

L'ÉVOLUTION DES UTILISATEURS D'INTERNET EN BIBLIOTHÈQUE

LA BIBLIOTHÈQUE DE GRAND'PLACE À GRENOBLE

Depuis le mois de juin 1996, la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble a mis un poste de consultation d'Internet à la disposition du public. Une enquête fut organisée dès son ouverture. Elle visait à identifier le public, déterminer l'autonomie des utilisateurs face à l'outil informatique, préciser leur niveau de connaissance d'Internet, et mieux connaître leurs besoins, notamment pour l'assistance à l'utilisation du poste. Les 100 premiers utilisateurs furent interrogés entre le 3 et le 28 juin 1996 par une étudiante de l'institut universitaire de technologie (IUT) Métiers du livre¹.

L'enquête de 1996

On découvrait, à partir de l'enquête, que le public intéressé par Internet était en majorité masculin (78 %) et jeune (35 % de moins de 25 ans, 75 % de moins de 40 ans) et que les femmes s'y répartissaient plus régulièrement

entre les différentes tranches d'âge, alors que les hommes étaient plutôt jeunes. 43 % étaient des étudiants, 74 % n'étaient pas utilisateurs de la logithèque, dans laquelle se trouve le poste de consultation.

84 % des personnes interrogées utilisaient déjà l'informatique, chez elles (69 %) et/ou sur leur lieu de travail (49 %). Ces chiffres, très supérieurs à la moyenne nationale, montrent que ce sont des utilisateurs d'informatique qui osent s'aventurer les premiers sur le Web.

63 % avouaient n'avoir jamais utilisé Internet auparavant. Cependant, 45 % ont trouvé son utilisation facile, voire très facile pour 14 %. 94 % des personnes interrogées se déclaraient prêtes à renouveler seules l'expérience.

On constate que, parmi les services connus du public, le Web est celui qui revient le plus souvent (78 %). Mais, selon que le public interrogé possède ou non une expérience sur Internet, le niveau de connaissance des services offerts varie. Pour ceux qui ont déjà une expérience (37 %), le service le plus cité est le Web (86 %), puis vient en deuxième position la messagerie électronique (68 %), alors que les personnes avouant n'avoir jamais

GUY HÉDON

**Bibliothèque de Grand'Place
à Grenoble**

**Président de l'Association
pour le développement
des documents numériques
en bibliothèque**

guy.hedon@wanadoo.fr

1. Le travail de Fabienne ROGANE a fait l'objet d'un mémoire de fin d'année : *Internet et les bibliothèques publiques : stage à la bibliothèque de Grand'Place*, Grenoble, IUT 2 département information communication, 1996.

utilisé Internet (63 %) citent en premier la messagerie électronique (30 %) et en second le Web (26 %). Il est à noter que, parmi ces premiers utilisateurs, 24 % ne connaissaient aucun des services proposés par Internet en 1996.

71 % du public interrogé considèrent Internet comme l'un des principaux moyens de communication de l'avenir, alors que seulement 13 % le voient comme un simple phénomène de mode. Cette idée de moyen de communication est renforcée par le fait que 47 % du public interrogé pensent qu'Internet permet de communiquer avec l'extérieur, et d'envoyer des messages (12 %). Mais la majorité du public interrogé déclare qu'Internet permet de consulter des documents (54 %) et de rechercher des informations (52 %). De ce fait, ils sont 35 % à venir chercher une information précise, contre 53 % qui sont là par simple curiosité, pour découvrir cet outil.

Les résultats

L'enquête montrait que les utilisateurs du poste, s'ils utilisaient déjà des ordinateurs, ne connaissaient pas bien Internet. Même si leur première impression était favorable, il nous est vite apparu qu'il fallait organiser des formations pour améliorer la qualité de leur recherche. Nous avons fait appel pour cela à l'association ADEMIR² avec qui nous travaillons souvent, qui a accepté d'organiser un cycle de formation sur grand écran, le premier samedi de chaque mois, pendant 3 ans³. Chaque présentation correspondait à un thème : que sont Internet, le courrier électronique, les fournisseurs d'accès, la publicité sur Internet, les forums de discussion, etc. ? Ce cycle fut suivi régulièrement par une trentaine de personnes à chaque séance.

