

Formation initiale des bibliothécaires d'État et ville
de Paris

Rapport de stage / Mars 2013

**Enquête exploratoire qualitative par
observation et entretiens auprès des
utilisateurs des ressources
électroniques de la BPI (secteur
Droit-économie) : objectifs de
consultation, cheminements vers les
ressources, appréciation et
appropriation des données.**

Hugo Catherine

Sous la direction de Christophe Evans
Responsable du Service d'Etudes et de Recherche - BPI
et de Thierry Ermakoff
Responsable du département des publics - ENSSIB

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement Christophe Evans, Françoise Gaudet et Agnès Camus-Vigué pour leur chaleureux accueil, leur accompagnement et leurs conseils avisés.

J'en profite pour souhaiter une heureuse retraite à Françoise Gaudet.

Je n'oublie pas Chantal Sibille et Alice Vallart pour leurs précieuses informations ainsi que l'ensemble des bibliothécaires rencontrés dans le cadre des activités de service public.

Enfin, je remercie Thierry Ermakoff de m'avoir orienté dans mes choix de rédaction.

Résumé :

Avec la création prochaine d'un observatoire des usages du numérique à la BPI, l'utilisation des ressources électroniques va faire l'objet de nouvelles études. Dans ce cadre, mon stage avait pour objet de réaliser une enquête exploratoire sur les usages des ressources électroniques de droit et d'économie.

Descripteurs : Bibliothèques – Enquête

Ressources électroniques – Enquête

Bibliothèques – Publics

Abstract :

With the imminent creation of an observatory uses of digital BPI, the use of electronic resources will be subject to further studies. In this context, my internship was to conduct an exploratory study on the use of electronic resources law and economics.

Keywords : Libraries – Surveys

Electronic ressources – Surveys

Libraries – Publics

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	8
CONTEXTE GÉNÉRAL DU STAGE.....	9
1. LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION.....	9
1.1. Cadre juridique.....	9
1.2. Cadre budgétaire	9
1.3. Les personnels.....	10
1.4. Les services aux publics.....	10
1.5. Les publics.....	10
1.6. Le système d'information documentaire de la BPI.....	11
2. LE SERVICE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHE (SER).....	12
2.1. Activités d'études et de recherche.....	12
2.2. Activités scientifiques	13
2.3. Publications.....	13
MIEUX APPRÉCIER L'USAGE DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE DROIT ET D'ÉCONOMIE DE LA BPI	14
1. OFFRE PROPOSÉE.....	14
1.1. Ressources payantes.....	14
1.2. Sélection de sites gratuits.....	14
2. DES STATISTIQUES FOURNIES PAR LES ÉDITEURS DIFFICILEMENT EXPLOITABLES.....	15
3. DES ÉLÉMENTS D'ANALYSE PRODUITS PAR LES PRÉCÉDENTES ENQUÊTES PORTANT SUR LES USAGES NUMÉRIQUES.....	16
3.1. Enquête générale de fréquentation des publics / Service d'Études et de Recherche (2012).....	16
3.2. Pratiques et usages de la presse électronique à la BPI / Benjamin Macé (2009)	17
3.3. Commission bibliothèques numériques / Audition du 20/12/2012.....	17
L'INTÉRÊT DE LA DÉMARCHE EXPLORATOIRE.....	19
1. OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE.....	19
2. MÉTHODE RETENUE.....	19
2.1. Observations.....	19
2.2. Entretiens semi-directifs.....	20
3. PUBLIC CIBLÉ.....	20
4. GUIDE D'ENTRETIEN.....	21
5. LIEUX ET DURÉES	22
ÉLÉMENTS D'ANALYSE ET PRÉCONISATIONS.....	23
1. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....	23
2. PREMIÈRES ANALYSES.....	23
2.1. Résultats d'observation.....	23
2.2. Analyse des entretiens.....	24
3. PRÉCONISATIONS.....	31
CONCLUSION.....	32
SOURCES.....	33

BIBLIOGRAPHIE.....	34
TABLE DES ANNEXES.....	37
GLOSSAIRE.....	40
INDEX.....	41
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	42
TABLE DES MATIÈRES.....	43

Sigles et abréviations

BNF : Bibliothèque Nationale de France

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

BTS : Brevet de Technicien Supérieur

BULAC : Bibliothèque Universitaire de Langues et Civilisations

CFCB : Centres de Formation aux Carrières des Bibliothèques

CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale

CNAC : Centre National d'Art et de la Culture

COUNTER : Counting Online Usage of Networked Resources

DEPS : Département des Etudes, de la Prospective et des Statistiques

DGMIC : Direction Générale des Médias et des Industries Culturelles

DUT : Diplôme Universitaire de Technologie

ENSSIB : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

EPA : Etablissement Public à caractère Administratif

ICOLC : International Coalition of Library Consortia

IRCAM : Institut de Recherche et Coordination Accoustique/Musique

MCC : Ministère de la Culture et de la Communication

MEDIADIX : Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques de la Région Ile-de-France

MOTif : Observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France

OPAC : On Line Public Access Catalogue

Q/R code : Quick Response Code

SER : Service d'Etudes et de Recherche

SLL : Service du Livre et de la Lecture

WI-FI : Wireless Fidelity

INTRODUCTION

A partir du 02 avril 2013, je prendrai en charge la coresponsabilité du service de formation de la Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations (BULAC). A ce titre, je serai amené entre autres activités à évaluer les usages et les attentes des publics de manière à préciser notre offre de formation.

Après avoir assisté à un cours de Christophe Evans dispensé à l'ENSSIB (École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques), j'ai eu l'idée de lui proposer d'effectuer mon stage pratique au sein du service « Études et Recherche » de la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), service qui fait référence en matière d'études de publics dans le monde des bibliothèques.

De son côté, Christophe Evans a accueilli ma demande avec attention et m'a proposé quelques jours plus tard d'effectuer une enquête exploratoire portant sur les usages des ressources numériques en droit et en économie.

L'objectif de ce travail était de mieux comprendre les objectifs de recherche des usagers, la manière dont ils se représentent ces outils, le cheminement qui les amène jusqu'à ces ressources ainsi que les modes d'appropriation et d'appréciation des résultats de leur recherche.

Pour se faire, nous avons utilisé des méthodes d'études qualitatives que sont l'observation et des entretiens semi-directifs.

Après avoir présenté le contexte professionnel de ce stage dans une première partie, il sera question de montrer en quoi une meilleure appréciation des usages des ressources électroniques devient incontournable pour les acteurs de la BPI. Ensuite, je développerai les choix méthodologiques retenus pour terminer par proposer des éléments d'analyse et des préconisations.

CONTEXTE GENERAL DU STAGE

1. LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

1.1. Cadre juridique

Établissement public national à caractère administratif (EPA), la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) est une composante du Centre national d'Art et de la Culture (CNAC). Elle est placée sous la tutelle du Ministère de la Culture et de la Communication (MCC), plus précisément du Service du Livre et de la Lecture (SLL).

Le décret n°76-82 du 27 janvier 1976 institue la BPI et précise la mission de service public de la bibliothèque qui est d' « offrir à tous, et dans la mesure du possible, en libre accès un choix constamment tenu à jour de collections françaises et étrangère de documents d'information générale et d'actualité, de constituer un centre de recherche en liaison avec les autres centres, bibliothèques et établissements culturels. Elle participe aussi aux activités de l'ensemble culturel du Centre Georges Pompidou. »

Dotée de l'autonomie administrative et financière, la BPI est administrée par un conseil d'administration présidé par Alain Seban, président du CNAC, où siège Patrick Bazin, directeur de la bibliothèque. Le CNAC organise les relations avec la BPI et l'Institut de Recherche et Coordination Acoustique/Musique (IRCAM) dans le cadre d'une convention signée par les 3 organismes.

1.2. Cadre budgétaire

Bénéficiant d'un budget propre de 9 millions d'euros dont 8,5 millions d'euros dévolus au fonctionnement, la bibliothèque reçoit une subvention pour charges de service public du MCC. A cette source principale de financement viennent s'ajouter des ressources propres provenant par exemple de l'activité éditoriale de l'établissement ou de l'organisation de manifestations cinématographiques (« Cinéma du réel », « Mois du film documentaire », ...).

Les crédits de fonctionnement se répartissent de la manière suivante : 33 % des crédits sont utilisés pour développer les systèmes d'information et les services rendus au public, 30 % sont consacrés au renouvellement du fonds documentaire (acquisition, abonnement, traitement physique des documents), 13 % aux activités culturelles et à la valorisation des collections, 13 % aux fonctions administratives et aux activités de gestion des ressources humaines, 7 % à la dotation aux amortissements et 4 % au financement de la politique de coopération nationale et internationale.

De leur côté, les crédits d'équipement servent à renouveler les matériels existants et à mettre en place des technologies nouvelles.

Le MCC assure le traitement des agents titulaires tandis que la BPI prend en charge la rémunération des personnels non titulaires sur son budget propre.

1.3. Les personnels

La BPI dispose d'une équipe de 236 agents permanents dont 194 personnels titulaires, qui relèvent principalement de la filière « Bibliothèques » mais aussi de la filière administrative et technique du MCC, et 42 contractuels.

Pour effectuer diverses tâches de service public comme le rangement, l'accueil et le renseignement, l'établissement recrute environ 95 employés temporaires (vacataires étudiants, emplois aidés).

1.4. Les services aux publics

En dehors des mardis et du 1^{er} mai, la BPI accueille les publics tous les jours, soit plus de 300 jours par an.

L'établissement se déploie sur trois niveaux pour offrir un total de 2200 places assises permettant de consulter environ 400 000 documents (imprimés, documents sonores, audiovisuels et multimédia). L'offre documentaire couvre tous les champs de la connaissance.

En plus des 380000 imprimés en libre-accès, les usagers peuvent accéder à l'offre de documents numériques de la BPI via 400 postes de consultation multimédia. En outre, la bibliothèque propose un accès gratuit à son réseau Wi-Fi (Wireless Fidelity).

