

enssib

école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

DIPLOME DE CONSERVATEUR DE
BIBLIOTHEQUE

Mémoire de recherche

Les étudiants face à l'écran

*Usage de l'information électronique dans
les bibliothèques universitaires*

Sophie de CREVOISIER de VOMECOURT

Nadine KIKER

Isabelle MAUGER

Sous la direction de : Salah Dalhoumi

Juin 2001

Sommaire

REMERCIEMENTS	4
INTRODUCTION	6
PREMIÈRE PARTIE : LES USAGES, UN CONCEPT DIFFICILE À CERNER	8
1. Etat de la recherche	8
1.1. Un recensement incomplet	8
1.2. Segmentation	8
2. Définitions	9
2.1. Une définition floue	9
2.2. Une conception ternaire : usager – usage – prescripteur	10
3. Principes d'une approche orientée usages	11
3.1. Abandon de « l'a priori technologique binaire »	11
3.2. Postulat de la « modulation »	11
DEUXIÈME PARTIE : MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	13
1. Hypothèse de travail	13
2. Choix des établissements	14
2.1. Deux bibliothèques universitaires lyonnaises	14
2.2. La bibliothèque Santé et la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs	14
2.2.1. L'offre de la bibliothèque Santé	14
2.2.2. L'offre de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs	15
2.2.3. L'intérêt de cette comparaison	15
3. Protocole d'étude	17
3.1. Choix de la méthode	17
3.2. Elaboration du questionnaire	17
3.2.1. Corps du questionnaire	17
3.2.2. Le questionnaire	19
3.3. Passation du questionnaire	19
TROISIÈME PARTIE : PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE....	21
1. Présentation générale des résultats	21
1.1. Identification des étudiants interrogés	21
1.2. Familiarité avec la bibliothèque	21
1.3. Familiarité avec l'outil informatique	22
2. Les différents usages des trois outils de recherche documentaire	22
2.1. Les usages de l'OPAC	22
2.2. Les usages d'Internet	23
2.2.1. Résultats généraux	23
2.2.2. Internet libre, Internet bridé : des conséquences sur les usages	23
?	23

2.2.3. Les usages de la messagerie électronique à la bibliothèque	
Santé.....	24
2.3. Les usages des cédéroms/bases de données	25
2.4. Palmarès de l'outil le plus utilisé	26
2.5. Le travail autour du texte numérique	27
2.5.1. Récupération des informations numériques	27
2.5.2. Lecture d'un document numérique	28
3. La question du non-usage	29
3.1. Une attitude non négligeable	29
3.2. Le non-usage de l'OPAC.....	29
3.3. Le non-usage d'Internet	31
3.3.1. Résultats généraux	31
3.3.2. Internet libre, Internet bridé : une explication du non-usage ?	31
3.4. Le non-usage des cédéroms/bases de données.....	34
4. La formation des étudiants aux ressources électroniques	35
4.1. OPAC et formation.....	36
4.2. Internet et formation	40
4.3. Cédéroms/bases de données et formation	43
5. Les suggestions des étudiants quant aux ressources électroniques	47
5.1. Suggestions à propos de l'OPAC	47
5.2. Suggestions à propos d'Internet.....	47
5.3. Suggestions à propos des cédéroms/bases de données	48
CONCLUSION	50
BIBLIOGRAPHIE	52
ANNEXES	56

Remerciements

Nous tenons à remercier M. Salah DALHOUMI pour les conseils précieux qu'il nous a prodigués tout au long de cette étude.

Notre reconnaissance va aussi aux directeurs des SCD de Lyon 1 et de Lyon 3, respectivement M. André Nivet et Mme Frédérique Molliné qui nous ont gentiment accueillies dans leur établissement ainsi qu'à tous les professionnels qui ont accepté de nous consacrer un peu de leur temps :

à la bibliothèque Santé de Lyon 1 :

- M. Pascal Bador, enseignant chercheur en pharmacie à l'université de Lyon 1
- Mlle Nathalie Caritoux, conservatrice à la bibliothèque Santé du SCD de l'université de Lyon 1
- M. Frédéric Perrier, chargé du service public dans l'espace multimédia de la bibliothèque Santé de Lyon 1

à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs de Lyon 3 :

- M. Jean Bernon, conservateur à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs du SCD de l'université de Lyon 3
- M. Eric Dufils, webmaster à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs du SCD de l'université de Lyon 3

Nous souhaitons enfin remercier également les étudiants des universités de Lyon 1 et de Lyon 3 qui se sont prêtés aimablement à notre questionnaire.

Introduction

« Le "fossé numérique" se creuse entre les internautes et les autres¹ ». C'est ainsi que le quotidien *Le Monde* intitule le compte-rendu qu'il fait d'une enquête réalisée par la revue *Science& Vie Micro* ayant pour thème « les Français, la micro et l'Internet ». L'idée de « fossé numérique », devenue relativement banale dans la presse généraliste, est ici illustrée par un sondage portant sur les usages des internautes. La segmentation proposée est certes encore peu précise² mais il n'en demeure pas moins vrai que ce sujet est jugé suffisamment digne d'intérêt pour être repris par un grand quotidien national. Si les usages d'Internet donnent matière à un article, cela implique qu'ils suscitent déjà beaucoup de questions dans d'autres sphères, comme le milieu universitaire par exemple. Des efforts importants ont été consentis ces dernières années par les services communs de la documentation (SCD) pour mettre des ressources électroniques toujours plus nombreuses à la disposition des usagers des bibliothèques dont le public captif est constitué majoritairement d'étudiants. Ces efforts se situent, de plus, dans un contexte général de complexification de l'offre dans lequel cohabitent plusieurs supports. Ces derniers vont du traditionnel OPAC à Internet, qui propose des informations dites « on line », en passant par le cédérom de recherche documentaire.

Nous disposons à présent d'un peu de recul pour tenter d'analyser les usages que les étudiants font des ressources électroniques mises à leur disposition à la bibliothèque, établissement devenant *de facto* prescripteur d'usages. En

¹ MORIN H. Le « fossé numérique » se creuse entre les internautes et les autres. *Le Monde*, 1^{er} février 2001, p. 24.

² Les usages d'Internet sont définis ainsi dans l'enquête reprise par *Le Monde* du 1^{er} février 2001 :

- courrier électronique : 52 %
- surf : 30%
- téléchargement de fichiers : 13%
- dialogue : 5%.

effet, de nouveaux dispositifs d'information ont été mis en place sans que leur impact n'ait été réellement mesuré.

Notre étude s'inscrit dans ce contexte d'évaluation. Elle s'appuie sur une enquête réalisée auprès de quatre-vingt-dix étudiants. Elle repose sur une réflexion préalable menée sur le concept d'usages et une méthodologie particulière qui permettent de mieux décrypter les résultats obtenus.

Première partie : les usages, un concept difficile à cerner

1. Etat de la recherche

1.1. Un recensement incomplet

Si certaines études récentes s'attachent à quantifier les usages qui sont faits des ressources électroniques, elles se limitent souvent à un seul type de ressources, celles qui sont fournies par le biais d'Internet. C'est le cas dans le travail réalisé en 1999 par le GRESI³. L'analyse des « pratiques étudiantes » porte exclusivement sur les usages d'Internet. Il en va de même dans l'étude des sites Web des universités qui nous apprend, par exemple, que l'utilisation de la messagerie par les étudiants a plus que doublé depuis 1999⁴.

La perspective est donc différente de la nôtre, puisque nous englobons dans notre étude les autres ressources électroniques, à savoir l'OPAC, les cédéroms et les banques de données pour lesquelles aucun recensement précis portant sur les usages ne semble avoir été fait.

1.2. Segmentation

De plus, les travaux relatifs aux usages traitent souvent d'un public plus large que celui auquel nous nous attachons ou au contraire plus restreint. Leurs titres sont d'ailleurs assez révélateurs : il s'agit par exemple d'observer la « navigation dans un système de recherche grand public⁵ », ou au contraire

³ SALAÜN J.M., VAN CUYK A., FRACHON M.N., MUET F. *Les usages et les besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche*, ENSSIB, 1999, p. 4-5.

⁴ MINISTERE DE LA RECHERCHE. *Etude des sites Web des universités : juin 2000*. Paris : Ministère de la recherche, 2000. p. 11.

⁵ IHADJADENE M. *La recherche et la navigation dans un système de recherche d'information grand public. Le cas des hypercatalogues sur l'Internet*. Thèse doct.: ENSSIB et Lyon 1, 1999. 283 p.

d'analyser les « usages des chercheurs⁶ » ou encore « les usages d'Internet dans un centre de recherches⁷ » ou enfin « les usages au quotidien dans les sciences⁸ ». Ces études n'ont pas le même découpage : au mieux, elles intègrent les étudiants à leur « corpus » ou s'attachent exclusivement à un public spécialisé, celui des chercheurs. Nous avons choisi, quant à nous, une segmentation particulière qui nous amène à observer uniquement les usages des étudiants.

2. Définitions

2.1. Une définition floue

Le concept d'usages semble être quelque peu galvaudé puisqu'il regroupe souvent des termes synonymes qui donnent à sa définition des contours flous⁹. La définition que *le Petit Robert* donne du terme « usage » présente, elle, l'intérêt d'isoler trois aspects majeurs du phénomène : un objet, un effet et une conséquence sur l'objet lui-même. L'usage est « le fait d'appliquer, de faire agir (un objet, une matière) pour obtenir un effet qui satisfasse un besoin, que cet objet subsiste, disparaisse ou se modifie ». Dans notre perspective, l'objet est un support électronique d'information, l'effet est l'obtention d'informations et la conséquence est la possible modification du support.

L'objet, dans le contexte général de complexification de l'offre, regroupe plusieurs supports au pluriel qui donnent désormais accès à deux types d'informations. Ils permettent en effet de rechercher à la fois des références et des contenus. Il reste à déterminer si l'utilisateur, en quête d'informations, puise dans tous les supports pour une même recherche et quel est le statut de

⁶ BELLAMLICK A. *Usages des chercheurs sur Internet*. Mémoire de DEA : ENSSIB et Lyon 2-Lyon 3, 1996. 98 p.

⁷ CARMAGNAT F. Une société électronique technicienne face à l'élargissement du réseau. Les usages d'Internet dans un centre de recherche. *Réseaux*, 1996, vol. 14, n° 77, p. 67-90.

⁸ HERT P. Les arts de lire le réseau. Un cas d'innovation technologique et ses usages au quotidien dans les sciences. *Réseaux*, 1996, vol. 14, n° 77, p. 37-65.

⁹ Voici la définition qu'en donne LE COADIC Y.F. dans : *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan, 1997. 128 p. : « Pratiques, manières de faire, comportements, habitudes, modes d'opération ou schémas d'action, l'ensemble est constitutif des usages ».

l'information obtenue. N'est-elle qu'une interface entre l'utilisateur et le document physique de la bibliothèque ou sert-elle au contraire de référence unique, essentielle et auto-validée ? Ces usages différents ne sont enfin évidemment pas sans conséquences sur l'objet. Ils modifient, selon toute vraisemblance, non pas le support lui-même mais la représentation que l'utilisateur en a. En effet, il est possible que l'objet ne sorte pas indemne de sa confrontation avec son utilisateur, lequel s'appropriera ce nouvel outil d'information.

Pour mieux mesurer les conséquences des usages, il nous faut déterminer précisément le sens de l'appropriation. Est-elle seulement d'ordre technique ? L'utilisateur maîtrise alors les modalités pratiques de l'objet. Ou recouvre-t-elle des aspects plus profonds ?