2. Association pour le Développement de la Micro Informatique et des Réseaux, École de la Rampe, 140 Galerie de l'Arlequin, 38100 Grenoble.

3. C'est Patrice RADAL, président de l'ADEMIR, qui animait ces présentations qui pourraient reprendre sur de nouvelles bases en septembre 1999.

Mais il nous est vite apparu que ces présentations étaient certes très intéressantes pour sensibiliser et répondre aux premières attentes, mais insuffisantes pour former à l'utilisation d'Internet. Aussi, à partir de mars 1998, quatre emplois-jeunes « médiateurs nouvelles technologies » furent recrutés sur le réseau pour former le public et le personnel, par le biais de formations individuelles d'une heure renouvelable, et pour organiser des animations (fête de l'Internet, fête de la science), et des présentations de thèmes sur grand écran, etc. Leurs interventions concernent Internet, mais aussi les cédéroms, l'OPAC et l'utilisation du logiciel de dépouillement de périodiques (CD-Rap). Il s'avère que l'essentiel des demandes qui leur sont faites porte sur Internet (80 %). Ils sont très sollicités, à la fois par le public et par le personnel des bibliothèques.

L'enquête de 1999

Il nous a paru intéressant, trois ans après cette première analyse, de demander à une autre étudiante de l'IUT Métiers du livre, Valérie Laïck, de faire une enquête similaire, du 17 mai au 10 juillet 1999, afin d'étudier l'évolution de ce public et de sa demande. Nous faisons l'hypothèse qu'Internet est aujourd'hui mieux connu du public, et que nous aurions donc moins de débutants, moins de curieux, et plus d'utilisateurs de l'outil.

A l'heure où j'écris ces lignes, l'enquête n'est pas terminée. La fermeture de la bibliothèque, occasionnée par le changement du système informatique, a retardé la diffusion des questionnaires et les dates concernant la réalisation de l'enquête ne peuvent être modifiées. Seulement 50 questionnaires sont actuellement remplis, alors que l'objectif était, comme en 1996, de 100 personnes interrogées. Les premières analyses montrent déjà des résultats intéressants, même si le nombre de personnes interrogées est encore insuffisant. Les résultats définitifs et les fichiers complets de dépouillement des questionnaires de 1996 et

de 1999 sont disponibles sur le site de l'ADDNB⁴ depuis la fin du mois de juillet.

Identification du public

Ainsi, le poste est utilisé aujourd'hui pratiquement autant par les femmes (24) que par les hommes (26). Il y a toujours une majorité de « jeunes » : en effet, il y a 19 personnes (38 %) de moins de 24 ans et 45 de moins de 40 ans (90 %), pour seulement 5 personnes de 40 ans et plus. Un utilisateur a moins de 15 ans, mais nous sommes dans une bibliothèque pour adultes, et aucun n'a plus de 60 ans.

Sur les 50 personnes interrogées, on trouve 14 personnes sans emploi (28 %), 20 étudiants (qui ont par ailleurs accès à des ordinateurs à l'école et à l'université, et dont 9 disposent d'un accès Internet sur ce lieu), 8 cadres, 6 employés, 2 femmes au foyer.

Les informations en anglais ne posent pas de problème pour la plupart d'entre eux (70 %). Majoritairement, le poste a été connu lors d'un passage à la vidéo-logithèque où il est situé : c'est le cas de 22 personnes. 16 personnes l'ont connu par le bouche à oreille, 5 par la plaquette de présentation des bibliothèques de Grenoble et 5 par des affiches apposées dans la bibliothèque. Deux personnes ont été informées de son existence au poste de renseignements. Ils sont 17 à être inscrits à la logithèque, soit un tiers. 6 d'entre eux empruntent surtout des logiciels éducatifs, 4 des jeux, 4 des utilitaires (*sharewares*), et 4 sont intéressés par les logiciels d'apprentissage de la bureautique.

Niveau de compétence en informatique

18 usagers, soit plus du tiers des personnes interrogées, se servent tous les jours de l'informatique. 23 l'utilisent une fois par semaine et plus. 8 seulement moins d'une fois par semaine.