Par ailleurs, l'établissement met à disposition des usagers des espaces thématiques : l'espace « Presse » présente une collection de 300 quotidiens et 200 magazines consultables sur support papier, microfilm et électronique ; l'espace « Musiques et documents parlés » et ses 90 postes de consultation ; l'espace « Autoformation » regroupe 120 places de travail à partir desquelles les usagers peuvent accéder à environ 200 didacticiels et logiciels d'apprentissage portant sur des domaines très variés (langues, bureautique, code de la route,...).

Pour prolonger l'offre d'autoformation, la BPI a mis en place des ateliers de conversation dans diverses langues (français langue étrangère, espagnol, anglais et portugais), des ateliers thématiques d'informatique et une assistance informatique personnalisée.

A la tête du réseau national « BiblioSésame » regroupant une trentaine de bibliothèques publiques, les équipes de la BPI participent à ce service de questions-réponses en apportant plus particulièrement leur expertise dans les domaines de l'art moderne, de l'art contemporain, de l'actualité et de la presse.

L'action culturelle occupe une place importante de l'offre de services de la BPI. En effet, elle développe chaque année un programme de manifestations portant sur le monde du livre et de la lecture : débats et colloques, cycle de films, expositions... La bibliothèque a notamment créé dès 1978 le festival « *Cinéma du réel* » qui est devenu une référence en matière de cinéma documentaire.

1.5. Les publics

Outil de démocratisation culturelle voulu comme tel dès son ouverture, la bibliothèque est ouverte à tous les publics sans modalités d'inscription ce qui favorise la diversité des usagers.

Les résultats de l'enquête générale de fréquentation réalisée en 2012 nous renseigne sur la composition socio-démographique du public :

- 51,7 % de femmes contre 48,3% d'hommes (50/50 en 2009)
- 60,4 % des usagers ont moins de 25 ans (56,8% en 2009)
- 65 % d'étudiants (comme en 2009)
- 6 % de lycéens (2,3% en 2009)
- 18 % d'actifs occupés (comme en 2009)
- 5,2 % de personnes en recherche d'emploi (8% en 2009)
- 5,8 % de retraités/autres, inactifs (6,7 % en 2009)

Durant l'année 2011, la BPI a enregistré 1,5 million d'entrées ce qui équivaut à une moyenne supérieure à 4800 entrées quotidiennes. Après une baisse régulière des entrées de 2002 à 2009, la fréquentation se stabilise depuis 2010.

Le nombre des entrées est à mettre en corrélation avec la durée de la visite et la capacité d'accueil de l'établissement qui est limitée à 2134 personnes. En effet, l'augmentation de la durée moyenne de visites, notamment les dimanches et les jours fériés, limite l'accès à la bibliothèque.

1.6. Le système d'information documentaire de la BPI

Proposé au public depuis 2006, le portail de la BPI donne accès à l'OPAC (On Line Public Access Catalogue), à quatre bases de données multimédia, à la base BPI-doc (plus de 300000 articles de presse numérisés) et à la bibliothèque numérique comprenant notamment les archives du « Cinéma du réel » et les archives sonores de la BPI.

Il se décline en plus d'une trentaine de profils de consultation dont les paramètres dépendent des besoins et des contraintes des différents espaces de la BPI. Les droits spécifiques associés à chaque profil déterminent la possibilité ou non d'accéder aux collections multimédia et aux services proposés par la bibliothèque. Cette organisation répond à un besoin de régulation des flux de consultation et permet de gérer le nombre de licences accordé par les éditeurs pour chaque ressource électronique.

Depuis 2012, certains postes informatiques proposent d'accéder à la documentation de la bibliothèque via une interface de recherche fédérée qui permet aux utilisateurs d'interroger toutes les ressources en une même requête.

2. LE SERVICE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHE (SER)

Depuis son ouverture en 1977, la bibliothèque dispose d'un service dédié aux études et à la recherche : le service d'Études et de Recherche. Installé dans l'immeuble situé au « 25, rue du Renard », cette petite cellule de sociologie se composait lors de mon stage de trois personnes dont la chef de service Françoise Gaudé, conservateur de bibliothèques, et deux sociologues chargés d'études, Christophe Evans et Agnès Camus-Vigué. Cette structure rare dans le monde des bibliothèques offre l'avantage d'associer compétences bibliothéconomiques et expertise sociologique.

Lors de la réforme de l'organigramme opérée en 2012 par la direction de l'établissement, le SER a été rattaché au Département « Publics » au même titre que les services suivants : « Coordination de l'accueil », « Développement des publics » et « Communication »¹.

A côté de ce changement organisationnel important, il faut noter que Françoise Gaudé, responsable du service depuis de nombreuses années, a quitté ses fonctions depuis le 1^{er} février 2013 pour être remplacée par Christophe Evans, nommé chef du service.

Ce service multiplie les activités notamment en développant les partenariats avec d'autres services de la BPI ou des organismes extérieurs.

2.1. Activités d'études et de recherche

Le Ministère de la Culture et de la Communication (MCC) charge le SER d'administrer des programmes de recherche annuels. Placée sous la direction scientifique d'un des membres du SER, ces enquêtes quantitatives de portée nationale sont réalisées par des instituts d'études extérieurs. Leurs résultats font l'objet de publication dans la collection « Culture études » du MCC et/ou dans la collection « Etudes et recherche » des Editions de la Bibliothèque Publique d'Information. A titre d'exemple, le programme 2010-2011 portait sur une étude quantitative autour du lectorat de la bande dessinée associant le Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS) du MCC avec le soutien du Service du Livre et de la Lecture (SLL) qui dépend de la direction générale des médias et des industries culturelles (DGMIC).

D'autre part, le service d'Études et de Recherche de la BPI mène de nombreuses études en interne. Ces enquêtes couvrent tous les champs de la lecture et de la bibliothèque et représentent la majeure partie de l'activité du service. Dans le rapport d'activité 2011 de la bibliothèque ², il présente les résultats de cinq études achevées durant l'année : études quantitatives par questionnaire auto-administré, par questionnaire en ligne, observations, études qualitatives (entretiens, focus groups).

Par ailleurs, le service réalise tous les 3 ans une enquête générale de fréquentation pour mieux connaître les publics et leurs attentes. Cette étude qualitative se déroule en 2 phases (printemps/automne) et permet de mesurer l'évolution des pratiques ³.

¹ Cf annexes

²http://www.BPI.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Documents_de_reference/Rapport_2011/index.html#/30/

³http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Publics_Bpi_2003_2009.pdf

2.2. Activités scientifiques

En matière d'animation, l'équipe organise des journées d'études portant sur les usages en bibliothèque ou les pratiques de lecture.

Elle collabore avec d'autres services de la BPI en participant à des groupes de travail, aux « Mardis de l'info », présentations destinées à l'ensemble du personnel.

Depuis le début de l'année 2013, Christophe Evans a la responsabilité d'un groupe de travail consacré à la création d'un observatoire des usages du numérique à la BPI.

Par ailleurs, le SER propose son expertise à des organismes extérieurs. Ainsi, Christophe Evans est titulaire d'un poste de maître-assistant associé à mi-temps à l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) où il est responsable des enseignements sur les services et les publics dans le cadre de la formation des élèves conservateurs et des élèves bibliothécaires.

De la même façon, les acteurs du service interviennent régulièrement dans d'autres organismes de formation comme les Centres de Formation aux Carrières des Bibliothèques (CFCB), le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), Médiadix.

Régulièrement sollicité par le MOTif, observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France, Christophe Evans participe à des groupes de travail consacrés à la question des bibliothèques et de leurs publics.

Enfin, le SER accueille et encadre toute l'année des stagiaires (élèves conservateurs, élèves bibliothécaires, étudiants) à qui ils confient la réalisation d'enquêtes.

2.3. Publications

Responsable de la collection « Etudes et Recherche » pour les éditions BPI-Centre Pompidou, le service consacre une grande partie de ces activités de publication aux synthèses d'études commandées par le SLL.

D'autre part, la BPI a signé un contrat avec Open Edition pour proposer la publication numérique de cette même collection ; Christophe Evans prend en charge cette activité en association avec le service du « Webmagazine » qui gère les éditions de la bibliothèque.

MIEUX APPRÉCIER L'USAGE DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE DROIT ET D'ÉCONOMIE DE LA BPI

1. OFFRE PROPOSÉE

Si le fonds numérique de la BPI s'est développé en suivant une politique d'acquisition tournée vers des documents scientifiques, celui-ci tend actuellement à s'orienter vers des ressources grand public.

En effet, suite à la refonte de l'organigramme, les secteurs « Economie » et « Droit » ont été rattachés au service « Savoirs pratiques », composante du département « Vivre ».

Ainsi, il existe dorénavant une volonté d'orienter les disciplines sur un terrain plus pratique pour diversifier les publics.

Cette évolution récente a produit un fonds numérique mixte composé à la fois de ressources scientifiques et de documents dits de vulgarisation. Toute cette documentation est accessible via un catalogue unique.

D'autre part, il faut noter que la bibliothèque a déployé sur quelques postes informatiques une interface de recherche fédérée qui permet entre autres d'interroger les bases de données « fédérables » dès la page d'accueil.

1.1. Ressources payantes

La bibliothèque propose à ces usagers 140 ressources électroniques payantes qui contiennent environ 40000 ressources profondes (livres et revues électroniques confondus).

En économie, les usagers peuvent accéder à une liste de 37 bases de données (Delphes,...) ou de sites spécialisés (Alternatives économiques,...).

Le secteur « Entreprise et gestion » propose l'accès à 80 ressources : bases de données (Eurostaff, Xerfi,...), annuaires (Kompass,...), documents de référence.

Dans le domaine juridique, les publics peuvent se connecter à de très nombreuses bases de données (Lamyline, Lextenso, Doctrinal Plus, Dalloz,...)

1.2. Sélection de sites gratuits

Les bibliothécaires des différents secteurs thématiques alimentent et mettent à jour régulièrement des sélections de sites Internet, ce qui représente environ 3000 sites.