2.2. Une conception ternaire : usager – usage – prescripteur

Il apparaît que les usages ne peuvent nullement être envisagés hors contexte. Ils s'inscrivent bien plutôt dans un schéma ternaire, entre l'utilisateur et le prescripteur de l'usage. Les ressources électroniques sont mises à la disposition des étudiants par des professionnels soucieux de l'utilité de leur établissement¹⁰, lesquels deviennent *de facto* prescripteurs. Cette corrélation forte entre les usages et l'« institution », qui les prévoit et les encourage, correspond à ce que Jacques Perriault, dans son *Essai sur les machines à communiquer*, qualifie de « logique de l'usage ». Elle fait émerger un espace particulier dans lequel interagissent les usages des étudiants et les orientations des bibliothécaires. Par exemple, l'usage d'Internet peut être considéré comme un complément en ligne du catalogue local, son accès est alors contrôlé¹¹.

¹⁰ LE COADIC, *op. cit.* : « L'usage d'un système d'information est une mesure importante de son utilité ».

¹¹ Cf. : les articles de MUET F. et de POUTS-LAJUS S., TIEVANT S. :

MUET F. Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur : synthèse de quelques enquêtes récentes sur les usages. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5, p. 18-23.

POUTS-LAJUS S., TIEVANT S. Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5, p. 30-34.

3. Principes d'une approche orientée usages

Bien que les usages ne puissent se concevoir *ex nihilo*, il est nécessaire de les envisager sous un angle particulier. A l'instar du travail de Le Coadic, notre étude se veut être une « approche orientée » usages¹², c'est-à-dire que les usages sont au centre de notre problématique.

3.1. Abandon de « l'*a priori* technologique binaire »

La prescription évoquée plus haut implique souvent un jugement porté sur l'usage. La première forme que prend ce jugement relève de ce que Jacques Perriault qualifie d'« *a priori* technologique binaire » : « on se sert de la machine, sous-entendu selon le modèle préconisé, ou bien on ne s'en sert pas¹³ ». Nous préférons nous défaire de cet *a priori* et nous pencher sur le contraste qui existe entre l'usage envisagé par les prescripteurs, qui est le fruit d'une réflexion, et la réalité de l'usage¹⁴, et ce d'autant plus que les regards portés sur lui peuvent être multiples et faire intervenir des problématiques variées¹⁵. Au-delà de la technicité, « l'investissement imaginaire » par exemple peut jouer « un rôle fondamental » dans la « logique de l'usage¹⁶ ».

3.2. Postulat de la « modulation »

La deuxième forme de jugement fait intervenir le paramètre de la conformité. L'usage est estimé « conforme¹⁷ » ou non au « protocole de l'inventeur » ou de l'institution qui le promeut. Cependant, les « pratiques effectives » ne coïncident pas toujours avec les prévisions d'utilisation. La distinction entre un « usage conforme » et des « formes altérées de relation que sont la modulation – ou sous-utilisation, des capacités de l'appareil –, la perversion

¹² LE COADIC, *op. cit.*, p. 10. Y. LE COADIC constate le « passage d'une approche orientée émetteur à une approche orientée usager ».

¹³ PERRIAULT J. *La logique de l'usage*. Paris : Flammarion, 1989, p. 214.

¹⁴ HERT P., *op. cit.*

¹⁵ *ibid.*

¹⁶ PERRIAULT, *op. cit.*, p. 135.

¹⁷ *ibid.*, p. 109.

et le stéréotype d'emploi¹⁸ » résulte du décalage souvent observé dans le développement des « machines à communiquer » comme l'ordinateur¹⁹. Plutôt que de parler de « mauvais usages²⁰ » et donc de donner une connotation morale à nos analyses, il nous paraît plus judicieux de considérer que les usages des ressources électroniques résultent d'une « multitude d'initiatives éparées, non coordonnées²¹ ». Cette réflexion ne vaut sans doute pas seulement pour la recherche d'informations sur Internet, comme le montre Philippe Hert, mais aussi pour celle effectuée sur les deux autres supports : l'OPAC et le cédérom. Les usages sont « chaotiques » et leur lecture ne saurait être autre que modulaire.

Finalement, notre étude s'avère délicate, car nous ne pouvons pas encore nous appuyer sur un recensement clairement établi des usages que font précisément les étudiants des ressources électroniques. Il nous faut de plus replacer notre « approche orientée usages » dans les limites du schéma ternaire évoqué plus haut et enfin toujours considérer les résultats de notre enquête à l'aune de notre postulat d'usages modulés.

¹⁸ *ibid.*, p. 208.

Y. LE COADIC écrit aussi :

« Une même technique d'information peut connaître une variété d'usages, du refus total (non-usage), à l'emploi détourné, pervers même. » p. 31.

¹⁹ *ibid.*, p. 57

« L'ordinateur qui offre des ressources électroniques entre sans nul doute dans cette famille de machines. Il remplit en effet les quatre fonctions qui les définissent : « perception, lecture, stockage et transmission ».

²⁰ LE COADIC, *op. cit.*, p. 23.

²¹ HERT. P., *op. cit.*

Deuxième partie : méthodologie de l'enquête

Une fois l'objet de notre étude précisé, il reste à définir une hypothèse de travail qui serve de fil conducteur à notre enquête, construite selon une méthode précise que nous nous proposons d'exposer ci-dessous.

1. Hypothèse de travail

Il nous paraît intéressant de partir de l'idée selon laquelle les usages effectifs des étudiants ne se fondent pas dans le « moule technologique de l'institution²² ». Rappelons en effet qu'il est rare que le protocole imaginé par l'« institution » soit suivi fidèlement par les usagers. En outre, les usagers ne planifient pas systématiquement les usages qu'ils font des ressources électroniques, alors que l'outil de recherche documentaire, par exemple, suppose un processus planifié et ordonné. De cette discordance naît l'hypothèse d'un écart important entre les usages des étudiants et les prévisions de l'« institution » bibliothèque. Dans quelle mesure est-ce réellement le cas ? Pour répondre à cette question, il est nécessaire de confronter le point de vue des professionnels et les dispositifs qu'ils ont mis en place aux usages des étudiants.

²² PERRIAULT J. *La logique de l'usage*. Paris : Flammarion, 1989. 253 p., p. 109.

2. Choix des établissements

2.1. Deux bibliothèques universitaires lyonnaises

Comme nous l'avons évoqué en première partie, nous avons choisi de limiter notre recherche aux usages des étudiants. Dès lors, les bibliothèques universitaires s'imposaient comme terrain d'étude. Confronter les pratiques des étudiants dans leur bibliothèque universitaire et dans la bibliothèque publique qu'ils peuvent également fréquenter nous a semblé être trop ambitieux compte tenu du temps qui nous était imparti.

Les établissements retenus ont été les universités de Lyon 1 et de Lyon 3, et, plus particulièrement, la bibliothèque Santé et la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs.

2.2. La bibliothèque Santé et la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs

Ce choix est dicté par le fait que les deux services communs de documentation (SCD) ont une politique d'offre en ressources électroniques très différente.

2.2.1. L'offre de la bibliothèque Santé

La bibliothèque Santé propose trois outils distincts :

le catalogue informatisé : huit postes OPAC sont placés à l'entrée de la bibliothèque.

un réseau de cédéroms et de bases de données : onze titres sont disponibles sur huit postes.

des accès Internet totalement libres : huit postes sont en libre-accès et deux sont disponibles sur rendez-vous pour une consultation limitée à une heure.

Les postes cédéroms/bases de données ainsi que les postes Internet sont dans un espace multimédia. Une personne est chargée du service public dans cette

salle. Les étudiants peuvent imprimer gratuitement, à condition d'amener leur papier.

2.2.2. L'offre de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs

Le SCD de Lyon 3 a mis en place en 1997 des postes informatiques SIBER (Système d'Information des Bibliothèques d'Etudes et de Recherche) qui mettent en réseau et en synergie les différents vecteurs d'information du SCD autour de la base bibliographique. Depuis un même poste de consultation, le lecteur accède à trois services principaux :

le catalogue

le réseau de cédéroms/bases de données : la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs propose plus de soixante titres.

des sites Internet sélectionnés. Les responsables du SCD sélectionnent les sites Web, afin d'en proposer une consultation par l'intermédiaire d'un navigateur sécurisé. Ceux-ci sont regroupés en différents thèmes définis par le SCD.

Le SCD a donc fait le choix d'une spécialisation des postes informatiques et les a répartis sur tous les niveaux de la bibliothèque. Les usagers peuvent imprimer des documents mais ce service est payant.

2.2.3. L'intérêt de cette comparaison

A Lyon 1 et à Lyon 3, la politique documentaire dans le domaine des ressources électroniques repose donc sur deux concepts différents, puisque l'un a opté pour la spécialisation des postes tandis que l'autre a choisi la polyvalence. On peut ensuite aisément supposer que les professionnels ont pensé et imaginé différemment les usages des ressources électroniques par les étudiants.

Si les choix qui ont été faits corroborent l'idée d'une prescription des usages, il faut toutefois nuancer l'hypothèse que nous avons faite. Il est en effet apparu, au cours de nos entretiens avec les bibliothécaires, que leur choix,

notamment entre un Internet bridé et un Internet libre, n'a pas été clairement formalisé.

Le choix de la spécialisation fait par le SCD de Lyon 1 est ainsi largement commandé par de fortes contraintes budgétaires : « Le manque de personnel, de budgets propres et les difficultés de maintenance et de stockage des informations ne permettent pas de proposer un accès limité à Internet avec des sites sélectionnés » (cf. annexe « Entretiens avec les professionnels »). Par conséquent, Internet est libre par défaut : il fallait répondre à l'urgence de le rendre accessible aux étudiants. Une réorganisation de l'offre documentaire, avec la refonte du site Web, est cependant envisagée.

La différence de concepts entre les deux établissements semble donc n'être que provisoire et n'implique pas des attendus divergents. Les responsables de Lyon 1, comme ceux de Lyon 3, plaident pour l'utilisation des ressources électroniques à une fin de recherche documentaire : l'usage ludique est proscrit à Lyon 3, il est qualifié de « discutable » à Lyon 1. Internet est considéré par les professionnels comme un tremplin vers la recherche documentaire qui s'inscrit ainsi comme l'« usage conforme » par excellence. Cette prescription forte explique peut-être l'affirmation réitérée à Lyon 1 et à Lyon 3, selon laquelle les ressources électroniques seraient « sous-exploitées ». Cela semble signifier que l'usage prescrit est délaissé et que, par conséquent, il y a un décalage entre la prescription et l'usage, hypothèse formulée plus haut.

Les ressources électroniques offertes n'en demeurent pas moins différentes, bien qu'elles soient sous-tendues par une même approche de l'usage idéal. Les deux bibliothèques agissent donc sur l'offre et, logiquement, sur les usages des étudiants, ce que nous nous proposons d'évaluer.

3. Protocole d'étude

3.1. Choix de la méthode

Pour étudier les usages faits par les étudiants des ressources électroniques, plusieurs méthodes s'offraient à nous : l'entretien, l'observation et le questionnaire.

Nous avons d'abord pensé, dans un premier temps, procéder par entretiens semi-directifs, suivis d'une période plus ou moins longue d'observation des étudiants directement dans les bibliothèques de Santé et de la Manufacture des Tabacs. Cette méthode nous apparaissait alors comme la plus fructueuse et la plus riche d'enseignements.

