conduit les usagers à fréquenter un point d'accès plutôt qu'un autre.

Fréquence des consultations

L'enquête montre que 80 % des internautes sont des habitués des lieux. Ils utilisent Internet pour compléter les informations trouvées dans les bibliothèques. 85 % des internautes ne fréquentent qu'un seul PAPI et ce, plusieurs fois par mois.

La moitié des utilisateurs profite de cet outil trois fois par mois ou plus. Les demandeurs d'emploi viennent quatre fois par mois ou plus pour deux tiers d'entre eux.

Pour quelles raisons ?

Un tiers des personnes interrogées soulignent le fait qu'elles fréquentent le point d'accès pour sa gratuité. Et, quand on demande aux internautes ce qu'ils pensent de l'accueil, 100 % se disent satisfaits ou très satisfaits.

Que cherche-t-on sur un PAPI ?

Internet est avant tout un loisir, et on s'y promène selon sa passion du moment ; le cinéma, les jeux vidéo, la musique attirent le plus grand nombre, mais aussi les voyages (leur préparation, les différentes formalités, le climat, et... les prix dégriffés).

Internet est aussi un outil de recherche d'emploi pour 20 % des consultants. Les animateurs ont recensé les sites les plus utiles, créé des liens vers des pages sélectionnées. Ils mettent en place actuellement des formations spécifiques à la recherche d'emploi sur Internet : 30 % des utilisateurs souhaitent en effet en bénéficier très rapidement.

Les étudiants, les lycéens et les collégiens viennent en nombre pour compléter leurs recherches et utiliser le courrier électronique ;

la plupart disposent d'un e-mail et communiquent généreusement.

Les limites

Si la consultation est libre et gratuite, si l'utilisation de la messagerie et des forums est possible, il n'est actuellement pas autorisé de télécharger des fichiers, pour des raisons de sécurité. Les lecteurs de cédéroms et de disquettes sont d'ailleurs désactivés sur les PAPI.

De même, il n'entre pas dans les objectifs immédiats de la bibliothèque d'autoriser la création de pages Web ou de proposer des formations sur le sujet : de nombreuses structures (associations, Maisons pour tous...) offrent à Brest ce genre de service. Toute forme de commerce électronique est par ailleurs interdite.

Les projets

Devant le succès rencontré, on pense doubler le nombre de PAPI sur le réseau des bibliothèques et développer la publicité autour de ces points. Le petit guide qui

recense et présente les différents points d'accès brestois va bientôt être largement diffusé.

Quant aux jeunes animateurs, ils foisonnent d'idées : un jeu de piste virtuel, des parties simultanées d'échecs sur Internet, des ateliers multimédias, des aides aux devoirs en ligne... Ils réfléchissent actuellement à la création sur les PAPI d'un roman à plusieurs mains, et sont en train de travailler à l'édition d'un support de formation à Internet spécialement destiné aux enfants.

Un nouveau cercle de travail traitant des NTIC et de la recherche d'emploi est en voie de constitution : il se réunira tous les trimestres et proposera de nouveaux services au public brestois en quête d'emploi.

Une expérience plutôt positive

Après une année de fonctionnement, on peut affirmer que l'expérience a plutôt bien réussi. L'arrivée d'un nouveau public, le développement de nouveaux ser-

vices, la naissance de partenariats divers et le travail efficace des agents de développement culturel ont créé une dynamique nouvelle sur le réseau des bibliothèques brestoises.

Et l'avenir ?

La réflexion est déjà relancée à la bibliothèque de Brest : garderons-nous dans les années à venir les PAPI en kiosque, libres d'accès, dans chaque bibliothèque, pour poursuivre cette mission de démocratisation de l'outil ?

En transformerons-nous une partie en postes de consultation à vocation documentaire qui pourraient proposer, à partir d'une interface de consultation unique (l'OPAC de la bibliothèque), la consultation de bases hétérogènes accessibles via Internet par le biais d'un client Z3950, et la consultation d'un réseau d'une cinquantaine de cédéroms bibliographiques et documentaires ?

Voilà l'objet de la prochaine étude...

*Si vous n'avez pas acquitté vos droits d'inscription ou de réinscription pour l'an 2000, ce bulletin est le dernier numéro que vous recevrez.
N'oubliez pas de régler votre cotisation ou votre abonnement.*