Ainsi, les usagers peuvent consulter une liste de 72 sites traitant de questions économiques. Elle est constituée pour une grande partie de ressources institutionnelles (INSEE, OCDE, OMC, Ministères,...) mais aussi de sites associatifs et de bibliothèques référents (SCD de Paris-Dauphine)

Dans le domaine de l'entreprise et de la gestion, 43 ressources gratuites proposent notamment des informations sur le marketing et la création d'entreprise

Pour ce qui est des domaines administratifs et institutionnels, la bibliothèque signale près de 150 sites gratuits, pour la plupart produits par des autorités officielles françaises et étrangères.

De la même manière, les usagers peuvent profiter d'une sélection de plus de 180 sites juridiques qui renvoie vers de nombreux portails institutionnels mais aussi vers des bibliothèques spécialisées comme la Bibliothèque Universitaire (BU) de Cujas ou des blogs de professionnels (avocats, professeur de droit,...).

2. DES STATISTIQUES FOURNIES PAR LES ÉDITEURS DIFFICILEMENT EXPLOITABLES

Dès les premiers jours de mon stage, j'ai eu la possibilité de m'entretenir avec la responsable du service des périodiques, Chantal Sibille. Si cet échange m'a permis de découvrir l'offre de ressources électroniques proposée par la BPI tant en termes de documents que de services, il fut aussi l'occasion pour moi de prendre connaissance des limites que représentent les statistiques dites « machines » qu'elles soient issues du portail documentaire de la bibliothèque ou produites par les éditeurs de ressources électroniques.

En effet, lors d'une démarche d'évaluation quant aux usages des ressources électroniques, les statistiques internes ne sont pas d'une grande utilité car elles reposent uniquement sur le clic d'accès à la notice générique et occultent les données spécifiques (périodiques et articles en ligne, livres électroniques, chapitres et paragraphes, jurisprudences, sociétés...). Ainsi, elles n'offrent qu'une idée de l'accès à la ressource mais ne renseignent pas sur l'utilisation réelle. A titre d'exemple, ces chiffres indiquent uniquement le nombre d'utilisateurs qui se connectent à la base « Dalloz », non la nature de leur consultation (codes, précis, guides,...).

De la même façon, Chantal Sibille insiste sur la grande hétérogénéité des données d'utilisation envoyées par les éditeurs-producteurs. Les modes de calcul et de présentation sont très variables ce qui rend très difficile toute comparaison. Certains prestataires ne fournissent aucun élément d'explication quant à la définition des bases de recueil des statistiques ce qui rend ces données inexploitable. D'autres n'hésitent pas à transmettre des chiffres truqués, largement surestimés, de manière à s'assurer du réabonnement des clients.

La responsable du service des périodiques regrette que l'usage de la norme dite COUNTER (Counting Online Usage of Networked Resources), code international de bonnes pratiques pour l'harmonisation des statistiques d'utilisation des ressources électroniques en ligne, ne soit pas plus partagée par les fournisseurs de contenus numériques.

Déjà, en 2009, dans son rapport intitulé « Schéma numérique des bibliothèques »⁴, le président de la Bibliothèque Nationale de France (BNF), Bruno Racine, remarquait les limites des données fournies par les éditeurs : « Encore trop peu d'éditeurs français rendent leurs données compatibles avec COUNTER, dont il faut absolument préconiser l'usage. »

Seul un usage généralisé de ce standard ou de la norme ICOLC (International Coalition of Library Consortia) permettrait de comparer l'usage respectif de chaque ressource et de suivre leur évolution.

3. DES ÉLÉMENTS D'ANALYSE PRODUITS PAR LES PRÉCÉDENTES ENQUÊTES PORTANT SUR LES USAGES NUMÉRIQUES

Les nombreux travaux effectués dans le cadre du SER permettent de mieux appréhender la nature des publics, leurs pratiques et leurs attentes en matière de documentation numérique.

3.1. Enquête générale de fréquentation des publics / Service d'Etudes et de Recherche (2012)

La dernière étude générale de fréquentation a été réalisée en deux temps, au mois d'avril et de novembre 2012. Ses résultats nous livrent de riches enseignements sur le rapport qu'entretiennent les usagers avec la documentation de la bibliothèque et pointent une utilisation en baisse des ressources de la bibliothèque.

En premier lieu, il ressort de ce travail que 66,5 % des usagers déclarent venir travailler sur place sur leurs propres documents contre 43 % en novembre 2003. Le rapport entre l'utilisation de la documentation de la BPI et la simple fréquentation des espaces s'est donc inversé en une dizaine d'années.

Ce constat est à mettre en relation avec l'utilisation croissante des ordinateurs personnels (36 % des usagers) au détriment des postes de la BPI (27%) ; là encore, le rapport s'est inversé depuis 2009. De façon corollaire, près du tiers des sondés utilisent le réseau Wi-Fi de l'établissement.

Par contre, il faut noter que la consultation du site Internet est en hausse car 56 % des usagers déclarent s'être connectés au site web (contre 49,7 % en 2009) avec comme objectif la consultation du catalogue pour près de 40 % d'entre eux.

Malgré cela, l'existence de l'offre de ressources électroniques à la bibliothèque n'est connue que par une minorité d'utilisateurs : 32 % des étudiants savent que la BPI propose l'accès à des bases de données, 19 % des lycéens et 41 % des actifs occupés ; 27,5 % des usagers connaissent l'existence d'une offre de livres électroniques.

Cette méconnaissance du plus grand nombre se traduit par un faible usage de cette documentation. Seulement 10 % des personnes interrogées disent avoir déjà utilisé ces

⁴<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/104000143/index.shtml>
CATHERINE Hugo | FIBE02 | Rapport de stage | Mars 2013

bases de données (9 % des étudiants, 17 % des actifs occupés et 6 % des lycéens) tandis que 3 % d'entre eux ont profité des livres électroniques proposés par la bibliothèque.

Pour autant, il faut noter le degré de satisfaction des usagers en matière de recherche documentaire. Qu'ils soient venus chercher des informations sur un sujet ou des documents précis, 96% à 97 % des répondants déclarent être satisfaits des résultats de leur recherche.

3.2. Pratiques et usages de la presse électronique à la BPI / Benjamin Macé (2009) ⁵

Cette étude réalisée en 2009 par Benjamin Macé dans le cadre de sa formation d'élève conservateur propose des conclusions qu'il était intéressant de confronter aux résultats de mon enquête.

Tout d'abord, il est intéressant de signaler la distinction établie par l'auteur entre deux profils d'usagers de la presse électronique.

En effet, il dresse tout d'abord le profil du lecteur de sites gratuits de journaux qui est un homme étranger, plus âgé que la moyenne des utilisateurs, habitué de la bibliothèque et, plus particulièrement, de cet espace Presse. Sans sujet précis à rechercher, son objectif est de lire de l'information récente émanant d'organes de presse issus de son pays d'origine. Il suit un parcours rituel en consultant presque toujours les mêmes sources dans le même ordre. Dans leur ensemble, ces lecteurs ne se sentent pas légitimes pour faire appel à la médiation des professionnels.

A côté de ce public, une autre catégorie d'utilisateurs consulte les bases de données de presse. Ces lecteurs sont pour la plupart des étudiants, dont une majorité de femmes. Leur visite est préparée et s'inscrit « dans le cadre d'un travail de type universitaire ou de la préparation d'un concours ». Ils bénéficient d'un niveau d'expertise plus élevé aux lecteurs de la presse et, contrairement à ces derniers, n'hésitent pas à solliciter l'aide des bibliothécaires.

Les publics interrogés se déclarent satisfaits de l'offre électronique qu'ils jugent très riche.

Par ailleurs, Benjamin Macé note le succès des contenus multimédia, les répondants accordant en effet autant d'importance à l'image et au son qu'au texte.

Si les usagers déclarent avoir intégré les différences d'accès proposées par les postes informatiques (postes donnant accès à Internet, postes bridés), ils ne comprennent pas pourquoi la bibliothèque restreint les possibilités de navigation sur Internet. Par conséquent, certains n'hésitent pas à déclarer user de pratiques non conformes pour contourner cette organisation.

3.3. Commission bibliothèques numériques / Audition du 20/12/2012

En vue de la création d'un observatoire des usages du numérique à la BPI, une commission portant sur les bibliothèques numériques s'est réunie le 20 décembre 2012.

La question de la notion même d'usager du numérique à la BPI a notamment été abordée. Les intervenants se sont interrogés sur la façon de circonscrire le périmètre

⁵<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-48283>

Mieux apprécier l'usage des ressources électroniques de droit et d'économie de la BPI

d'une notion polysémique : bénéficier d'une démonstration portant sur une base de données au bureau d'accueil, participer à un atelier informatique ou encore utiliser son ordinateur personnel ou son smartphone dans l'enceinte de la bibliothèque doivent-ils être identifiés comme des usages numériques ?

D'autres constats ont été dressés :

- le manque d'attrait et de visibilité de l'offre de ressources numériques
- des attentes limitées de la part des usagers et une « sous-utilisation des ressources »
- la valorisation de l'autonomie et de l'accès libre versus une nécessaire médiation des bibliothécaires

Devant les difficultés à identifier et à comprendre les usages numériques, la commission préconise de recourir de préférence à des méthodes d'enquêtes qualitatives traditionnelles comme les observations, les entretiens semi-directifs et les groupes de discussions (focus groupes), en s'intéressant bien sûr aux pratiques mais également aux attentes et aux représentations des individus.

L'INTÉRÊT DE LA DÉMARCHE EXPLORATOIRE

1. OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE

Comme toute étude exploratoire, la mise en place de cette enquête vise à la fois à valider des constats de travaux antérieurs et les orientations qui en découlent mais aussi à dépister, à déceler des usages et des représentations ignorées.

En fonction de ses résultats, elle pourrait constituer une phase préliminaire avant la mise en place d'une étude quantitative.