Nous avons cependant vite senti que cette méthode, si judicieuse fût-elle, ne pouvait guère correspondre à notre recherche. Tout d'abord, le temps imparti ne nous permettait pas de procéder à un nombre suffisant d'entretiens, et surtout de les analyser avec soin. D'un autre côté, il nous a semblé que nous aurions de grandes difficultés à convaincre les étudiants de nous accorder chacun au minimum une demi-heure d'entretien, sans compter le temps passé à observer leurs usages des ressources électroniques mises à leur disposition. Afin de pallier tous ces problèmes, nous avons préféré opter pour une méthode d'enquête différente, plus légère en temps (pour nous, mais aussi pour les étudiants) et nous permettant de sonder un beaucoup plus grand nombre de personnes : la méthode du questionnaire.

3.2. Elaboration du questionnaire

3.2.1. Corps du questionnaire

Après avoir entériné le choix du questionnaire comme méthode de travail, nous avons réfléchi à son élaboration. Il nous a alors fallu formuler dans un cadre bien défini toutes nos interrogations et tous nos questionnements sur les usages des ressources électroniques faits par les étudiants.

Pour une plus grande lisibilité, nous avons convenu de subdiviser le questionnaire en plusieurs grandes parties, correspondant à des thématiques bien précises. Il comprend donc en tout cinquante-huit questions réparties en douze grandes divisions, correspondant à nos interrogations.

La première partie, intitulée « *Identification de l'étudiant* », est un préalable indispensable à tout questionnaire. Ces trois questions permettent en effet de préciser le profil de la personne interrogée (université, discipline et année).

Les deux suivantes, « *Familiarité avec la bibliothèque* » et « *Familiarité avec l'outil informatique* », ont pour but d'approfondir le profil de l'étudiant dans deux directions assez générales : sa connaissance de la bibliothèque et ses habitudes de travail d'une part, et son degré de familiarité avec l'informatique et les ordinateurs d'autre part.

Les trois subdivisions suivantes cherchent à cerner précisément l'usage qui est fait par les étudiants des ressources électroniques dont dispose leur bibliothèque : OPAC, Internet et enfin cédéroms/bases de données. Puisque les deux bibliothèques sélectionnées n'offrent pas exactement les mêmes possibilités, notamment en matière d'accès à Internet, nous avons choisi de poser certaines questions exclusivement aux étudiants fréquentant la bibliothèque Santé (huit questions en tout, questions n^{os} 23, 24, 25, 26, 30, 31, 38 et 39).

Ces trois parties sont ponctuées par une question de synthèse, intitulée « *Multi-usages* », visant à déterminer quel est l'outil le plus fréquemment utilisé par les étudiants.

Viennent ensuite plusieurs questions sur le texte numérique. Leur objectif est d'arriver à déterminer la façon dont travaillent les étudiants face à un texte sur support informatique.

Afin d'éclairer les résultats obtenus sur les usages des étudiants, il nous a aussi semblé important de mesurer, à travers les trois parties suivantes, leur degré et besoin de formation, que ce soit pour le catalogue, Internet ou les bases de données.

En fin de questionnaire, nous avons donné aux étudiants l'occasion de nous faire part de leurs suggestions.

Dans la majeure partie des cas, nous avons privilégié les questions fermées, à choix unique ou multiple (comme les n^{os} 7 et 24), voire à réponses ordonnées (comme la n^o41). Ces questions ont en effet un double avantage : faciliter les réponses des étudiants mais aussi faciliter le dépouillement et l'analyse du questionnaire.

Nous n'avons cependant pas exclu les questions ouvertes afin d'obtenir de plus amples informations (comme les questions n^{os} 15, 17, 34 ou 43) ou le sentiment des étudiants sur tel ou tel point (notamment pour les questions relatives aux formations, questions n^{os} 47, 51 et 55, et pour les suggestions).

3.2.2. Le questionnaire

Le questionnaire a pu être élaboré et dépouillé grâce au logiciel Sphinx. (cf. annexe « Questionnaire sur les usages de l'information électronique »).

3.3. Passation du questionnaire

Les questionnaires ont été dispensés les 19, 20, 25 et 26 avril 2001 à Lyon 1 et les 27 avril et 3 mai 2001 à Lyon 3. Pour toucher un plus large spectre d'étudiants, nous avons cru bon de faire passer les questionnaires sur plusieurs jours, et ce à différentes heures de la journée.

Nous avons fait le choix d'interroger un nombre identique d'étudiants à Lyon 1 et à Lyon 3. Nous avons donc administré le questionnaire à quarante-dix étudiants : quarante-cinq fréquentant la bibliothèque Santé et quarante-cinq fréquentant celle de la Manufacture des Tabacs.

Nous avons le choix entre deux possibilités pour faire passer les questionnaires. Nous pouvions déposer ces derniers dans les bibliothèques concernées, laisser les étudiants les découvrir seuls et surtout les remplir et revenir au bout d'un certain temps pour les récupérer. Mais nous avons choisi d'interroger nous-mêmes les étudiants, méthode qui avait l'avantage d'être peut-être plus efficace et surtout de nous permettre de voir leurs réactions et de toucher du doigt leurs pratiques.

Nous avons décidé de nous placer, dans les deux cas, juste devant l'entrée/sortie des bâtiments afin de n'interroger que des usagers réels de ces bibliothèques et non pas seulement des étudiants inscrits à Lyon 1 ou à Lyon 3 mais ne fréquentant pas ces lieux.

De même, il nous a semblé plus pertinent d'éviter d'interroger les étudiants directement dans l'espace dédié à la consultation des postes informatiques, à l'intérieur même des bibliothèques, et ce pour plusieurs raisons. D'une part, nous ne voulions pas déranger les étudiants travaillant dans la bibliothèque en brisant le silence de rigueur. D'autre part, nous souhaitions éviter de fausser les résultats de notre questionnaire en n'interrogeant que des personnes qui se servaient effectivement des ordinateurs mis à leur disposition. Notre objectif, qui est de cerner les usages des ressources électroniques, implique en effet aussi l'étude, tout aussi importante, du non-usage de ces dernières. En faisant passer les questionnaires à l'entrée ou à la sortie des bibliothèques, nous avons donc pu interroger de façon aléatoire des étudiants qui se servaient ou ne se servaient pas des postes informatiques.

Les réactions des étudiants vis-à-vis de cette enquête ont été plutôt positives. La plupart de ceux à qui nous avons proposé de répondre à notre questionnaire se sont en effet montrés coopératifs et s'y sont soumis de bonne grâce.

TROISIEME PARTIE : PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE

1. Présentation générale des résultats

Nous avons interrogé 90 étudiants. Tous les tableaux à plat, question par question, sont consultables en annexe. Les graphiques sont exprimés en effectifs et lorsque nous utilisons des pourcentages en commentaire, les effectifs sont cités entre parenthèses.

1.1. Identification des étudiants interrogés

Sur les 45 étudiants fréquentant la bibliothèque Santé, 43 sont bien inscrits à Lyon 1, 1 étudiant dans une école paramédicale et 1 autre est inscrit à Lyon 3 (en droit) mais il fréquente la bibliothèque Santé²³. Les 45 étudiants interrogés à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs sont par contre tous inscrits à Lyon 3, majoritairement en droit.

72% des interviewés sont en premier cycle, 21% en deuxième cycle et 7% en troisième cycle.

1.2. Familiarité avec la bibliothèque

57% des étudiants fréquentent la bibliothèque depuis moins de deux ans.

Plus de 50% des étudiants viennent à la bibliothèque quotidiennement ou presque, et un peu moins de la moitié y reste de une à trois heures.

La bibliothèque est avant tout un endroit pour travailler sur ses notes personnelles. Elle offre aussi la possibilité d'emprunter des documents.

²³ Car il habite à proximité et trouve sur Internet de la documentation relative à ses études.

Il faut noter que 36% seulement des étudiants ont déclaré que faire une recherche était une des trois activités principales qu'ils avaient à la bibliothèque.

1.3. Familiarité avec l'outil informatique

Moins de 8% des étudiants ont un ordinateur portable mais aucun ne l'utilise à la bibliothèque.

46% des interviewés ont Internet chez eux mais seuls 11% se sont déjà connectés au site de leur bibliothèque.

70% ont une adresse électronique ; il faut préciser que l'université de Lyon 1 en a attribué une à tous ses étudiants.

De plus, disposer d'une adresse e-mail n'est pas le gage d'une familiarité avec le courrier électronique : la question « *Etes-vous abonné à une ou plusieurs listes de diffusion ?* » (n°14) a décontenancé 28% des étudiants qui faisaient alors un amalgame entre fournisseurs d'accès, listes de diffusion, newsgroups et forum de discussion. Finalement, moins de 5% ont donné une réponse positive. Mais quand il s'est agi de préciser lesquelles (question n°15), les réponses ont été : « *je ne peux les citer* » ou farfelues (« *Nasa* », « *AOL, caramail* »).

Nous pouvons donc en déduire que la familiarité avec l'outil informatique est tout à fait relative. Les étudiants ont certes une pratique mais ils ne connaissent pas les concepts qui la sous-tendent.

2. Les différents usages des trois outils de recherche documentaire

2.1. Les usages de l'OPAC

63,3% des étudiants interrogés ont déclaré utiliser les postes informatiques proposant le catalogue informatisé de la bibliothèque (question n°16).

En croisant ces résultats avec ceux de la question « *Dans quelle université êtes-vous inscrit ?* » (n°1), on découvre que 72,1% des étudiants de Lyon 1 utilisent l'OPAC contre 57,8% des étudiants de Lyon 3.

Le croisement entre l'utilisation de l'OPAC (question n°16) et l'année d'étude (question n°3) révèle que plus l'étudiant avance dans son cycle universitaire, plus il utilise l'OPAC.

2.2. Les usages d'Internet

2.2.1. Résultats généraux

35,6% des étudiants ont utilisé Internet à la bibliothèque dans les trois derniers mois (question n°20).

Parmi ceux-ci, 53,1% (17 sur 32) sont restés connectés entre 16 minutes et 30 minutes ; 28,1% (9) entre 31 minutes et une heure (question n°29). La durée de consultation est donc assez longue.

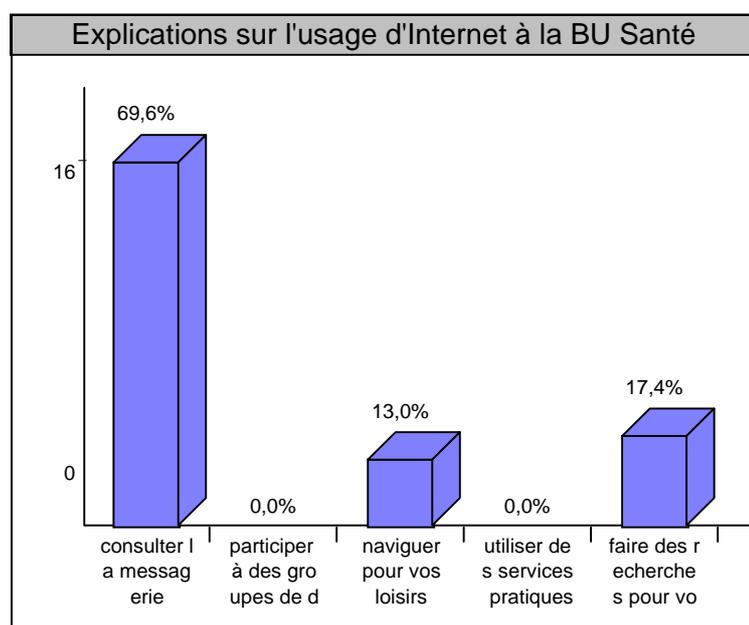
Alors que l'utilisation de l'OPAC augmente à mesure que les étudiants avancent dans leurs études, il n'est pas possible de dresser le même constat pour Internet (croisement des questions n°3 et n°20).