4. Le site de l'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque est le suivant : <http://www.addnb.org>

13 d'entre eux l'utilisent sur leur lieu de travail, 20 chez eux (40 %), 17 à l'école ou à l'université, 17 sur un autre lieu.

Les ordinateurs sont donc pour eux des instruments familiers. On ne trouve pas d'utilisateurs du poste Internet qui découvrent l'informatique. Le premier « emploi jeune » est parti, pour des raisons personnelles, et nous attendons son remplacement : en l'absence de formation organisée, les débutants sont moins nombreux, car l'assistance du « médiateur nouvelles technologies » leur était indispensable.

Alors que 63 % des personnes interrogées en 1996 n'avaient jamais utilisé Internet auparavant, ce nombre est passé à 14 % aujourd'hui. 26 personnes, soit un peu plus de la moitié, peuvent disposer régulièrement d'un accès à Internet : 6 au travail, 4 chez eux, 12 à l'école, 9 ailleurs (plusieurs réponses possibles). Ce qui signifie aussi que 24 personnes, sur les 50 interrogées, n'ont pas d'autre accès à Internet que la bibliothèque. 26 personnes estiment avoir des notions de navigation et 17 une bonne maîtrise.

Ce bon niveau de recherche sur Internet est à rapprocher de leur pratique souvent quotidienne de l'informatique. Ces 26 personnes ne sont donc pas des débutants en informatique, ni dans la pratique d'Internet. Ils sont 7 à trouver l'utilisation d'Internet très facile, et 38 à la trouver facile, soit 90 % à estimer n'avoir aucun problème de navigation, ce qui ne signifie pas qu'une assistance serait inutile, notamment pour améliorer la qualité et la rapidité de la recherche. Leur bonne connaissance d'Internet leur permet cependant de trouver les informations qu'ils cherchent, puisqu'ils jugent le contenu des informations « très intéressant » (54 %) ou « moyennement intéressant » (44 %), soit 98 % de satisfaits.

On peut aussi déduire leur satisfaction de la fréquentation régulière du poste. S'ils n'étaient pas sûrs de pouvoir découvrir des informations pertinentes sur le réseau, les utilisateurs ne pourraient juger leur expérience positive et ils ne la renouvelleraient

pas. On peut penser inversement que les personnes qui ne sont pas en contact avec les ordinateurs, parce qu'elles ne le peuvent pas ou qu'elles ne le veulent pas, ne sont pas incitées à devenir des utilisateurs d'Internet.

Les personnes interrogées ont une bonne connaissance des différentes fonctions disponibles sur Internet. Les services les plus souvent cités sont la messagerie (40 citations) et le Web (41 citations). Il faut remarquer que les catalogues en ligne des grandes bibliothèques ne sont pas très connus (17 citations). Est-ce par manque d'intérêt du public, ou par manque d'information ? Il faut dire que certains catalogues importants sont encore en accès Telnet. Leur passage au format HTML (Hyper-Text Markup Language) devrait les faire connaître davantage.

Huit personnes ont été formées par un emploi-jeune, et ont trouvé cette formation utile (7), voire indispensable (1). Trois personnes ont suivi la formation du samedi et deux l'ont trouvée utile. Il est vrai que cette dernière formation vise plus à apporter une culture générale d'Internet, que des indications pratiques.

Utilisation d'Internet

Ils sont 46 à venir chercher une information précise (92 % contre 35 % en 1996), 11 par curiosité et 5 pour l'aspect ludique (les réponses à cette question n'étaient pas exclusives). On voit bien que la plupart des utilisateurs du poste de consultation d'Internet viennent effectuer une recherche documentaire, même si cela n'exclut pas le « butinage » de temps en temps. Ils sont devenus des utilisateurs d'un outil.

On peut légitimement supposer que la recherche sur Internet représente pour eux un moyen parmi d'autres d'accéder à cette information, puisqu'ils sont dans une bibliothèque qui leur offre bien d'autres ressources. Mais puisqu'ils sont là, c'est sans doute que la recherche sur le réseau est jugée par eux plus agréable ou plus rapide que sur d'autres supports. Peut-être aussi est-ce une recherche complémentaire, mais nous continuerons de l'ignorer faute de leur avoir

posé la question (ce qui est à retenir pour une éventuelle nouvelle enquête dans 3 ans).