Les ressources électroniques économiques et juridiques rencontrent-elles un public large et diversifié ? Le profil des usagers des ressources électroniques économiques et juridiques correspond-il à celui des utilisateurs de l'Espace Presse ? Quelles sont ses spécificités ? Comment les utilisateurs se représentent-ils les ressources électroniques ? Comment les nomment-ils, comment les distinguent-ils entre elles ? Autant de questions auxquelles cette enquête comptait apporter des éléments de réponse.

En optant pour des méthodes qualitatives que sont l'observation et la mise en place d'entretiens semi-directifs, le but était de « comprendre les mécanismes de l'opinion, de comprendre pourquoi les gens pensent ceci ou cela, pourquoi ils s'autorisent ou non telle ou telle pratique, comment ils comprennent leur environnement. »⁶.

2. MÉTHODE RETENUE

Comme le souligne Stéphane Wahnich, l'avantage des méthodes qualitatives est de nous informer sur la façon dont « sont construites les perceptions, l'image d'un équipement, mais aussi comment sont sur le fond appréciées les collections, quel est le rapport à l'autre que construit l'interaction entre usagers et bibliothécaires,... ».

2.1. Observations

Un des préalables à la prise de contact fut pour moi de repérer les utilisateurs de ressources numériques des domaines juridique et économique, ce qui m'a permis de relever un certain nombre d'observations que je consignais dans un cahier de bord.

Le plus souvent installé au bureau d'information du secteur « Droit-Economie », je circulais régulièrement au sein des espaces dédiés à l'usage des ressources numériques des 2ème étage et 3ème étage. J'ai ainsi pu constater des « microfaits » que je notais systématiquement ; par microfaits, j'entends tout ce qui éveillait mon intérêt, sans préalable.

Par ailleurs, je profitais de mes allées et venues dans les salles de lecture pour identifier la nature des informations consultées par les publics sur leurs ordinateurs personnels.

J'ai procédé à ces observations la durée de mon immersion dans les salles de lecture, à savoir 2 semaines.

⁶WAHNICH, Stéphane. *Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique*. In : BBF [en ligne]. 2006, 51, 6. [Consulté le 8 mars 2013]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0008-002>

2.2. Entretiens semi-directifs

Fixé par mon tuteur de stage, mon objectif initial était de réaliser 15 à 20 entretiens.

Or, comme le conseillent Claude Poissenot et Sophie Ranjard dans leur livre intitulé « Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête », « Il vaut mieux, face à un dilemme de temps, diminuer le nombre d'entretiens et exploiter correctement le matériau recueilli transcrit sous forme électronique »⁷.

Ainsi, au regard du faible nombre d'utilisateurs des ressources électroniques et de la durée très courte de mon stage (4 semaines), nous avons préféré arrêter ma campagne d'entretiens suffisamment tôt pour me laisser le temps nécessaire à la retranscription et aux premières analyses.

A l'issue de mes 2 semaines d'immersion, j'ai réalisé 13 entretiens en face à face dont 2 se sont tenus en présence de plusieurs usagers.

Tous ces entretiens ont été enregistrés et l'intégralité de leur contenu a fait l'objet de retranscriptions.

Ma première stratégie de recrutement fut de solliciter les publics en situation de consultation dans les espaces dédiés.

Avec l'aide des bibliothécaires en situation de service public, j'ai eu l'occasion de recruter des usagers selon d'autres modalités. En effet, lorsque des lecteurs recherchaient de l'information juridique ou économique, les personnels n'hésitaient pas à informer les lecteurs de l'existence de mon enquête. Ainsi, j'ai pu rentrer en contact avec des publics satisfaits de la médiation offerte par les bibliothécaires et de facto plus enclin à accepter de m'accorder un peu de leur temps.

D'autre part, suite à l'accord de la responsable du bureau d'information du secteur, j'ai eu la possibilité d'y déposer un cahier où les personnes disposées à répondre à mes questions pouvaient noter leurs coordonnées lors de mon absence. Cet outil supplémentaire m'a permis de contacter une personne avec laquelle nous avons convenu d'une date de rendez-vous.

3. PUBLIC CIBLÉ

Qu'ils consultent de la documentation payante ou des sites Internet gratuits, les publics interrogés représentaient des utilisateurs de ressources électroniques dans les domaines économique et juridique.

Mon travail de terrain m'a permis de recueillir les discours de 16 usagers aux profils divers. Ils forment un panel représentatif des publics de la bibliothèque.

L'âge moyen du groupe d'utilisateurs est de 41 ans.

⁷POISSENOT, Claude ; RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2005.350 p. *Cahiers de l'ENSSIB* ; 2.

Voici la répartition finale entre interviewés. De manière à garantir l'anonymat des participants, j'ai volontairement modifié leurs noms :

Entretien	Pseudonyme	Sexe	Age	Statut	Niveau d'études
1	Amine	M	24 ans	Étudiant	Master 2
2	Gérard	M	53 ans	Actif	Non renseigné
3	Bastien	M	20 ans	Étudiant	BTS 2ème année
4	Yann	M	25 ans	Inactif	Non renseigné
5	Jean-Louis	M	60 ans	Pré-retraité	Non renseigné
6	Léa	F	23 ans	Étudiante	Master 2
6	Julie	F	23 ans	Étudiante	Master 2
6	Zoé	F	24 ans	Étudiante	Master 2
7	Minh	F	34 ans	Active	Non renseigné
8	Seydou	M	32 ans	Doctorant salarié	Doctorat 1ère année
9	Chris	M	28 ans	Étudiant	Master 2
10	Driss	M	26 ans	Actif	Non renseigné
10	Hamid	M	27 ans	Actif	Non renseigné
11	Jean-Yves	M	48 ans	Actif	Non renseigné
12	Robert	M	74 ans	Retraité	Non renseigné
13	Thomas	M	20 ans	Lycéen	Bac professionnel

4. GUIDE D'ENTRETIEN

Ma consigne de départ prenait la forme de la question suivante : « Comment en êtes-vous venus à consulter les ressources électroniques (en droit et en économie) de la Bibliothèque publique d'information? »

A la demande de Christophe Evans, mon guide d'entretien reprenait les 3 thématiques suivantes :

- objectifs de consultation
- cheminements de recherche et usages
- appréciation et appropriation des résultats

Suite à ma proposition, nous avons intégré le thème suivant :

- ergonomie de l'interface et signalement des ressources

5. LIEUX ET DURÉES

Tous les entretiens se sont déroulés dans l'enceinte de la BPI.

La plupart des entretiens se sont tenus dans la salle de pause des personnels du 2ème étage. Si ce lieu était un peu bruyant, d'où quelques soucis au moment de la retranscription, il offrait l'avantage d'être convivial.

Pour quelques entretiens, j'ai profité de la disponibilité de la salle de formation des publics du 2ème étage.

Ces moments d'échange ont duré de 10 à 40 minutes.

ELÉMENTS D'ANALYSE ET PRÉCONISATIONS

1. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

La première des difficultés rencontrées était d'adapter mon enquête à la durée très courte de mon stage (4 semaines). En effet, en sachant que les premiers jours passés dans le service furent consacrés à prendre connaissance de l'existant (organisation des services, prise en main des outils, consultation des études connexes,...), mon travail de terrain s'est limité à 2 semaines de manière à me réserver le temps de retranscrire la totalité des entretiens et de commencer les premières analyses.

D'autre part, il fut difficile de recruter des répondants du fait d'une très faible utilisation de la documentation ciblée.

En effet, ma période de stage a correspondu à la période des examens d'où une moindre utilisation des ressources électroniques, notamment des bases de données juridiques, et des étudiants peu disposés à m'accorder du temps pour répondre à cette enquête. Les possibilités de recrutement s'en sont trouvées largement réduites. Je n'ai pas eu l'opportunité de recueillir le discours d'étudiants de droit de niveau 1^{er} cycle qui, d'après les membres de l'équipe chargée de l'accueil et du renseignement, représentent la majorité des utilisateurs des ressources électroniques concernées.

2. PREMIÈRES ANALYSES

2.1. Résultats d'observation

Au gré de mes observations, j'ai relevé en premier lieu une faible utilisation de la documentation juridique et économique sous forme électronique.

En effet, j'ai souvent constaté à des créneaux horaires variables le nombre très réduit voire l'absence totale d'utilisateurs consultant ces ressources.

Contrairement à certaines observations émises par des bibliothécaires de la BPI qui constataient le plus souvent un pic de consultation en fin de journée (à partir de 18 heures), de mon côté, je n'ai pas vérifié d'heures ou de jours plus propices à l'usage des outils en question.

Par ailleurs, les espaces dédiés à l'usage de ce type de ressources ne sont pas désertés par les lecteurs mais sont très largement occupés par 2 types de publics aux usages non conformes.

Tout d'abord, une partie des utilisateurs se servent de ces postes informatiques pour consulter Internet, visionner des films ou jouer aux quelques jeux accessibles. Pour ce faire, ils détournent le plus souvent les stratégies de filtrage mises en place par la bibliothèque, notamment en utilisant Wikipedia pour naviguer vers d'autres sites.

D'autre part, il existe une catégorie de lecteurs qui s'installe sur ces places pour travailler sur leurs supports de cours. La plupart d'entre eux n'utilise pas l'ordinateur

d'autant plus que certains utilisent leur équipement personnel (ordinateur, tablette, smartphone).

A aucun moment, je n'ai constaté que ces usages non conformes à l'offre de service proposée constituaient une entrave à la consultation des ressources électroniques.

En effet, lors de ma présence, j'ai noté un *turn-over* des usagers suffisamment rapide pour libérer le plus souvent des places, j'ai très rarement constaté d'occupation totale de ces espaces.

Par ailleurs, il est intéressant de noter l'existence d'une catégorie d'habitues qui fréquente cet espace tous les jours ou presque durant plusieurs heures. Au nombre d'une dizaine, ce public ne se distingue par son sexe (autant de femmes que d'hommes) mais plutôt par son âge, bien au-dessus de la moyenne des publics de la BPI. Sans pour autant en déduire qu'ils soient tous inactifs ou retraités, ils consacrent un temps bien supérieur à la consultation des bases de données ou des sites spécialisés que les autres usagers des mêmes ressources.