2.2.2. Internet libre, Internet bridé : des conséquences sur les usages ?

Nous avons retenu les bibliothèques Santé et Manufacture des Tabacs parce qu'elles n'offrent pas aux étudiants un service identique, en particulier à propos d'Internet. Nous avons fait l'hypothèse que les choix des professionnels modèleraient probablement les comportements des étudiants. Par exemple, le fait que les postes soient bridés à Lyon 3 détourne probablement des étudiants de cet outil. Cette supposition est effectivement vérifiée : en croisant les questions n°20 et n°1, on voit que 48,8% des étudiants de Lyon 1 utilisent Internet contre 20% à Lyon 3. Cela semble signifier que l'usage dépend étroitement de la marge de liberté offerte.

Par ailleurs, notre questionnaire comportait plusieurs questions destinées uniquement aux usagers de Lyon 1 pour mesurer l'impact d'un Internet libre sur leurs usages.

En interrogeant les étudiants de Lyon 1 sur ce qui les motive à utiliser Internet, on découvre que la messagerie est leur principale activité (question n°23). On peut en déduire qu'il sont satisfaits, comme nous l'ont confirmé les bibliothécaires de la bibliothèque Santé (cf. annexe « Entretiens avec les professionnels »), d'avoir un accès libre à Internet.



Nous nous attendions à une telle réponse ; c'est pourquoi notre questionnaire présentait des questions spécifiques sur la messagerie.

2.2.3. Les usages de la messagerie électronique à la bibliothèque Santé

La bibliothèque Santé met à la disposition des étudiants des postes Internet libres, la seule contrainte étant que la consultation ne doit pas dépasser une heure.

Nous avons émis l'hypothèse que l'accès à la messagerie pouvait être un attrait supplémentaire pour venir à la bibliothèque Santé.

La question « *Que faites-vous à la bibliothèque ?* » (n°7) offrait la possibilité aux étudiants fréquentant la bibliothèque Santé (45 au total) de répondre

qu'une de leurs trois activités habituelles à la bibliothèque était de consulter la messagerie : or, ils n'ont été que 5 à le faire. De plus, aucun étudiant ne vient à la bibliothèque Santé uniquement pour utiliser la messagerie (question n°26). Il est cependant possible que les étudiants se soient « auto-censurés » pensant que nous porterions un jugement de valeur sur leur pratique.

Par contre, le discours des professionnels sur l'usage de la messagerie est confirmé : sur les 33 étudiants se servant de la messagerie, 21 ont répondu qu'ils l'utilisent uniquement pour un usage privé (question n°24). Cependant, ils n'utilisent pas autant la messagerie qu'on pourrait le croire : seuls 10 consultent leur courrier électronique une fois par semaine (question n°25).

Le sentiment des professionnels doit donc être nuancé : la messagerie est loin d'être une pratique partagée par tous. En revanche, il est fort possible que ce soit toujours les mêmes qui l'utilisent, souvent et longtemps (au mépris du règlement). Les bibliothécaires et même des étudiants nous ont signalé que les postes étaient peut-être parfois utilisés par des gens extérieurs à l'université. Mais nous n'avons pas pu le vérifier.

Pour l'immense majorité des étudiants interrogés à Lyon 1, il nous faut donc conclure que l'Internet libre et l'accès à la messagerie ne sont pas un « produit d'appel » pour la bibliothèque Santé.

2.3. Les usages des cédéroms/bases de données

La quasi totalité des étudiants interrogés (90%, soit 81 sur 90 sondés) n'utilisent pas les cédéroms/bases de données. Les raisons de ce non-usage seront expliquées dans le chapitre consacré à ce thème.

Les résultats que nous commentons à propos de l'usage des cédéroms sont le fruit des réponses de 9 étudiants uniquement. Il faut par conséquent les traiter avec prudence.

7 étudiants de Lyon 1 utilisent cet outil contre 2 à Lyon 3.

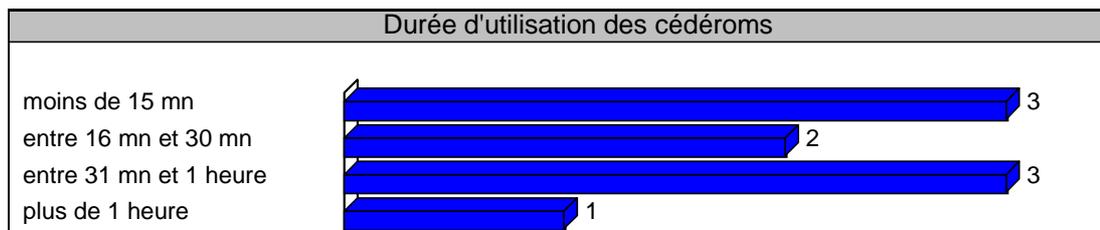
A la question n°34 « *Quels sont les titres que vous consultez le plus ?* », les 7 étudiants de la bibliothèque Santé ont répondu :

- Medline : 7 citations
- Pascal : 2 citations
- Embase : 2 citations
- Biosis : 1 citation
- International Pharmaceutical Abstracts : 1 citation

Les 2 étudiants de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs ont répondu pour leur part :

- L'Histoire : 1 citation
- Euroloi : 1 citation
- Juriliste et Dalloz (que nous n'avons pas trouvé dans la liste de cédéroms disponibles à Lyon 3).

La durée de consultation est très variable comme le montre ce diagramme :



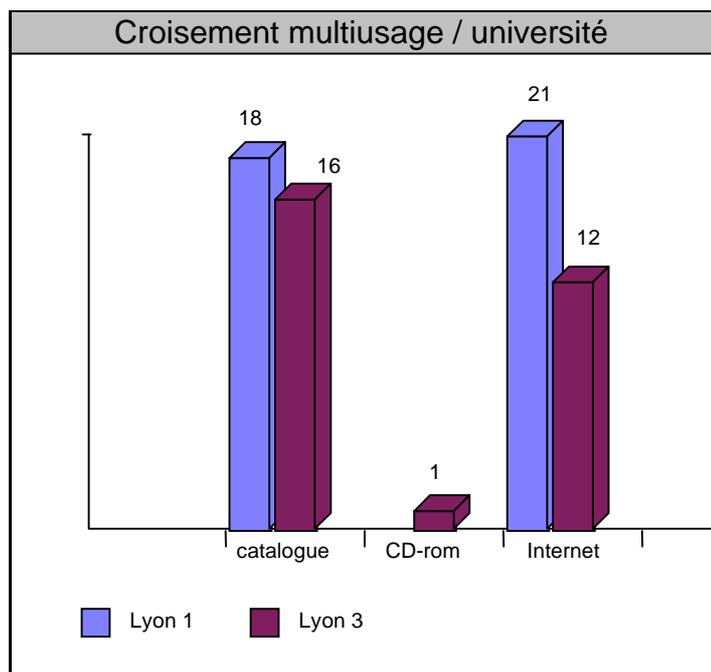
Il semble que plus l'étudiant avance dans ses études et plus il utilise les bases de données, résultat obtenu en croisant le niveau d'étude (question n°3) avec l'utilisation des cédéroms/bases de données (question n°32).

Cependant, étant donné le très faible nombre d'étudiants interrogés, nous parlerons de tendance plutôt que d'une règle générale.

2.4. Palmarès de l'outil le plus utilisé

La question « *Quel est l'outil que vous utilisez le plus fréquemment ?* » (n°40) a été posée à 68 étudiants. Parmi ceux-ci, 50% (34) utilisent l'OPAC qui demeure ainsi l'outil privilégié des étudiants. 48,5% (33) ont cité Internet alors que les cédéroms n'ont été cités que par un seul étudiant (1,5%).

Mais l'histogramme ci-dessous montre que les usages sont différents d'une université à l'autre.



Les étudiants de Lyon 1 citent Internet en premier alors que les étudiants de Lyon 3 le mettent en deuxième. Est-ce parce que l'accès Internet est libre à la bibliothèque Santé que l'OPAC a été détrôné en tant qu'outil principal des étudiants de cette bibliothèque ? Nous ne pouvons parler que d'une tendance dans la mesure où l'écart est trop faible entre ceux qui citent Internet comme outil le plus utilisé (21 étudiants) et ceux qui préfèrent l'OPAC (18).

2.5. Le travail autour du texte numérique

2.5.1. Récupération des informations numériques

La question « *Comment récupérez-vous les informations électroniques que vous trouvez ?* » (n°41) a été posée à 33 étudiants²⁴.

Les étudiants de Lyon 1 utilisent l'impression (14 réponses) puis prennent des notes sur papier. En revanche, aucun étudiant de Lyon 3 n'imprime. Ils préfèrent tous prendre des notes (9 réponses).

²⁴ Seuls 33 étudiants ont utilisé Internet à la bibliothèque au cours des trois derniers mois (question n°20).

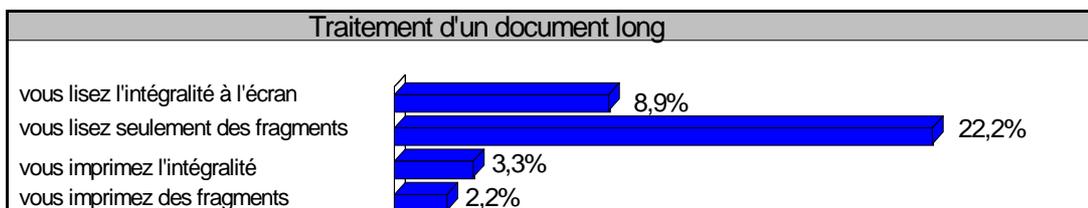
En effet, les deux universités n'offrent pas les mêmes possibilités pratiques pour récupérer les données numériques : l'impression est gratuite à la bibliothèque Santé alors qu'elle ne l'est pas à la Manufacture des Tabacs.

La récupération des informations numériques semble donc clairement liée aux possibilités offertes aux étudiants. Les professionnels agissent ici en prescripteurs des usages.

Cela ne veut pas pour autant dire que l'attitude des professionnels soit établie précisément : le personnel de la bibliothèque Santé évoque les frais induits par les impressions des étudiants et parle même de « gaspillage d'argent public » (cf. annexe « Entretiens avec les professionnels »). Il se pourrait que les impressions deviennent payantes à Lyon 1.

2.5.2. Lecture d'un document numérique

Nous avons également voulu savoir comment les étudiants travaillaient face à leur écran. La question « *Lorsque vous consultez un document de plus d'une page à l'écran, que faites-vous habituellement ?* » (n°42) donne les résultats suivants :



Il faut remarquer que la lecture totale d'un document à l'écran est une pratique assez courante.