Ce qui ressort clairement de ces réponses, c'est que les personnes qui réservent une heure de consultation ne viennent plus pour découvrir Internet, mais bien pour s'informer. Si « l'emploi-jeune » était encore là, le nombre de débutants serait sans doute plus important.

Ils sont 18, soit plus du tiers de la population interrogée, à consulter le poste une fois par semaine, soit au maximum de ce qui leur est proposé. Et 36 viennent au moins une fois par mois. Soit le poste a créé un besoin auprès de certaines personnes, soit il a su combler un besoin déjà existant. En tout cas, on doit se préoccuper de ne pas le laisser monopoliser par un petit nombre d'habitues. Il suffirait pour cela de refaire une campagne d'information dans la presse. Mais le délai entre deux consultations, qui est déjà fréquemment de près de 15 jours, s'allongerait et les nouveaux venus repartiraient vite devant un tel temps d'attente. Il semble donc raisonnable de différer la campagne de promotion jusqu'à ce qu'il y ait plus de postes de consultation disponibles, afin de ne pas mécontenter les utilisateurs.

Type d'information recherchée

36 utilisateurs déclarent consulter ce poste par intérêt personnel, 22 dans un but professionnel, et 13 pour leurs études (les réponses ne sont pas exclusives).

Les recherches se font le plus souvent à partir d'une adresse déjà connue (44 %), ou encore en passant par les moteurs de recherche (40 %), et plus rarement par la liste de sites sélectionnés par la bibliothèque. Ce type de recherche montre aussi que ces usagers ont l'habitude de faire de telles recherches : par les moteurs de recherche, on a beaucoup de « bruit » et, sans expérience, on ne trouve pas nécessairement des informations pertinentes.

30 viennent pour des offres d'emploi, 28 pour l'actualité et 23 pour la presse, 24 pour le divertissement. 17 sont intéressés par les informations

d'ordre économique, 14 par l'informatique, 13 par le juridique, 9 par l'histoire et 7 par la géographie.

Vu le nombre de personnes qui viennent pour consulter des offres d'emploi, la question de l'accès aux messageries électroniques est repensée : à ces offres, il est plus rapide de répondre par Internet, mais l'utilisation des messageries ne fait pas, en principe, partie des services proposés. Une affiche apposée à proximité du poste de consultation demande de ne pas utiliser le courrier électronique, afin de privilégier la recherche documentaire sur le Web.

Souhaits des utilisateurs

Ils sont 19 à vouloir accéder aux forums de discussion, 31 (près des deux tiers) à souhaiter l'accès aux messageries. Un certain nombre d'entre eux ont Internet sur leur lieu de travail et ont donc déjà accès aux messageries, c'est peut-être pour cette raison qu'il n'y a pas plus de demandes. Ou bien ont-ils jugé que la mission des bibliothèques était de donner accès à l'information, pas de favoriser l'échange de courriers individuels !

Ils sont 26 à demander l'enregistrement sur disquette des résultats de leurs recherches, 34 (68 %) en souhaitent l'impression. Ce sont des demandes à prendre en considération. A l'origine, le temps de consultation autorisé n'était que d'une demi-heure, ce qui s'est révélé très insuffisant. Il est aujourd'hui fixé à une heure, ce que 22 personnes trouvent suffisant, et 25 trop court. On peut cependant estimer que c'est une bonne durée, alors qu'on ne dispose que d'un poste de consultation très sollicité. Il serait sans doute intéressant, lorsque de nouveaux postes seront mis à disposition du public, de pouvoir permettre aux usagers de venir deux fois par semaine plutôt que de rallonger le temps de consultation.

23 personnes (46 %) envisagent de prendre un abonnement personnel. Le principal frein reste lié aux coûts des connexions à Internet et bien sûr à la nécessité de disposer d'un équipement informatique.

98 % des personnes interrogées souhaiteraient disposer de davantage de postes de consultation, et pensent qu'Internet constitue un des principaux moyens de communication de l'avenir.