Enfin, ayant partagé le bureau d'information durant 2 semaines, j'ai remarqué la méconnaissance d'un grand nombre d'utilisateurs quant à l'offre de ressources électroniques. Si ceux-ci ont le réflexe de se tourner vers la documentation imprimée lors de leurs recherches, ils découvrent l'existence des bases de données et les accès qu'elles offrent suite aux conseils des bibliothécaires.

2.2. Analyse des entretiens

- **Des objectifs de recherche plus ou moins précis**

Si la plupart des interviewés (9) déclare utiliser ces outils dans le cadre de leurs études, d'autres visent l'accès à de la documentation professionnelle (4) ou la satisfaction de leurs centres d'intérêt personnels (3).

Jean-Louis recherche des informations portant sur « *des intérêts personnels, des utilités* » et utilise certains outils à des fins très pratiques : « *Par contre, j'aide beaucoup de gens si vous voulez. J'aide beaucoup de gens, c'est une histoire un petit peu particulière mais, là, récemment, je rends service à une connaissance qui a un problème de droit.* »

Dans leur grande majorité, les utilisateurs viennent avec un objectif de recherche très précis souvent munis de références, ils déclarent venir pour trouver de l'information, de la documentation, des études de marché, de la jurisprudence, des chiffres consolidés, des références françaises, des articles d'archives, des sources anciennes, des documents, des recherches, des utilités et intérêts personnels, des formules et méthodes de calcul, des textes de lois.

Bastien explique que pour lui « ...c'est uniquement pour faire des recherches ponctuelles, très rapides. Quand j'ai besoin d'une information, clac, je clique et en gros c'est ça, c'est vraiment ça. »

Mais, certains utilisateurs se servent des bases de données pour s'informer sur un sujet, c'est le cas de Yann : « *...je n'avais pas d'objectif précis, c'est vraiment au stade primaire, on va dire, c'est pour avoir toutes les informations qui puissent m'être*

nécessaires et... je suis plutôt satisfait, oui, plutôt satisfait. Cela reste à compléter mais c'est déjà une bonne base. »

D'autres comme Robert reconnaissent se perdre en naviguant, oubliant leur priorité de recherche : *« souvent on va chercher quelque chose de précis et on se disperse...je suis intéressé par un problème, cela m'amène à un autre problème et j'oublie complètement le problème principal parce que je suis plus intéressé par le problème secondaire. Mais, bon, cela fait partie du problème, du plaisir en fait, du plaisir de la recherche. »*

- **Vous avez dit « base de données » ?**

Si la totalité des étudiants, hormis Bastien qui prépare un Brevet de Technicien Supérieur (BTS), connaissent l'appellation « base/s de données », ils préfèrent les appeler spontanément par le nom propre à la ressource (Kompas, Xerfi,...).

Les autres répondants me parlent de document électronique (2), de source de documentation, de logiciel, de base d'articles scientifiques, d'agrégateur de plusieurs revues, d'outil de recherche, de sites.

Bastien ne les nomme pas et se demande même si elles ont une appellation particulière, avant de reconnaître qu'« à vrai dire, base de données pour moi c'est un petit peu obscur, c'est un nom qui est très vague, j'ai du mal à mettre quelque chose là-dessus clairement. De le définir c'est un peu difficile. »

- **Documentation imprimée vs information électronique : une question de temps ?**

Il est intéressant de noter qu'une majorité d'utilisateurs développent leurs représentations des ressources électroniques en les opposant, les comparant aux documents imprimés.

De nombreux usagers se représentent les bases de données comme gage d'informations plus professionnelles, plus complètes, plus synthétiques, plus précises, plus pertinentes, déjà triées, validées. En outre, elles proposent de façon exclusive des études de marché onéreuses.

A l'inverse, une minorité d'utilisateurs juge la documentation imprimée « plus complète », « plus riche », « plus sage ».

Pour beaucoup, le support électronique offre de nombreux avantages pratiques en termes d'accès à l'information et de gain de temps. Ainsi, Chris m'explique que *« c'est une ressource indispensable parce que je pense que quand j'étais plus jeune, j'ai cherché pour des articles qui étaient publiés dans des livres, et c'était vraiment lent, il fallait aller sur plusieurs étages de la bibliothèque et tout cela. Avoir cela directement en ligne et pouvoir le capter sur pdf en 2 minutes, 3 minutes, c'est vraiment indispensable. En 2009, 2010, quand j'ai fait des projets à Ottawa, la bibliothèque là était vraiment superbe : je sortais avec peut-être 4 ou 5 références après 20 minutes de recherche et puis j'avais tout mon temps chez moi à les consulter. Et ça fait beaucoup d'articles très vite et j'adorais cela, c'était le luxe. »*

Yann relève lui le caractère synthétique de certaines bases de données : *« si on commence avec les livres, je pense qu'on se perd très facilement parce que tous les livres sont assez spécialisés, c'est très exhaustif, il y a beaucoup d'informations alors*

que sur Xerfi tout est rémunéré, euh, tout est résumé. On peut lire une étude en 30 minutes, ¼ heure. »

Les utilisateurs des bases de données en droit qui s'intéressent à la jurisprudence les estiment incontournables du fait de leurs mises à jour beaucoup plus rapides.

Ainsi, Jean-Louis préfère associer la consultation des périodiques ou dictionnaires imprimés à l'utilisation des bases de données « dans la mesure où l'on défriche tout d'abord un sujet sur papier et on affine au plan électronique pour vérifier si c'est toujours d'actualité. » Pour lui, l'intérêt des ressources électroniques réside surtout dans la fréquence de mise à jour des informations : « sur Légifrance c'est que vous avez le dernier cri du texte, cela revêt anormalement une importance capitale dans ce pays... Napoléon, Portalis faisait des lois pour 200 ans, nous, on fait des lois pour 3 mois maintenant. C'est l'actualité, plus exactement c'est l'exactitude de l'information ! »

Souvent à la recherche d'informations jurisprudentielles, Robert vante lui aussi les facilités pratiques qu'offre un site comme Legifrance : « Je sais exactement ce que je veux chercher sauf, évidemment, pour les jurisprudences parce que pour les jurisprudences qui sont tellement nombreuses, tellement variées, là il vaut avoir un système, un système électronique qui va les classer en quelques secondes... C'est beaucoup plus facile et...donc, en fait, c'est un instrument qui aide vraiment, qui est vraiment très, très pratique. »

Un interviewé remarque que contrairement à des livres qui pourraient être empruntés ou consultés par un autre usager l'avantage de l'information électronique est d'être toujours accessible et consultable par plusieurs lecteurs simultanément.

Cependant, de nombreux lecteurs notent qu'ils continuent à apprécier davantage de consulter la documentation papier, moins fatigant que l'écran.

• Une offre de services méconnue

Hormis Robert qui estime qu'« une bibliothèque c'est comme son nom l'indique des livres, purement papier », toutes les personnes interrogées trouvent logique que la BPI offre l'accès à des ressources électroniques car celles-ci sont devenues incontournables pour un établissement documentaire de la taille de l'établissement.

Cependant, le cheminement jusqu'à celles-ci, en particulier jusqu'aux bases de données, implique le plus souvent le recours à des tiers. En effet, la quasi-totalité des utilisateurs interviewés ont pris connaissance de l'existence de ces bases de données par l'intermédiaire de bibliothécaires dans le cadre du renseignement bibliographique ou de connaissances (amis, échanges entre étudiants, conseils de professeurs).

Ainsi, Thomas, étudiant en Bac pro commerce, m'explique comment il est venu à la bibliothèque consulter ces ressources : « C'était mon professeur qui nous a dit, à toute ma classe, qu'on pouvait venir ici, récupérer des informations dont on aurait besoin. Votre collègue m'a montré comment cela marchait. »

De la même façon, Yann a d'abord pensé à une autre bibliothèque : « Donc, je me suis renseigné auprès de la Cité des métiers à la Villette qui m'ont ensuite donné votre adresse pour me dire que je pouvais consulter gratuitement les bases de données ici. C'est pour cela que je suis venu ici. »

Quant à Amine, il a profité des conseils d'un ami pour bénéficier de ce « plan » : « Oui, j'ai eu...c'est un ami qui travaille ici qui m'a donné ce plan en quelque sorte. Il

m'a dit qu'il y avait des informations concernant des entreprises et c'est pour cela que je suis allé vérifier. »

- **Appréciation et appropriation des résultats**

Une grande majorité d'utilisateurs s'estime satisfaite des résultats de leur recherche. C'est notamment le cas de Gérard, consultant en droit des assurances, qui *« estime avoir récupéré les informations escomptées comme 99% des fois où je recherche des informations par l'intermédiaire de ressources électroniques »*. De la même façon, Thomas, étudiant, valorise *« la barre de recherche, ensuite cela nous permet de trouver plus précisément. Cela propose des catégories plus sélectives, grâce à cela, j'ai pu trouver vraiment...ça m'a sélectionné 3 études de marché qui étaient vraiment proches de ce que je recherchais. »*

Beaucoup comme Amine remarquent que les bases de données offrent des données fiables contrairement à certaines informations trouvées sur le web qu'il faut nécessairement recouper : *« Sur Internet, on est jamais sûr de la fiabilité et du coup, on cherche un 1er document, on le lit, on regarde les informations, et on en cherche d'autres pour voir si c'est cohérent. Vous...alors que Science direct, on sait qu'il y a des gens compétents derrière, donc quand il y a une information, on sait qu'elle est minimum correcte. »*

De plus, Amine reconnaît la valeur ajoutée des bases de données qui synthétisent les informations : *« Oui, je suis très content. Ben, en fait, j'aurais pu trouver cela sur Internet, l'étude sur l'entreprise que je voulais mais sachant que l'étude est faite par des gens bien expérimentés, c'est bien, c'est succinct et c'est ciblé. J'ai tout trouvé en deux pages alors que sur Internet j'aurais à chercher sur plusieurs sites et j'aurais peut-être perdu plus de temps à chercher au lieu d'avoir l'information directement. »*

Du côté des « mécontents », les usagers s'imputent souvent la responsabilité de leurs recherches infructueuses. Ainsi, Jean-Yves qui recherche des informations sur la location de voiliers déclare : *« Je n'ai pas trouvé. Je n'ai pas trouvé ce que je voulais vraiment mais...voilà, j'ai parcouru un peu rapidement l'étude de 2012. »* D'autres reconnaissent ne pas avoir suffisamment défini l'objet de leur recherche.