3. La question du non-usage

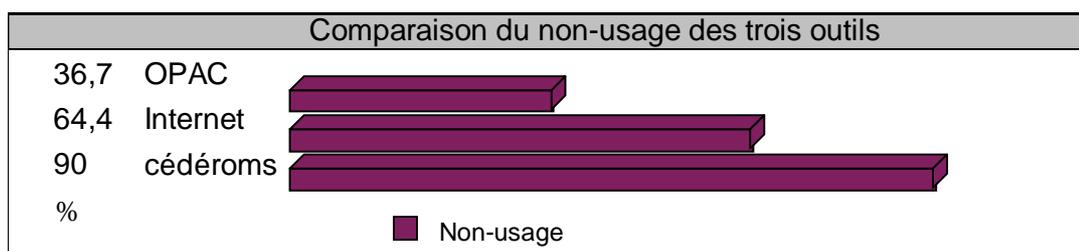
3.1. Une attitude non négligeable

La question « *Quel est l'outil que vous utilisez le plus fréquemment ?* » (n°40) visait à déterminer quel était l'outil préféré des étudiants.

Mais elle a également permis de cerner le non-usage des ressources électroniques : 24,4% des étudiants n'ont pas répondu à cette question car ils n'utilisent aucun des trois outils proposés.

Le non-usage est donc un phénomène que nous ne pouvons pas négliger. L'ampleur même de ce non-usage est probablement le résultat le plus intéressant de notre enquête.

Comme l'illustre l'histogramme ci-dessous, le non-usage ne touche pas les trois outils de la même façon. Nous allons détailler ces résultats outil par outil.



3.2. Le non-usage de l'OPAC

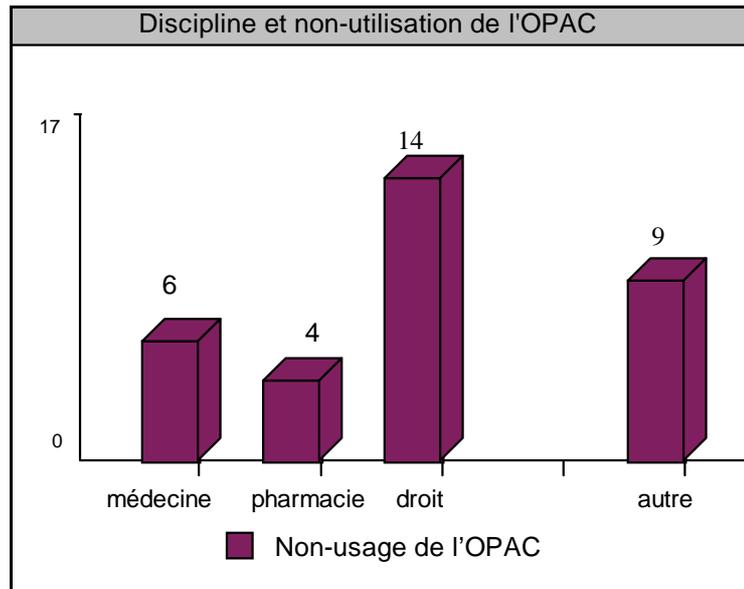
36,7% (soit 33 sur 90) des étudiants ont déclaré ne pas utiliser les postes informatisés proposant le catalogue de la bibliothèque (question n°16).

La question ouverte n°17 visait à savoir pourquoi. On peut regrouper les réponses ainsi :

- pas besoin de cet outil : 17 réponses
- incapacité à s'en servir : 5 réponses
- préférence pour la recherche directe en rayons : 4 réponses
- pas le temps : 3 réponses
- non-connaissance de l'existence de l'OPAC : 3 réponses.

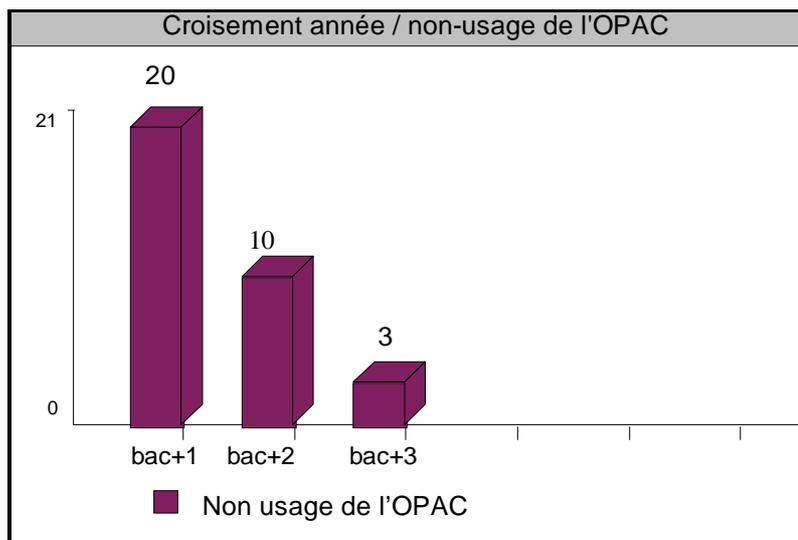
Par ailleurs, le croisement de l'université avec l'utilisation de l'OPAC montre que 42,2% (19) des étudiants de Lyon 3 n'utilisent pas le catalogue alors que les non-usagers de l'OPAC ne représentent que 27,9% (12) à Lyon 1.

Le graphique ci-dessous, qui combine la non-utilisation de l'OPAC (question n°16) avec la discipline (question n°2), permet une analyse plus fine.



On voit que ce sont surtout des étudiants en droit qui n'utilisent pas l'OPAC. Il est vrai qu'au cours de la passation des questionnaires, plusieurs ont déclaré ne pas en avoir besoin dans la mesure où ils se servent de manuels qu'ils vont directement chercher dans les rayons.

Enfin, le dernier graphique, qui croise le non-usage de l'OPAC (question n°16) et l'année universitaire (question n°3) démontre la validité d'une de nos hypothèses : le non-usage de l'OPAC décroît sensiblement avec le cycle d'étude.



3.3. Le non-usage d'Internet

3.3.1. Résultats généraux

Le non-usage d'Internet est relativement important : 64,4% des étudiants interrogés n'ont pas utilisé Internet à la bibliothèque dans les trois derniers mois (question n°20) pour les raisons suivantes (question n°21) :

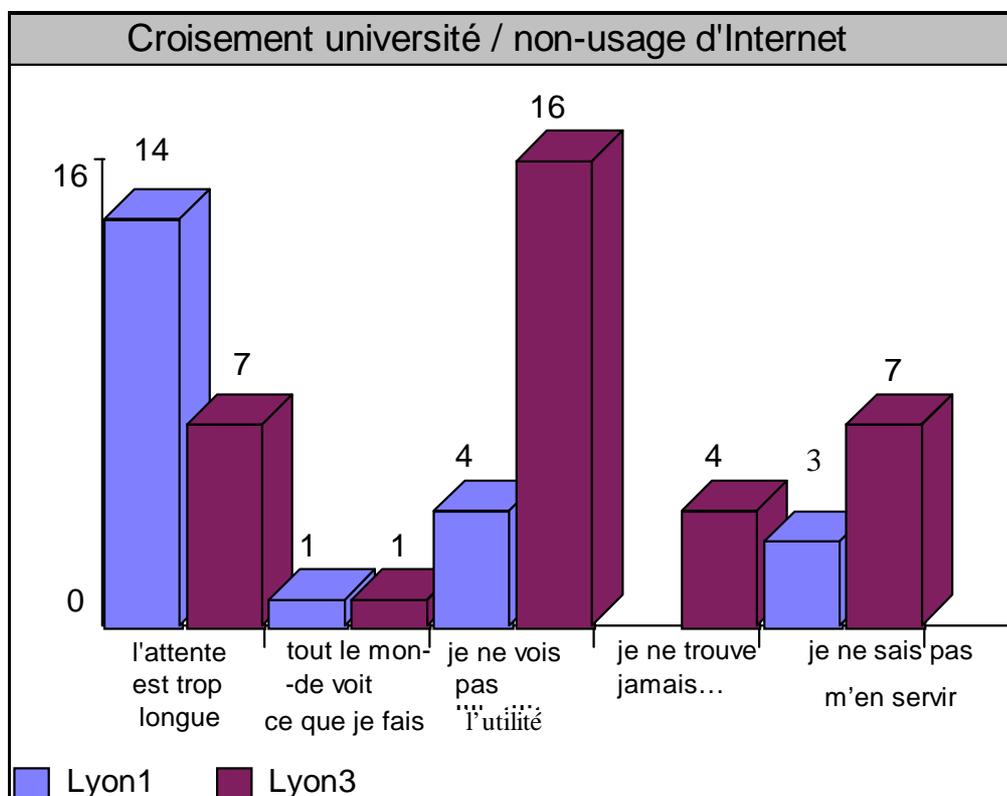
- 23,3% (21) des 90 étudiants ont répondu que l'attente est trop longue
- 22,2% (20) ne voient l'utilité d'Internet à la bibliothèque
- 11,1% (10) ne savent pas se servir d'Internet.

Mais ces chiffres diffèrent sensiblement d'une université à l'autre.

3.3.2. Internet libre, Internet bridé : une explication du non-usage ?

La différence est ici très nette entre les usagers de la bibliothèque Santé et ceux de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs : 80% des non-usagers d'Internet sont inscrits à Lyon 3.

De plus, les raisons du non-usage d'Internet (question n°21) varient très sensiblement d'une bibliothèque à l'autre (question n°1), comme l'illustre cet histogramme.

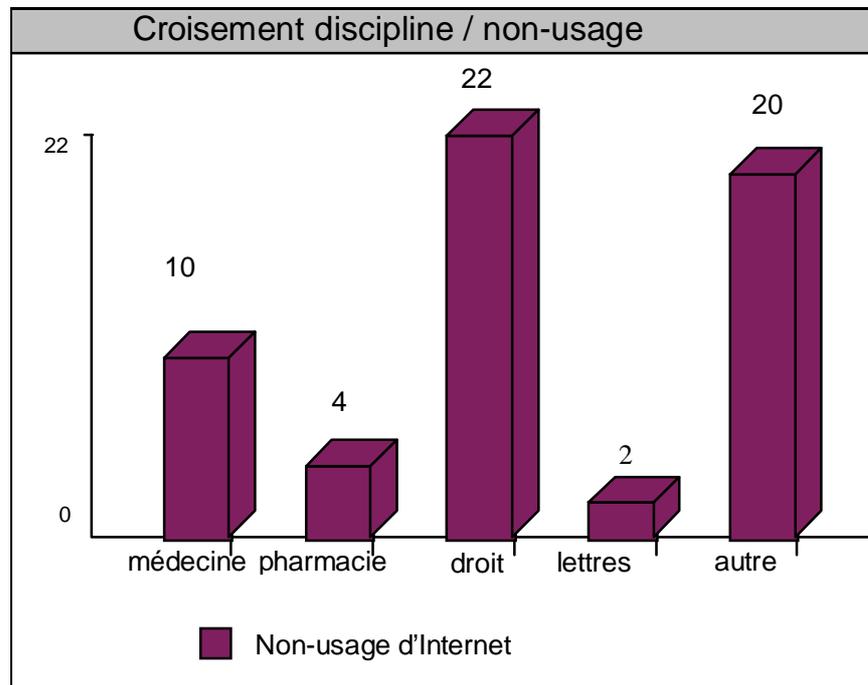


A la bibliothèque Santé, l'attente devant les postes qui proposent Internet libre est jugée trop longue par les étudiants. Nous avons effectivement constaté des files d'attente devant les postes et les bibliothécaires ont évoqué ce problème.