L'enquête de Clermont-Ferrand

Je suis bien conscient que 50 questionnaires ne sont pas suffisants pour que les résultats puissent être déclarés « significatifs » au sens statistique du terme. De plus, les réponses fournies par les utilisateurs sont souvent de l'ordre du déclaratif et de la représentation, et il conviendrait de les comparer à des comportements réellement observés. On ne prendra donc les informations fournies ici que comme des indications.

Cependant, certaines tendances lourdes sont d'ores et déjà repérables, d'autant qu'elles sont corroborées par une enquête portant sur 26 personnes, effectuée récemment à la médiathèque de Jaude à Clermont-Ferrand. Cette enquête a été réalisée par deux étudiantes en DEUST (Diplôme d'enseignement universitaire scientifique et technique) Métiers du livre entre le 15 janvier et le 15 mars 1999, sous la direction de Marithé Bournel.

On y relève, comme à Grenoble, la quasi-parité hommes (54 %) femmes (46 %) et la sur-représentation des étudiants (35 %). 92 % des utilisateurs sont déjà familiarisés avec l'informatique, et la moitié a déjà une connaissance minimale d'Internet. 40 % ont connu le poste en fréquentant l'espace multimédia où il est installé, 23 % par le bouche à oreille, 20 % par la signalétique, aucun par la presse. 42 % utilisent le poste une fois par semaine. 8 % n'ont aucun autre accès à Internet. 58 % viennent effectuer une recherche documentaire. 52 % utilisent les moteurs de recherche. 65 % ont suivi une formation à la bibliothèque, formation qu'ils jugent utile (59 %) voire indispensable (41 %). Comme à Grenoble, les utilisateurs réclament la possibilité d'imprimer, ainsi que d'autres postes de consultation.

Conclusion

L'enquête de 1996 nous montrait un public de découvreurs d'Internet à qui il fallait tout apprendre. Elle nous avait incités à mettre en place un cycle de formations collectives mensuelles sur grand écran, et des formations individuelles qui furent très demandées et très appréciées. L'enquête de 1999 révèle un public beaucoup plus averti, qui ne vient plus par curiosité, mais pour utiliser un instrument en voie de banalisation. Il ne faut pas se leurrer : la fonction d'assistance à la recherche et de formation à l'utilisation d'Internet reste une demande pressante pour une partie du public, mais même si cette fonction ne disparaîtra jamais totalement, elle deviendra de moins en moins présente, et s'exprimera par la création de listes de sites conseillés plutôt que par l'initiation à l'utilisation du navigateur.

La demande aujourd'hui porte sur la création de services annexes : possibilité d'imprimer, de récupérer des informations sur disquettes, demande pressante de création de nouveaux postes de consultation. Ce que ne fait pas apparaître l'enquête, c'est que, tous les jours, des personnes souhaitent s'inscrire et renoncent en raison de délais d'attente trop longs.

Le projet est d'installer des postes de consultation d'Internet dans toutes les bibliothèques du réseau, et d'augmenter le nombre de postes de consultation dans celles qui en sont déjà équipées. Ce projet devrait se concrétiser pour la fin septembre 1999. Une nouvelle enquête, dans trois ans, permettrait de mesurer de nouveau l'évolution des utilisateurs et de leur demande.

Il y a lieu enfin de s'interroger sur l'absence presque totale d'usagers de moins de 16 ans et de plus de 60 ans, à Grenoble comme à Clermont-Ferrand. La médiathèque de Jaude envisage une action spécifique en direction de ces publics « minoritaires ». Ce sont aussi ceux qui requièrent toute l'attention des bibliothécaires, devenus des « médiateurs nouvelles technologies ».

Juin 1999

ANNEXE

Questionnaire sur l'utilisation d'Internet à la bibliothèque de Grand'Place

PROFIL GÉNÉRAL

Sexe : Féminin Masculin

Âge : moins de 15 ans de 15 à 24 ans de 25 à 39 ans de 40 à 60 ans plus de 60 ans

Catégorie socioprofessionnelle : Étudiant Cadre Employé/ouvrier Femme au foyer Sans emploi Retraité

Cela vous poserait-il des problèmes de trouver des informations en anglais ?