Si les outils proposés recueillent une satisfaction très large des publics interrogés, ces derniers sont néanmoins nombreux à regretter l'impossibilité d'imprimer les études de marché proposées par la base « Xerfi ». C'est d'ailleurs cette limite qui dissuade Léa, Zoé et Julie de continuer leur recherche sur cet outil : *« Il y a une étude de marché qui fait 90 pages, il faut revenir 10 fois pour tout noter parce qu'on ne peut pas imprimer, on peut pas enregistrer. Ben, parce que d'Internet, on peut imprimer et, en général, on peut trouver et chez nous parce que là même si on trouve quelque chose, on peut le retrouver sur Internet juste en prenant les sources, et en plus on peut imprimer et enregistrer. »* Yann conforte cette opinion : *« Pour la lecture parce que admettons, là, cet après-midi je peux avoir un coup de barre. Ce sont quand même des études de marché qui font 80 pages et il y a en 4-5 qui m'intéressent. Je ne me vois pas en un après-midi lire 600 pages. Ça serait les ramener chez moi, les consulter un peu plus tard. »*

En termes d'appropriation matérielle des résultats, l'usage le plus commun est la prise de notes, souvent contrainte (cf. Xerfi) ; de nombreux lecteurs aimeraient pouvoir

télécharger ou imprimer. Venue spécialement de Corée du Sud pour ses recherches, Minh ne reste que quelques jours en France : « *Dans ce cas-là, j'ai pas beaucoup de temps et je peux pas noter tout ça. Et je dois imprimer parce que ça ne marche pas envoyer par mail mais ce que je préfère le plus bien sûr c'est d'envoyer par email, c'est plus pratique.* »

Les données collectées font l'objet d'utilisation diverses, les répondants déclarent s'en servir pour : faire des dossiers (3), rédiger une mini-étude de marché, refaire des graphiques sur Excell, faire des lectures, des synthèses et citer, faire des notes de lecture, constituer une bibliographie avec crayon à la main, récupérer des idées pour écrire des articles, les placer là ou on en a besoin, créer une base d'information, compléter des cours, utiliser les données lors de contrôles de connaissances, rédiger des courriers et produire des comptes-rendus à l'intention d'avocats ou d'autres professionnels, s'appuyer sur les informations récoltées pour passer un entretien, exploiter des chiffres pour défendre un projet de création d'entreprise.

- **Autonomie, information, signalisation et médiation**

L'importance accordée à l'autonomie traverse tous les discours des répondants.

Les étudiants interrogés estiment avoir suffisamment d'expérience avec les différents outils numériques et préfèrent naviguer sur les interfaces de façon intuitive, à l'image de Bastien : « *Non, mais moi, j'ai toujours eu un ordinateur chez moi, donc je suis très habitué à l'outil informatique et, en général, les interfaces j'arrive assez vite à comprendre comment elles marchent.* »

Cette volonté d'autonomie se traduit aussi dans le discours du doyen des répondants qui ne veut pas « déranger » les bibliothécaires avec des questions techniques. Il juge ses interrogations comme autant d'évidences pour la majorité des usagers : « *Je répugne de demander parce que... Je demande s'il y a personne, si c'est vide, s'il y a personne, je demande. Mais, par nature, j'aime pas demander (rires). c'est toujours l'impression de déranger, de déranger quelque part. J'estime que c'est tellement primaire que j'estime que si je faisais un effort, j'arriverais à trouver...* »

Aucun interviewé n'a déclaré avoir bénéficié de formation à l'utilisation des bases de données, ni être intéressé par ce type d'animation.

Suivre une formation à ce type d'outil pose tout d'abord la question de la disponibilité des utilisateurs en termes de temps. Étudiant canadien, Chris le souligne à sa manière : « *Moi, j'aime demander de l'aide pendant juste 5 secondes à l'accueil mais j'aime faire les choses moi-même. Je suis un peu impatient et être dans un groupe de personnes en train de suivre une formation, j'aimerais pas, je dois avouer.* » Seydou aurait volontiers suivi une formation : « *cela serait intéressant mais je manque de temps, en fait. C'est la principale raison qui m'empêcherait mais sinon pourquoi pas, tout à fait.* » Quant à Amine qui termine son cursus, il suggère l'idée d'une formation très courte et ciblée : « *Peut-être venir voir une 1ère fois s'il y a d'autres éléments en plus qui peuvent ajouter à la recherche, des manières nouvelles de rechercher, plus pertinentes. Peut-être d'essayer une formation rapide mais pas une formation sur une semaine, peut-être une formation d'un quart d'heure pour voir les trucs les plus pertinents en fait.* »

Au lieu d'une formation, certains répondants préféreraient des supports d'information qui leur faciliteraient l'utilisation ou le repérage des bases de données comme c'est le cas de Zoé : *« Une fiche, par exemple, à côté de l'ordinateur qui expliquerait comment rentrer dans la base de données. Ce serait plus simple, comme cela, la personne vient, s'installe, lit la procédure, peut se débrouiller toute seule. Parce que concrètement, faire une formation, à part les gens qui débutent dans leurs études et encore...nous, on est plus du tout intéressées, dans 6 mois, on arrête les études. »*

Amine aimerait davantage d'informations portant sur la signalisation : *« Là, par contre, ce serait bien de mettre un écriteau à côté de chaque partie, par exemple, « accessibilité aux bases de données de ce type » ou des trucs. En fait, spécifier chaque groupe de poste à une activité ou à une recherche précise. Par exemple, un groupe de postes va être bases de données, un autre va être plus accessible à Internet... »*

Tout comme Yann qui regrette d'être de ne pas avoir profité plus tôt de Xerfi dans l'enceinte de la Bpi : *« L'année dernière, quand je venais ici souvent, je n'avais aucune idée qu'il y avait Xerfi. Donc, ça serait de la signalisation mais pour dire ce qu'il y a dans l'ordinateur, pas pour dire « y'a un ordinateur » parce que ça on le sait, on le voit (rires) mais ce qu'il y a dans l'ordinateur. Moi, je pensais que les ordinateurs c'était juste pour trouver les livres en fait, juste pour je tape un livre, on me donne la rangée et puis voilà. »*

La signalisation des ressources n'est effectivement pas évidente pour tous et oblige de nombreux lecteurs à recourir à la médiation des bibliothécaires. Yoann m'explique : *« Je veux dire, quand on arrive, nous-mêmes, on peut pas s'orienter, je pense que beaucoup de gens passe par l'accueil. Ils demandent à être guidés. Soi-même, non, c'est trop pas clair ! Tu vois des postes allumés mais tu sais pas forcément ce qui s'y trouve. Tu sais pas si c'est un accès Internet libre,... Parce qu'au milieu, je crois qu'il y a des gens qui sont sur YouTube, Internet et tout ça... Et les postes qui sont à côté n'ont pas d'accès à Internet, c'est intranet je crois, c'est pas très bien...C'est pas très clair. »* Thomas partage le même constat : *« J'ai eu un peu de mal à trouver au début. Je me suis renseigné à l'accueil en arrivant. A l'accueil, on m'a dit de monter au premier étage et de monter au département « Droit-économique ». En fait, j'ai essayé de chercher sur les pancartes qu'il y avait, je n'ai pas vu marquer « Droit-économique »(sic), donc j'étais un peu perdu, je suis revenu à l'entrée de la salle. J'ai demandé à une dame au premier poste, elle m'a dit qu'il fallait retourner vers la fin de la salle. »*

Consultant en droit des assurances, du patrimoine et des sociétés, Gérard reconnaît ne pas se poser la question du signalement des différents postes d'accès à l'information numérique car il a le réflexe de s'adresser aux professionnels si besoin. Il estime que ces derniers sont présents pour offrir ce service et qu'ils apprécient ces échanges.

- **Un environnement technologique perfectible pour beaucoup mais idéal pour Robert**

Dans leur ensemble, les usagers interrogés reconnaissent que la facilité et la rapidité d'accès motivent l'utilisation des ressources numériques.

Or, certains comme Amine regrettent la lenteur des postes de travail et le nombre de clics nécessaire pour accéder à l'information : *« Non, pas non plus une très bonne note, peut-être à cause de la connexion qui est lente mais sinon par exemple j'aurais à taper 4-5 fois pour arriver au document que je veux alors que, par exemple Google, on*

tape 2 fois et si c'est un document connu, on tombe directement dessus. C'est le nombre de clics en plus de la lenteur de la connexion, donc ça a diminué la note »

D'autre part, de nombreuses personnes interrogées jugent l'interface peu intuitive et surchargée d'informations pas assez hiérarchisées, à l'image de Julie qui déclare « *Ouais, c'est pas claire, c'est brouillon, y'a trop de choses..* » et de Léa qui confirme le jugement de son amie : « *Trop de choses. On sait pas trop où regarder, où chercher, quoi faire. Parfois, on veut des informations rapides, claires, simples et là, ça met du temps juste déjà à comprendre où faut cliquer, où faut chercher...* ». Quant à Zoé, elle regrette d'avoir à « *...chercher, faut toujours chercher !* »

Seydou va dans le même sens : « *C'est un peu le fouillis, la première page c'est un peu le fouillis et du coup tout est au même niveau, les informations sont au même niveau. Sur la même page, il y a trop d'infos, en fait* » tout comme Driss : « *C'est archaïque même, on a l'impression d'être sur Windows 95 !... Par rapport à ce qu'on voit aujourd'hui, ça doit être dépassé ! Ça se voit que c'est une bibliothèque ! Il faut s'y connaître, c'est pas intuitif, en tous cas, c'est pas du tout intuitif.* »