En ce qui concerne la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs, les étudiants considèrent qu'Internet n'est pas utile pour eux. Ils semblent aussi être moins à l'aise avec l'outil informatique : 70% (7) des étudiants qui déclarent ne pas utiliser Internet, parce qu'ils ne savent pas s'en servir, sont inscrits à l'université de Lyon 3.

Enfin, tous les étudiants qui ont répondu qu'ils ne trouvaient pas ce qu'ils cherchaient sur Internet sont des usagers de la Manufacture des Tabacs. Ils ont accès à Internet par le biais d'une sélection de sites, ce qui est peut-être une explication du non-usage.

Lorsque l'on s'intéresse aux disciplines, on remarque par ailleurs des variations dans le non-usage.



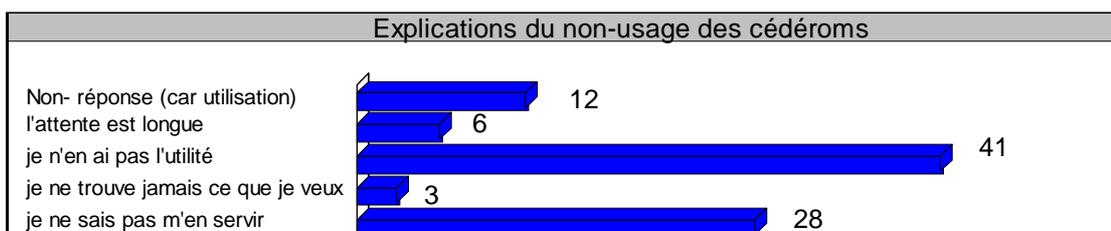
Si les étudiants de Lyon 3 sont tous très majoritairement des non-utilisateurs d'Internet, les étudiants de Lyon 1 ont des attitudes différentes selon la discipline. Ceux qui sont en pharmacie utilisent davantage Internet que ceux qui sont en médecine. Ce résultat reflète le fait qu'ils reçoivent une formation à la recherche documentaire où Internet leur est présenté, alors que cette formation n'est pas intégrée dans le cursus des étudiants en médecine (cf. annexe « Entretiens avec les professionnels »).

Enfin, en croisant l'année d'étude (question n°3) avec le non-usage d'Internet (question n°20), on obtient le même résultat que pour l'OPAC : plus l'étudiant avance dans son cursus universitaire et plus le non-usage d'Internet décroît.

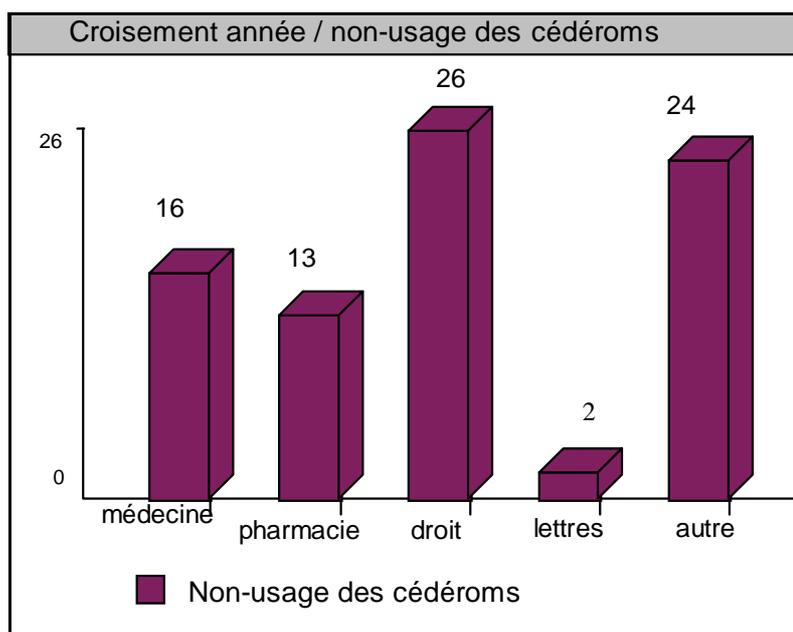
3.4. Le non-usage des cédéroms/bases de données

C'est à propos des cédéroms/bases de données que nous avons constaté un non-usage très important : 81 des 90 étudiants interrogés n'utilisent pas cet outil (question n°32).

Les raisons invoquées sont les suivantes (question n°33) :



Une légère différence est aussi remarquable selon les universités : le non-usage des cédéroms/bases de données est plus répandu à Lyon 3 qu'à Lyon 1. En détaillant cette analyse par discipline, on obtient l'histogramme suivant :



Les étudiants de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs sont quasiment tous des non-utilisateurs de cédéroms, toutes disciplines confondues.

On constate en revanche une différence parmi les étudiants de Lyon 1 : le non-usage est légèrement moins fort chez les étudiants en pharmacie (13). Cela peut être expliqué par l'existence de la formation que nous avons déjà évoquée à propos d'Internet, qui intègre aussi une présentation des

cédéroms/bases de données et que les étudiants en pharmacie suivent obligatoirement pendant leur cursus.

Enfin, il faut nuancer l'ampleur du non-usage des cédéroms/bases de données en rappelant que plus un étudiant avance dans son cursus universitaire, plus ce non-usage diminue.

Ainsi, les étudiants interrogés ne sont pas encore maîtres de l'information électronique, comme le montre le fort taux de non-usages. Même si les usages croissent en fonction de l'avancée des études, les non-usages prédominent sans conteste, quels que soient les supports.

4. La formation des étudiants aux ressources électroniques

Plusieurs types de formations co-existent dans les universités de Lyon 1 et de Lyon 3.

A Lyon 1 :

- Jusqu'à l'année dernière, des formations étaient organisées par la bibliothèque Santé tous les jours à 13h30 pour apprendre à se servir du catalogue, d'Internet et des cédéroms. Désormais, M. Frédéric Perrier, dont le bureau se trouve dans la salle où sont installés les postes informatiques, est chargé de renseigner et de former les étudiants qui le souhaitent.
- Une formation est, par ailleurs, dispensée aux étudiants de pharmacie par M. Pascal Bador.

A Lyon 3 :

- Des formations aux ressources électroniques sont organisées dans le cadre des cours de méthodologie en DEUG. Une visite de la

bibliothèque est également prévue pour tous les nouveaux inscrits.

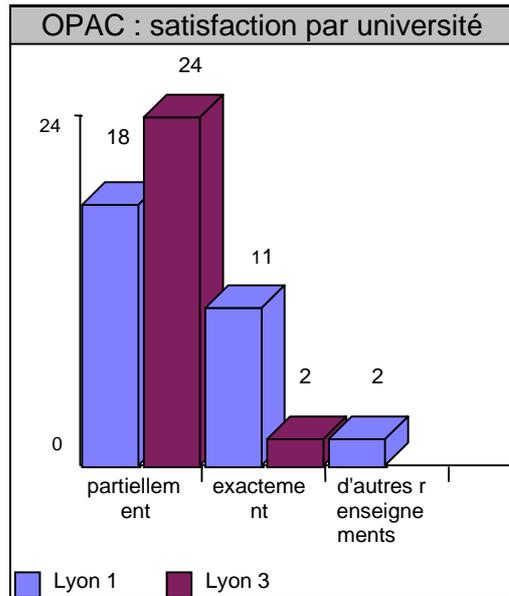
- La bibliothèque de la Manufacture des Tabacs organise également deux fois une heure de formation par semaine, pour de petits groupes de 5 à 6 personnes, sur la base du volontariat. Ces formations n'ont toutefois pas eu lieu cette année, pour des raisons budgétaires.

4.1. OPAC et formation

63,3% des étudiants utilisent le catalogue de leur bibliothèque, soit 57 sur 90, sans différence notable entre les deux universités.

Ces étudiants ne trouvent cependant pas toujours exactement ce qu'ils cherchent lorsqu'ils font des recherches sur l'OPAC (question n°18) : si aucun étudiant n'affirme ne rien trouver du tout, seuls 22,8% (soit 13 étudiants sur 57) trouvent exactement les renseignements désirés. Les étudiants dans leur grande majorité, 73,7% (42), trouvent seulement partiellement ce qu'ils cherchent. Ils sont seulement 3,5% (2) à trouver d'autres renseignements intéressants.

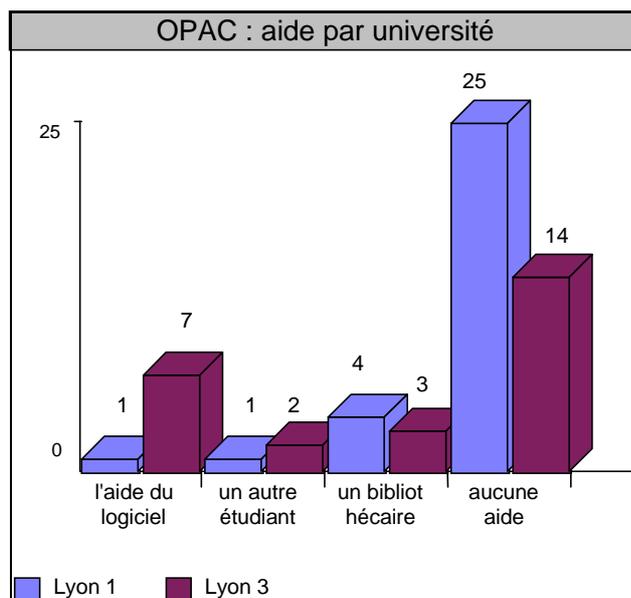
On constate cependant une grande différence entre les étudiants de Lyon 1 et ceux de Lyon 3, illustrée par l'histogramme ci-dessous :



Les étudiants de Lyon 1 sont en effet beaucoup plus nombreux que ceux de Lyon 3 à trouver exactement ce qu'ils cherchent. Les étudiants de Lyon 3 trouvent en général seulement partiellement les renseignements désirés.

Pour chercher dans l'OPAC (question n°19), la grande majorité des étudiants, 64,8% (25 sur 57) n'a recours à aucune aide. 14% (8) consultent cependant l'aide proposée par le logiciel ; 12,3% (7) demandent de l'aide à un bibliothécaire ; 5,3% (3) à un ami, mais aucun à un professeur.

Il existe encore une fois une grande différence entre les étudiants de Lyon 1 et ceux de Lyon 3.



Les étudiants de Lyon 1 semblent en effet beaucoup plus à l'aise pour chercher dans le catalogue, puisque la moitié d'entre eux se passe de toute forme d'aide, contre seulement un quart pour les étudiants de Lyon 3, étudiants qui se tournent plus naturellement vers l'aide du logiciel.

En croisant les questions n°18 et n°19, on peut mesurer pour l'OPAC le rapport entre la satisfaction obtenue et l'aide demandée par les étudiants.

Ceux qui sont les plus satisfaits de leurs recherches n'ont eu en général besoin d'aucune forme d'aide, preuve qu'ils maîtrisent tout à fait le catalogue.

18,9% des étudiants interrogés affirment connaître l'existence d'une formation pour apprendre à utiliser l'OPAC (question n°44). Les formations sont citées par deux tiers d'étudiants inscrits à Lyon 1 et un tiers à Lyon 3. Elles sont donc beaucoup plus connues à Lyon 1.

Parmi tous les étudiants qui sont au courant de la formation proposée pour apprendre à utiliser le catalogue, seuls 41,2% ont affirmé l'avoir suivie (soit 7 étudiants en tout). Parmi ceux-ci, on compte 5 étudiants de Lyon 1 et donc seulement 2 de Lyon 3. Il semble logique que les étudiants fréquentant la bibliothèque Santé aient davantage suivi les formations à l'OPAC, sachant qu'ils étaient mieux informés de leurs existences que ceux de Lyon 3.