Oui Non

Pourquoi ?

Vous et l'informatique

1 : Comment avez-vous été informé(e) de la présence du poste de consultation d'Internet à la bibliothèque ?

- Par affiche et/ou tract
 Par le poste de renseignements
 En vous rendant à la vidéothèque
 Par la plaquette de présentation des bibliothèques de Grenoble
 Par le bouche à oreille

2 : Utilisez-vous l'informatique ?

- Tous les jours Au moins une fois par semaine Au moins une fois par mois Moins d'une fois par mois

3 : Sur quel lieu ?

- Sur votre lieu de travail Chez vous À l'école/à l'université Autre

4 : Fréquentez-vous la logithèque de Grand'Place ?

- Oui Non

Si oui, quel type de logiciels empruntez-vous ?

- Logiciels éducatifs Logiciels de jeux Logiciels utilitaires (comptabilité) Logiciels de bureautique

5 : Souhaitez-vous consulter Internet

- Par simple curiosité Pour chercher des informations précises Pour l'aspect ludique

6 : Quel niveau de pratique d'Internet avez-vous ?

- Aucun Notions Maîtrise

7 : Avez-vous la possibilité de disposer régulièrement d'un accès à Internet ?

- Non Au travail Chez vous À l'école/à l'université Autre

8 : Utilisez-vous Internet à la bibliothèque

- Au moins une fois par semaine Au moins une fois par mois Moins d'une fois par mois

9 : Si vous avez suivi une initiation à Internet à la bibliothèque, vous a-t-elle paru

- Indispensable Utile Inutile

Était-ce avec un emploi-jeune ou lors des « formations du samedi » ?

10 : L'utilisation d'Internet vous semble globalement

- Très facile Facile Difficile Très difficile

Vos connaissances sur Internet

11 : Pour vous, que peut-on faire avec Internet ?

- Consulter des documents Rechercher des informations Communiquer avec l'extérieur
 Envoyer des messages Interroger des banques de données (catalogues de bibliothèques)
 Échanger des informations Travailler Autre

12 : Pensez-vous qu'Internet soit :

- L'un des principaux moyens de communication de l'avenir
 Un simple phénomène de mode

13 : Connaissez-vous ces services proposés par Internet ?

- La messagerie électronique
 Les listes de discussion
 Les conférences
 Les catalogues des grandes bibliothèques
 Le Web
 Le transfert de fichiers
 Autre

14 : Quels services d'Internet avez-vous déjà utilisés ?

- La messagerie électronique
 Les listes de discussion
 Les conférences
 Les catalogues des grandes bibliothèques
 Le Web
 Le transfert de fichiers
 Autre

La recherche d'information

15 : Quel type d'informations voulez-vous trouver sur Internet ?

- Scientifique Actualité Économie Informatique Presse Histoire Géographie Offres d'emploi Divertissement Juridique

16 : Dans quel but ?

- Professionnel Études scolaires ou universitaires Intérêt personnel Autre

17 : Comment cherchez-vous l'information ?

- En tapant une adresse connue :** Toujours/Souvent Parfois Rarement
En utilisant un moteur de recherche : Toujours/Souvent Parfois Rarement
En utilisant la sélection des sites de la bibliothèque : Toujours/Souvent Parfois Rarement

18 : Combien de temps passez-vous à rechercher une information sur Internet ?

.....

19 : Vous jugez le contenu des informations sur le Web

- Très intéressant Moyennement intéressant Peu intéressant Pas du tout intéressant

20 : Pensez-vous qu'1 heure pour la recherche sur Internet est un temps

- Trop long Suffisant Trop court

21 : Pensez-vous que d'autres postes de consultation seraient utiles ?

- Oui Non

22 : Souhaitez-vous avoir accès

- Aux messageries
 Aux forums de discussion
 À l'enregistrement des données sur disquette
 À l'impression du résultat de vos recherches

23 : Quelle appréciation portez-vous sur Internet (question ouverte) ?

.....

24 : Souhaitez-vous prendre un abonnement personnel à Internet dans les mois à venir ?

- Oui Non