Yann estime que les informations textuelles devraient davantage laisser la place à des repères visuels qui produisent plus d'intuitivité : « *Ouais, ça pourrait peut-être...y'a peu d'icônes, je crois, c'est beaucoup de texte. Bon, on sait lire, tout le monde sait lire mais au niveau de l'intuitif je pense que ça passe beaucoup par l'image. Parce que le texte, je veux dire par exemple, il y a écrit « maison », tout le monde interprète maison comme il le veut. Avec une image, je trouve que c'est plus intuitif. Peut-être plus d'icônes, plus de photos moins de textes, je ne sais pas...* »

Il est important de noter qu'à l'inverse du plus grand nombre, Robert vante les facilités d'utilisation qu'offre l'interface de la BPI en précisant qu'il ne dispose pas d'équipement informatique domestique : « *C'est très facile, en quelques clics j'avais exactement tout ce que je voulais. Je serais incapable de chercher par moi-même sur un autre système qu'ici, si vous voulez. Non, tout à fait tout seul. C'est tellement simple ici, c'est déjà tout préparé. Je ne peux me tirer que si le système est tout à fait conversationnel et ici, il est entièrement conversationnel, donc il n'y a pas de recherche particulière. Il est limité c'est-à-dire que vous pouvez pas tout avoir, il est limité mais en même temps il est très simple. Il suffit de tâtonner un petit peu pour finir par trouver ce que vous recherchez* »

Enfin, il faut noter les remarques récurrentes portant sur la mauvaise qualité du réseau WIFI de la bibliothèque. Yann profite d'une réponse portant sur l'interface de recherche pour me glisser : « *D'ailleurs, le wifi il est pas terrible ici ! (rires) Si on peut faire quelque chose (rires)* »

3. PRÉCONISATIONS

Vu le coût financier que représente pour la BPI les différents abonnements aux bases de données, il apparaît prioritaire de renforcer la visibilité de ces outils auprès des publics.

Pour ce qui est des ressources gratuites, le travail de sélection et d'actualisation des sites proposés gagnerait à être disséminé sur le web (compte Facebook de la BPI, compte Twitter,...) en proposant par exemple des messages signalant chaque mise à jour.

D'autre part, valoriser les accès aux bases de données payantes implique un surcroît d'information à destination des publics présents. Il serait ainsi profitable de proposer différents types de documents imprimés d'information :

- des affichettes, type flyers, à déposer au sein des espaces de consultation
- des affiches (format minimum A3), munies de Q/R codes qui renvoient vers des bases de données, à répartir dans les salles

Ces supports devraient être pensés et rédigés de manière très pratique, du type « Vous cherchez à créer votre entreprise ? »

S'il est impératif de rester attentif aux clauses des contrats signés avec les éditeurs de ressources électroniques, il serait utile de lancer une campagne d'information portant sur l'offre de la BPI en matière de bases de données auprès de certains organismes éducatifs. Je pense en particulier aux petites structures (lycées publiques et privés, écoles de commerce,...) qui proposent des formations de type BTS ou DUT mais qui n'offrent que très rarement l'accès à des bases payantes.

Cependant, toutes les actions de communication et d'information ne peuvent remplacer une médiation documentaire de qualité, c'est pourquoi il est indispensable de maintenir un bon niveau de formation des bibliothécaires.

Les activités de médiation impliquent par ailleurs une attitude, une « disponibilité ostensible » à l'intention des publics de manière à inciter les lecteurs, qui ont peur de déranger ou ne se sentent pas légitimes, à solliciter l'assistance des bibliothécaires.

Enfin, les publics accordent une attention toujours croissante aux environnements techniques de travail. Il semble donc incontournable de faire évoluer le site web et ses interfaces vers plus d'interactivité en accordant notamment plus de place aux visuels. Ainsi, il sera intéressant de constater l'impact du déploiement de l'interface de recherche fédérée sur les volumes de consultation des bases de données.

De la même manière, pour répondre aux nouvelles habitudes de travail, il sera rapidement indispensable de proposer aux lecteurs de se connecter aux accès aux bases de données payantes à partir de leurs ordinateurs individuels. Outre des négociations sur les droits d'accès à mener avec les éditeurs, ce service imposera à la bibliothèque de renforcer son réseau WIFI (cf. bande passante).

CONCLUSION

Je ressort très satisfait de ce stage qui m'a donné l'occasion de vivre 4 semaines au sein d'un service qui éveillait mon intérêt depuis mes débuts dans le monde des bibliothèques et dans lequel j'ai été chaleureusement accueilli.

Si j'aurais aimé bénéficier d'une durée de stage plus longue de manière à prolonger mon travail de terrain et recueillir davantage d'informations, cette expérience m'a permis de m'initier aux méthodes d'enquêtes qualitatives, formation que j'espère mettre à profit au sein de la BULAC.

Ce stage pratique m'a donné l'occasion d'avoir un aperçu de l'organisation du travail au sein de la BPI. En effet, j'ai notamment participé à la réunion de rentrée du service et à une réunion regroupant les membres du SER et ceux du service « Développement des publics ».

D'autre part, lors de mes 2 semaines de terrain, j'ai rencontré un grand nombre de bibliothécaires du service « Savoirs pratiques ». Toutes ces personnes furent de précieux alliés pour convaincre les usagers de répondre à mon enquête.

Ayant toujours travaillé dans des bibliothèques universitaires, j'ai profité de ce stage pour découvrir un autre type de rapport aux publics. Mon travail d'observation, les entretiens menés ainsi que les heures passées à renseigner les publics m'ont permis de vérifier la diversité des usagers et de leurs attentes.

SOURCES

1. BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. Rapport d'activité de la Bpi - 2011 / 1. [Consulté le 27 février 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Documents_de_reference/Rapport_2011/index.html#/1/.
2. POISSENOT, Claude, 2005. *Usages des bibliothèques approche sociologique et méthodologie d'enquête / Claude Poissenot, Sophie Ranjard ; préf. de Martine Poulain*. Villeurbanne : ENSSIB. Les Cahiers de l'ENSSIB, 1634-9962.
3. *Pratiques et usages de la presse électronique à la BPI - Benjamin Macé* [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB [Consulté le 16 mars 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48283>.
4. *Les publics de la Bpi. Enquêtes générales de fréquentation 2003-2009.pdf* [en ligne]. Paris : Bibliothèque Publique d'Information [Consulté le 16 mars 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Publics_Bpi_2003_2009.pdf.
5. *Schéma numérique des bibliothèques. Rapport de Bruno Racine, président de la Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 16 mars 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/104000143/0000.pdf>.
6. *Si loins, si proches : enquête sur les usagers distants de la Bpi. Rapport final – Laure Bourgeaux.pdf* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 17 mars 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Usagers_distants_rapport_final.pdf.

BIBLIOGRAPHIE

Evaluation statistique de l'usage des ressources numériques

1. *Carel_Enquete2010.pdf (Objet application/pdf)* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.bpi.fr/modules/ressources/download/default/Professionnels/Documents/Carel/Carel_Enquete2010.pdf.
2. *Constitution collections électroniques Bpi.pdf* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 5 mars 2013]. Disponible à l'adresse : http://mediadix.u-paris10.fr/stockage_doc/ConstitutioncollectionselectroniquesBpi.pdf.
3. *Guide des ressources électroniques IFLA* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/Guide%20des%20ressources%20%C3%A9lectroniques.pdf>.
4. *IST dans l'univers numérique : mesures et usages* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.adbs.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHE=1621&OBJET=9995&ID_FICHER=126632.
5. BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa et KAMGA, Rachel. La consultation de périodiques numériques en bibliothèque universitaire : état des lieux 2008. In : [en ligne]. 1 janvier 2008. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0048-006>.
6. *Mission_Barral Indicateurs d'usages des ressources électroniques 2007* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : https://www.sup.adc.education.fr/bib/acti/electro/mission_barral.pdf.
7. *Note d'analyse du Centre d'analyse stratégique. Mars 2012. Les bibliothèques publiques à l'ère du numérique* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.strategie.gouv.fr/system/files/2012-03-19-livre-numerique-bibliotheque-na272_0.pdf.
8. *Rapport final CLP_ressources_numériques Suisse 2011* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.sabclp.ch/images/file/Rapport%20final%20CLP_ressources_num%C3%A9riques.pdf.
9. *Synthèse enquete_gallica_2011* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/documents/enquete_gallica_2011.pdf.

10. *Usages des ressources électroniques en libre-accès dans les BU et SCD* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : <http://epef.anr.free.fr/pdf-interventions/27-nov/epef-bester-mounier-fr.pdf>.

11. *Usages des revues électroniques Annaïg Mahé* [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB [Consulté le 24 janvier 2013]. Disponible à l'adresse : <http://revues.enssib.fr/pdf/Usages.pdf>.

Etudes qualitatives en bibliothèque :

1. ANON., 2001. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture / Anne-Marie Bertrand, Martine Burgos, Claude Poissenot... [et al.] ; préf. de Jean-François Hersent*. S.l. : s.n. Etudes et recherche - Bibliothèque publique d'information.
2. BERTI, Floriane 1985-. *L'accueil dans les bibliothèques vu par les usagers peu familiers aux outils en ligne*. In : [en ligne]. [Consulté le 16 mars 2013]. Disponible à l'adresse : zotero://attachment/75/.
3. COLLANTES, Elisabeth, 2004. *Préparation d'une enquête à la Bibliothèque publique d'information*. Rapport de stage diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne, Rhône, France : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.
4. DELVERT, Karine, CLAERR, Thierry et MOUREN, Raphaële, 2008. *Numérique et mise en ligne de documents numérisés: enjeux, pratiques et besoins des bibliothèques municipales*. Villeurbanne, Rhône, France : s.n.
5. DUCASSE, Loïc et SABY, Frédéric, 2012. *L'empire de la gestion: des études de publics et de leurs usages en bibliothèques universitaires*. Villeurbanne, Rhône, France : s.n.
6. EVANS, Christophe, 1998. *La BPI à l'usage: 1978-1995*. Paris, France : Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou. Études et recherche - Bibliothèque publique d'information, ISSN 0993-8958. ISBN 2-8424-6028-6.
7. EVANS, Christophe, 2011. *Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne, France : Presses de l'Enssib. Collection La Boîte à outils, ISSN 1259-4857, 22. ISBN 978-2-910227-89-0.
8. GARAND, Claire et PEYRELONG, Marie-France, 2009. *Les interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne, Rhône, France : s.n.
9. GUERRE, Louise, BOILLET, Virginie et SOCIÉTÉ D'ÉTUDES ET DE RÉALISATIONS EN DOCUMENTATION ET ARCHIVAGE (éd.), 2011. *Livre numérique: pratiques d'achat, usages et attentes en bibliothèques*. Paris, France : SerdaLab. Etudes verticales [Texte imprimé]. - Paris : SerdaLAB, 2007?