Les résultats sont mitigés en ce qui concerne la valeur de la formation reçue (question n°47) : sur les 7 personnes concernées, 3 seulement déclarent que la formation correspondait à leurs attentes. Les 4 autres sont en effet assez critiques :

- « *Non. Formation trop rapide et trop d'informations données en même temps* ».
- « *Non. Formation peu adaptée au niveau des recherches : soit trop complexe, soit trop simple* ».
- « *Pas entièrement, trop généraliste* ».
- « *Non, nous étions trop nombreux et dispositions de trop peu de temps* ».

Ces reproches concernent aussi bien la formation dispensée par la bibliothèque Santé que celle de la Manufacture des Tabacs.

Les formations, telles qu'elles sont faites, ne semblent donc pas primordiales pour les étudiants qui les ont suivies. En croisant les questions n°18 et n°46, on constate, ce qui corrobore l'avis général sur la formation sur l'OPAC, que les étudiants formés ne trouvent pas mieux ce qu'ils cherchent que les étudiants qui ne sont pas formés. En effet, sur les 7 personnes formées : 2 trouvent exactement ce qu'elles cherchent, 4 partiellement et 1 d'autres renseignements intéressants. On peut cependant constater que ces étudiants, même s'ils ne sont pas entièrement satisfaits, sont tout de même en mesure de trouver ce dont ils ont besoin. Surtout, ils sont désormais autonomes dans leur recherche. A la question « *Pour chercher dans le catalogue informatisé, avez-vous en général recours à* » (n°19), ils répondent tous « *aucune aide* ».

81,1% des étudiants interrogés (soit 73 étudiants sur 90) déclarent qu'ils ne connaissent pas l'existence d'une formation pour apprendre à utiliser l'OPAC (question n°44) . Cela représente 56,3% d'étudiants inscrits à Lyon 3 et donc 43,7% à Lyon 1. Il faut tout de même noter qu'il n'y a pas eu de formation dans la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs cette année, comme nous l'a confirmé M. Bernon.

A la question « *Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?* » (n°45), un peu plus de la moitié (53,4%) répondent « *oui* ». On peut constater qu'il n'y a aucune différence entre les étudiants de Lyon 1 et ceux de Lyon 3, également prêts à recevoir une formation pour apprendre à utiliser l'OPAC.

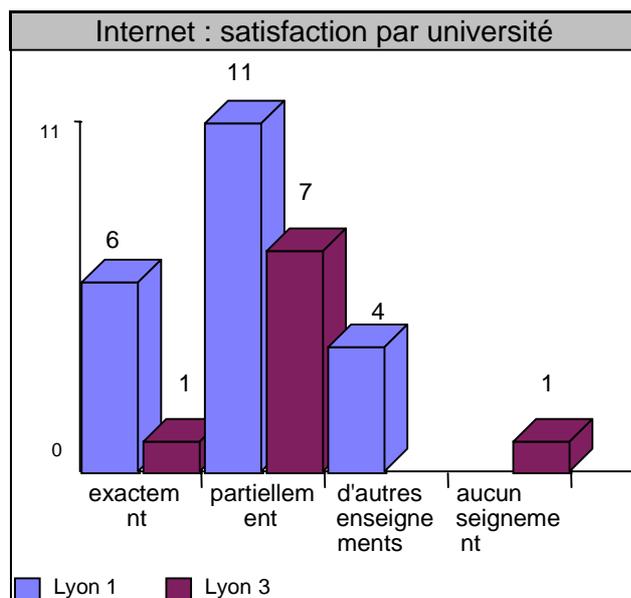
Il est à noter que les 19 étudiants intéressés par une formation pour l'OPAC, sont déjà relativement satisfaits des réponses qu'ils trouvent (question n°18) : 11 trouvent partiellement ce qu'ils cherchent et 7 exactement. Par ailleurs, si la majorité (12 étudiants) n'a recours à aucune aide pour chercher dans le catalogue, 5 n'hésitent pas à faire appel à l'aide des bibliothécaires, ce qui peut tendre à prouver leur désir de formation.

4.2. Internet et formation

35,6% des étudiants (soit 32 sur 90) consultent Internet dans leur bibliothèque (question n°20) : un tiers à la Manufacture des Tabacs et deux tiers à Santé. On peut expliquer ces différences de proportions par le fait qu'Internet est bridé à Lyon 3 alors qu'il est totalement libre à Lyon 1.

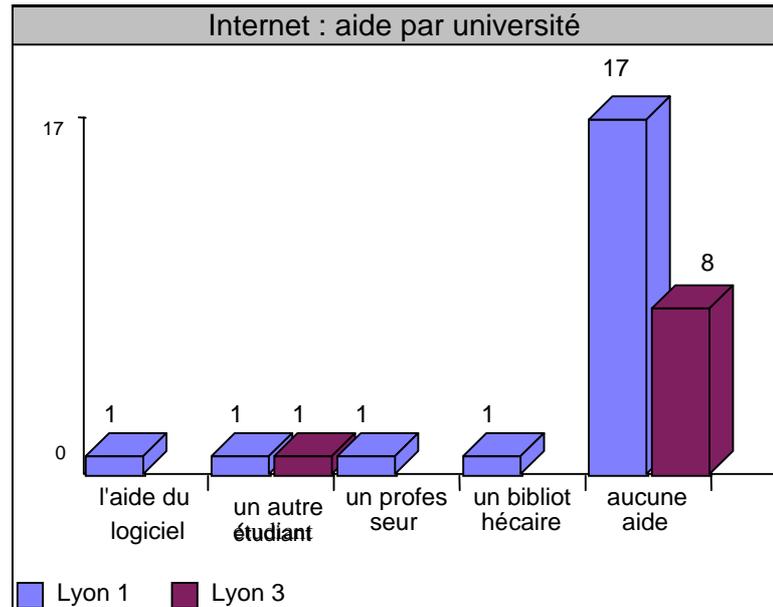
Plus de la moitié des étudiants (59,4%, soit 19 sur 32) trouvent seulement partiellement sur Internet les renseignements dont ils ont besoin (question n°27). Ils ne sont que 7 (21,9%) à trouver exactement, contre 5 à trouver d'autres renseignements intéressants. Seule une personne affirme ne jamais obtenir les renseignements désirés.

Si l'on regarde par université, on constate que dans chaque bibliothèque les étudiants ont tendance à ne trouver que partiellement ce qu'ils cherchent.



On ne peut donc pas considérer le fait que les postes soient bridés à Lyon 3 comme un obstacle au bon déroulement des recherches sur Internet dans le cadre des études, du moins pour la majorité des usagers. Les étudiants de Lyon 1 sont cependant près de 20% (6) à trouver exactement ce qu'ils veulent, contre seulement 3% (1) à Lyon 3. Dans ce cas-là, on peut estimer que la sélection de Lyon 3 est un frein à une recherche très poussée.

La plupart des étudiants (84,4%, soit 27 étudiants sur 32) n'ont pas eu besoin d'aide pour faire leur recherche sur Internet (question n°28). Les autres ont d'abord fait appel à un autre étudiant, avant de consulter l'aide du logiciel, un professeur ou un bibliothécaire. Il faut cependant relativiser puisqu'il s'agit d'un tout petit échantillon d'étudiants, les chiffres ne sont donc pas forcément représentatifs. Il convient pourtant de noter que les étudiants semblent particulièrement à l'aise sur Internet, et ce quelle que soit l'université. (Attention, c'est en contradiction avec ce qui est dit dans le paragraphe 2.2.1 consacré aux résultats généraux)



Il n'y a en effet pas vraiment de différence entre les deux bibliothèques qui nous intéressent. La seule différence notable concerne le pourcentage d'étudiants qui se servent d'Internet. Les étudiants, sauf exception, sont aussi indépendants à Lyon 1 qu'à Lyon 3. Mais nous ne sommes pas en mesure, du fait de la taille de l'échantillon, de noter une différence significative à Lyon 1 entre les étudiants en médecine et ceux en pharmacie, qui ont pourtant été davantage formés.

En croisant les questions n°27 et n°28, sur la satisfaction et l'aide demandée à propos des recherches sur Internet, on constate que près de 22% (7) des étudiants maîtrisent parfaitement Internet. Ils trouvent, en effet, exactement ce qu'ils cherchent sans aucune aide. En revanche, 50% (16) des usagers ne trouvent que partiellement ce dont ils ont besoin, tout en continuant à ne demander aucune aide, tout comme les 15% (5) qui ne trouvent que d'autres renseignements intéressants.

Ainsi, si un nombre important d'étudiants semble bien maîtriser Internet, le doute subsiste pour ceux qui ne trouvent pas vraiment ce qu'ils cherchent et qui négligent de demander de l'aide. On peut en effet penser que ces

étudiants ont l'illusion de savoir faire une recherche documentaire sur Internet.

Seuls 10% des étudiants (soit 9 sur 90) connaissent l'existence d'une formation à la recherche documentaire sur Internet (question n°48) : 5 étudiants de Lyon 1 et 4 de Lyon 3. On peut donc affirmer que ces formations sont quasi inconnues, quelle que soit la bibliothèque étudiée. Sur les 9 étudiants au courant de la formation sur Internet, aucun ne l'a suivie.

90% des personnes interrogées ignorent tout en matière de formation sur Internet : la moitié pour Lyon 1, l'autre pour Lyon 3.

A la question « *Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?* » (n°49), plus de la moitié des sondés (53,1%, soit 43 sur 81) répondent « *oui* ». 57,1% des volontaires (soit 24 sur 81) sont des étudiants inscrits à Lyon 3 ; 42,9% (soit 18 sur 81) à Lyon 1, sans différence entre médecine et pharmacie. Les étudiants de Lyon 3, où les postes Internet sont bridés, éprouvent peut-être plus de difficultés à appréhender les ressources auxquelles ils peuvent avoir accès.

On peut constater en croisant les demandes de formation sur Internet (question n°49) et la satisfaction obtenue (question n°27), qu'en fait 40,7% des étudiants (soit 33 sur 81) intéressés par une formation ne se servent pas du tout d'Internet à la bibliothèque, d'où l'enjeu de mieux faire connaître les formations existantes.

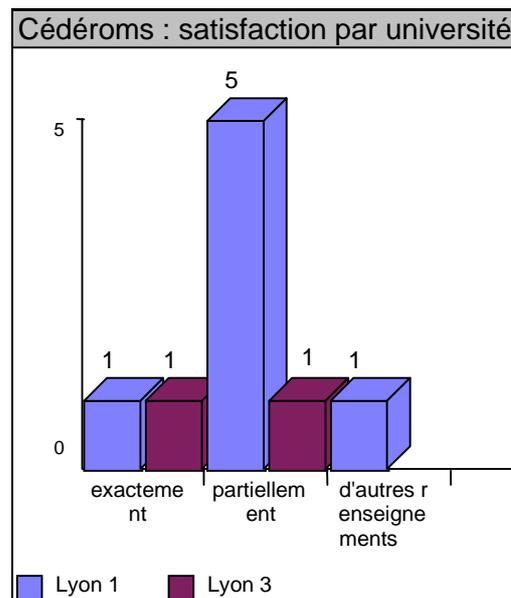
Les autres étudiants ne trouvent que partiellement des renseignements intéressants, sans pour autant avoir recours à l'aide de quelqu'un (croisement entre les questions n°49 et n°28).