10. HERNANDEZ, Francis 1982-, 2011. *Préparation d'une enquête sur les attentes et besoins des usagers en matière de portail documentaire et de services connexes l'exemple du SCD d'Orléans / Francis Hernandez ; sous la direction de Christophe Evans*. S.l. : s.n.
11. MACÉ, Benjamin 1976-, 2009. *Pratiques et usages des ressources éditoriales numériques par les étudiants de niveau L Benjamin Macé ; sous la direction de Benoît Epron*. S.l. : s.n.
12. POUTS-LAJUS, Serge et LECCIA, Elisa, 2006. *Enquête auprès des publics réguliers du Carrefour numérique: Rapport final*. Paris, France : Cité des sciences et de l'industrie.
13. RANJARD, Sophie et VAN IMPE, Jean-Luc, 2012. *Usages et usagers de l'information: quelles pratiques hier et aujourd'hui ?* Paris, France : ADBS éd. L'Essentiel sur... (Paris. 2005), ISSN 1773-729X. ISBN 978-2-84365-141-0.

Table des annexes

GUIDE D'ENTRETIEN.....	38
ORGANIGRAMME DE LA BPI.....	39

GUIDE D'ENTRETIEN

Consigne de départ : Comment en êtes-vous venus à consulter des ressources électroniques (en droit et en économie) de la Bibliothèque publique d'information?

Objectifs de consultation

Quelles sont vos objectifs quand vous utilisez les ressources électroniques ?

Trouver une référence connue ? Approfondir vos recherches sur un sujet d'étude, un centre d'intérêt ?

Cheminevements et usages

Comment en êtes-vous venus à consulter les ressources électroniques de la BPI ?

Utilisez-vous ces mêmes sources d'information dans d'autres lieux comme votre BU, votre lieu d'exercice professionnel, votre domicile... ?

Utilisez-vous toujours la même ressource électronique ou plusieurs ?

Vous arrive-t-il de vous connecter à certaines ressources électroniques via un accès distant proposé par votre université en utilisant le wifi de la BPI(Pour les étudiants) ?

Comment gérez-vous votre temps de consultation ?

Appréciations des résultats/ Appropriation des résultats

Trouvez-vous toujours la/les information/s que vous recherchez ?

Comment faites-vous pour apprécier la qualité des résultats obtenus ?

Au besoin, faites-vous aider par des bibliothécaires ?

Avez-vous bénéficié d'une formation à l'utilisation de l'une des bases ?

Si oui, dans quel cadre ? Sinon, aimeriez-vous que la BPI propose ce type d'activités ?

Comment utilisez-vous les résultats obtenus lors de vos recherches ?

Vous arrive-t-il de les diffuser à des amis étudiants dans le cadre de travail collectif , de mutualisation des recherches?

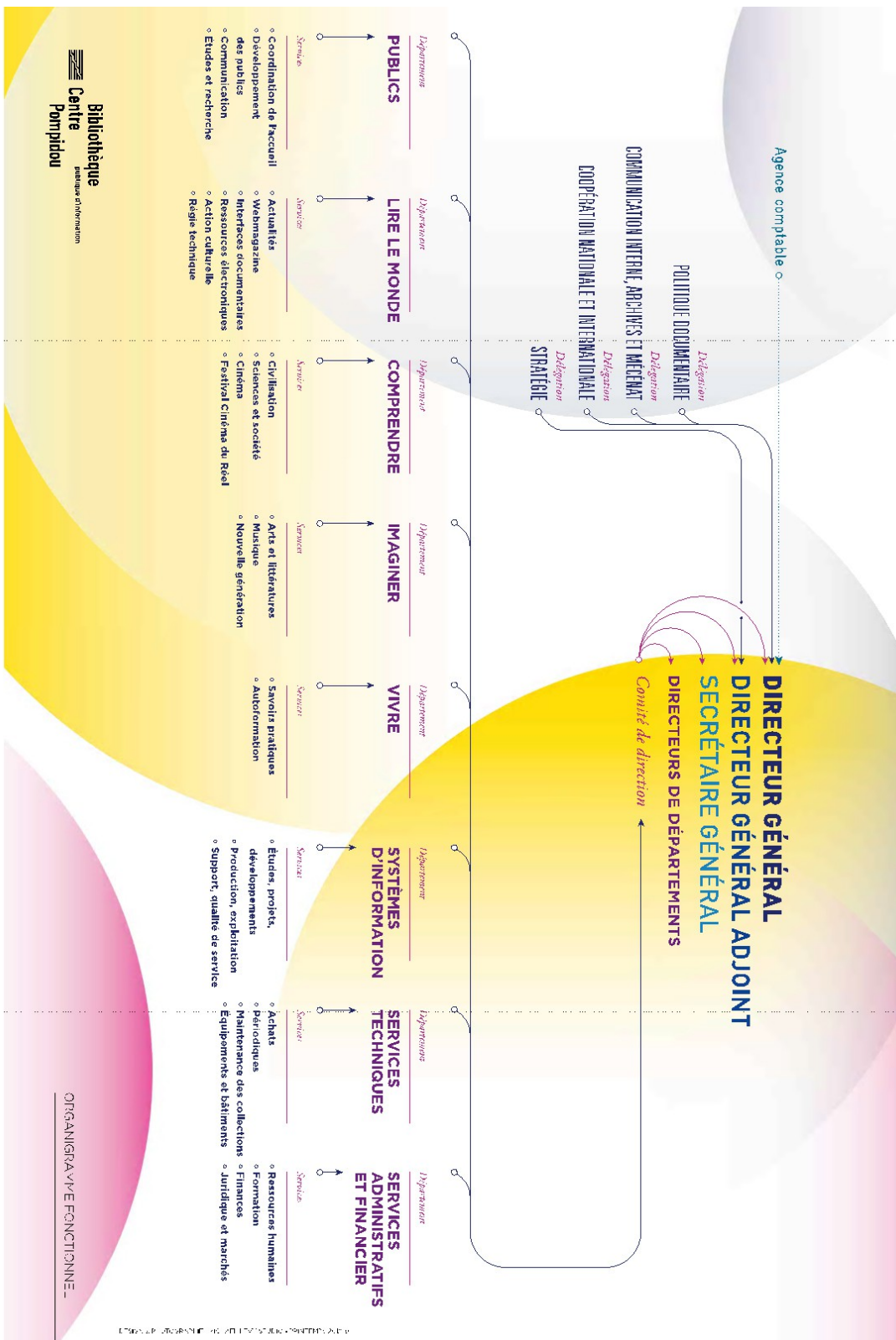
Ergonomie de l'interface et signalement des ressources

Que pensez-vous de l'interface ?

Comment avez-vous trouvé les postes vous permettant de consulter les ressources juridiques et économiques ?

Que diriez-vous de l'assistance technique des bibliothécaires ?

ORGANIGRAMME DE LA BPI



Glossaire

Insertion du glossaire

Index

Insertion de l'index

Table des illustrations

Insertion de la table des illustrations

Table des matières

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	8
CONTEXTE GENERAL DU STAGE.....	9
1. LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION.....	9
1.1. Cadre juridique.....	9
1.2. Cadre budgétaire	9
1.3. Les personnels.....	10
1.4. Les services aux publics.....	10
1.5. Les publics.....	10
1.6. Le système d'information documentaire de la BPI.....	11
2. LE SERVICE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHE (SER).....	12
2.1. Activités d'études et de recherche.....	12
2.2. Activités scientifiques	13
2.3. Publications.....	13
MIEUX APPRÉCIER L'USAGE DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES DE DROIT ET D'ÉCONOMIE DE LA BPI	14
1. OFFRE PROPOSÉE.....	14
1.1. Ressources payantes.....	14
1.2. Sélection de sites gratuits.....	14
2. DES STATISTIQUES FOURNIES PAR LES ÉDITEURS DIFFICILEMENT EXPLOITABLES.....	15
3. DES ÉLÉMENTS D'ANALYSE PRODUITS PAR LES PRÉCÉDENTES ENQUÊTES PORTANT SUR LES USAGES NUMÉRIQUES.....	16
3.1. Enquête générale de fréquentation des publics / Service d'Etudes et de Recherche (2012).....	16
3.2. Pratiques et usages de la presse électronique à la BPI / Benjamin Macé (2009)	17
3.3. Commission bibliothèques numériques / Audition du 20/12/2012.....	17
L'INTÉRÊT DE LA DÉMARCHE EXPLORATOIRE.....	19
1. OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE.....	19
2. MÉTHODE RETENUE.....	19
2.1. Observations.....	19
2.2. Entretiens semi-directifs.....	20
3. PUBLIC CIBLÉ.....	20
4. GUIDE D'ENTRETIEN.....	21
5. LIEUX ET DURÉES	22
ÉLÉMENTS D'ANALYSE ET PRÉCONISATIONS.....	23
1. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES.....	23
2. PREMIÈRES ANALYSES.....	23
2.1. Résultats d'observation.....	23
2.2. Analyse des entretiens.....	24
3. PRÉCONISATIONS.....	31
CONCLUSION.....	32
SOURCES.....	33
BIBLIOGRAPHIE.....	34

TABLE DES ANNEXES.....	37
GLOSSAIRE.....	40
INDEX.....	41
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	42
TABLE DES MATIÈRES.....	43