4.3. Cédéroms/bases de données et formation

Seuls 10% des étudiants interrogés (soit 9 sur 90) utilisent les bases de données ou cédéroms (question n°32) : soit 7 étudiants de Lyon 1 (sans grande différence entre médecine et pharmacie) et seulement 2 pour Lyon 3.

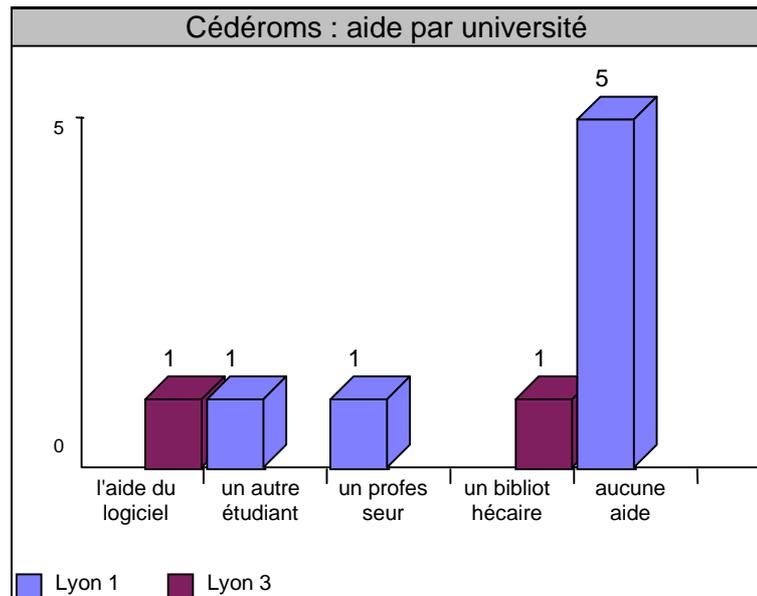
Les données obtenues sont à mesurer avec prudence car elles concernent un échantillon très restreint (9 étudiants), bien qu'assez révélateur de la sous-utilisation des cédéroms.

La satisfaction des usagers (question n°36) est assez nette. Lorsqu'ils font des recherches documentaires sur les cédéroms : 2 trouvent exactement ce qu'ils veulent, 6 partiellement, 1 trouve d'autres renseignements intéressants mais aucun ne trouve rien.



On ne peut constater aucune différence réelle dans le domaine des cédéroms entre Lyon 1 et Lyon 3, si ce n'est la faible utilisation des cédéroms à la Manufacture des Tabacs. Il est à nouveau difficile sur de si petits chiffres de mesurer l'influence de la formation reçue par les étudiants en pharmacie.

La question n°37 cherche à déterminer l'aide reçue (ou non). Sur 9 étudiants, 5 n'ont eu recours à aucune aide, 1 a fait appel à l'aide du logiciel, 1 à un autre étudiant, 1 à professeur et enfin 1 dernier à un bibliothécaire.



Parmi les étudiants de Lyon 1, 5 n'ont pas eu besoin d'aide pour faire leur recherche documentaire sur les cédéroms de leur bibliothèque. On peut cependant noter, bien que les chiffres soient à relativiser, que les 3 étudiants de médecine concernés n'ont eu besoin d'aucune aide, tandis que pour ceux de pharmacie (pourtant les mieux formés) : 1 n'a eu besoin d'aucune aide, mais les 2 autres ont dû faire appel soit à un autre étudiant, soit à un professeur.

En croisant les questions n°37 et n°38, sur la satisfaction et l'aide reçue, on peut constater, encore une fois avec prudence, que ceux qui sont le plus satisfaits (réponse « *exactement* », soit seulement 2 étudiants) ont demandé l'aide d'un autre étudiant ou d'un bibliothécaire. Ceux qui sont partiellement contents des résultats obtenus n'ont, quant à eux, eu recours à aucune aide (4 sur 6), ou ont fait appel à l'aide du logiciel ou d'un professeur (2 sur 6).

Seulement 10% des étudiants sondés (9 sur 90) connaissent l'existence d'une formation pour apprendre à utiliser les cédéroms de leur bibliothèque (question n°52). Il s'agit de 6 étudiants de Lyon 1 (5 inscrits en médecine et 1 en pharmacie) et de 3 étudiants de Lyon 3.

Une seule personne affirme avoir suivi cette formation. Il s'agit d'un étudiant de Lyon 1, en 6^{ème} année de médecine, qui affirme en outre en être satisfait (question n°55).

90% des étudiants (81 sur 90) n'ont pas connaissance de la possibilité de formation pour apprendre à utiliser les cédéroms, que ce soit à Lyon 1 ou à Lyon 3.

A la question n°53 (« *Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?* »), 56,7% répondent « *oui* » contre 33,3% qui n'en voient pas l'utilité. Cette proportion est identique pour les deux universités. On peut cependant noter que les étudiants de pharmacie sont plus demandeurs que ceux de médecine (11 contre 8), ce qui va à l'encontre de ce que nous pensions. Mais, une fois encore, il faut se méfier du petit nombre de personnes concernées par cette analyse.

Parmi les étudiants qui demandent à être formés à l'utilisation des cédéroms (soit 51), 47 n'utilisent jamais les cédéroms, les autres étant partiellement satisfaits de leurs recherches.

Il convient de noter que finalement très peu d'étudiants sont au courant des formations dont ils peuvent bénéficier, que ce soit pour l'OPAC, Internet ou les cédéroms. Or, près de la moitié des étudiants interrogés affirment en avoir besoin dans un domaine ou un autre. Ce manque de formation apparaît donc réellement comme un frein pour certains étudiants, qui choisissent délibérément de faire l'impasse sur un ou plusieurs outils par ignorance ou peur de mal faire.

5. Les suggestions des étudiants quant aux ressources électroniques

Le questionnaire se termine sur trois questions permettant aux étudiants de faire part de leur suggestions à l'égard des trois outils mis à leur disposition.

5.1. Suggestions à propos de l'OPAC

18 étudiants ont formulé des suggestions à propos de l'OPAC (question n°56).

Tout d'abord, 2 étudiants, 1 de Lyon 3 et 1 de Lyon 1 se sont déclarés pleinement satisfaits.

5 étudiants, quelle que soit leur université, souhaitent avoir plus de renseignements par le biais du catalogue informatisé : « *plus de détails sur les notices* », « *un résumé du document* », « *savoir quand et par qui un document a été emprunté* », « *donner plus de références en vue d'un prêt inter-bibliothèque* ». Un étudiant de Lyon 3 souhaiterait que « *le catalogue de l'ENS [soit] intégré* ».

Certaines suggestions étaient aussi des critiques à peine voilées : le catalogue est jugé « *pas assez clair* », un étudiant de Lyon 3 souhaite qu'on lui « *montre comment s'en servir* », un autre qu'il soit « *plus accessible* ».

En ce qui concerne la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs, deux étudiants critiquent les choix faits par les professionnels : l'espace (le catalogue est « *dans un lieu de passage* ») et le manque de postes.

Au contraire, à Lyon 1, c'est le choix d'une spécialisation des postes par outils qui est remis en cause (« *Il faudrait que le catalogue soit accessible depuis tous les postes* »).

5.2. Suggestions à propos d'Internet

37 étudiants ont fait des suggestions à propos d'Internet (question n°57).

En ce qui concerne la bibliothèque Santé, 14 étudiants ont réclamé « *plus de postes* ». 3 étudiants ont évoqué le « *temps d'attente* » et 1 a même suggéré de « *limiter la consultation à une demi-heure au maximum* ». Enfin, 2 étudiants trouvent qu'une « *formation à Internet* » est nécessaire car « *ce n'est pas assez guidé et pas évident* ».

Les suggestions des usagers de la Manufacture des Tabacs sont également tournées vers la formation : il faudrait « *une visite et une présentation* » et « *qu'on [leur] montre* » (3 étudiants). Le choix d'un Internet bridé est critiqué : il n'y a « *pas assez de sites sélectionnés* ». Les étudiants évoquent aussi des dysfonctionnements : « *système trop lent* », la sélection « *renvoie vers des sites en construction* »... Surtout, les usagers réclament « *plus de postes* » (3 citations) , à la fois des « *postes libres et des postes bridés* » (3 citations), ou bien plus de « *postes libres* » (1 citation), voire « *uniquement des postes libres* » (1 citation). Enfin, un étudiant souhaiterait aussi une « *imprimante* ».

5.3. Suggestions à propos des cédéroms/bases de données

16 étudiants ont fait des suggestions qui concernent cet outil (question n°58). Il n'y a pas ici de différences fondamentales entre les usagers de la bibliothèque Santé et ceux de la Manufacture des Tabacs.

7 étudiants voudraient avoir « *plus d'informations* » autour des cédéroms/bases de données, qu'« *une publicité soit faite* ».

7 étudiants voudraient une aide, « *un accès plus facile* », qu'il y ait « *plus de personnel à disposition pour expliquer le fonctionnement des bases de données* ».

Enfin, un étudiant en philosophie voudrait plus de cédéroms dans sa discipline. Et un étudiant de Lyon 1 s'interroge sur l'utilité des cédéroms : « *On a déjà tellement de travail !* ».

Ainsi, les suggestions des étudiants sont assez hétérogènes. Elles partent un peu dans tous les sens et semblent être davantage l'occasion d'exprimer son mécontentement. Toutefois, il est assez surprenant que nous n'ayons pas obtenu plus de réponses à ces questions. Peut-être les étudiants se sont-ils auto-censurés ? Ou bien, sont-ils globalement satisfaits de l'offre électronique qui leur est faite ?

Conclusion

Les non-usages forment finalement la conclusion majeure de notre étude. Contrairement à ce que nous avancions au début de notre travail, les usages des ressources électroniques sont rarement « modulés » parce qu'ils sont très souvent encore inexistantes.

Par conséquent, nous ne pouvons pas, à ce stade, affirmer que la représentation que l'étudiant a des ressources électroniques est modifiée par les usages qu'il en fait. Pour la même raison, nous ne sommes pas non plus en mesure de prétendre que les ressources électroniques constituent l'interface des documents physiques. Souvent, les étudiants vont encore chercher directement les informations dont ils ont besoin dans les rayons. C'est peut-être pour eux un moyen de passer outre une classification invisible qu'ils semblent ne pas maîtriser.

De plus, l'investissement imaginaire, évoqué dans la première partie de notre analyse, demeure sans aucun doute insuffisant. Puisque les ressources manquent de visibilité - certains étudiants en ignorent jusqu'à l'existence même - l'investissement est alors impossible.

Néanmoins, le travail que nous avons entrepris doit être considéré comme une première étape. En effet, il devrait être suivi d'une étude plus fine des non-usages.

Notre étude permet cependant aux professionnels de réfléchir à l'offre des ressources électroniques qu'ils proposent ainsi qu'à la formation à la recherche documentaire. En effet, « le savoir empirique acquis par les bibliothécaires au contact de leur public », tel que l'évoquent par exemple G. Safavi et D. Renoult²⁵, forme une première piste de réflexion. Il doit s'accompagner de sondages plus précis permettant d'évaluer réellement les usages et les non-usages. Ces sondages, comme celui que nous venons de

²⁵ RENOULT D., SAFAVI G. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire. Bilan de trois enquêtes. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t. 34, n°6, p. 514-519, p. 519.

réaliser, constituent des éléments d'aide à l'élaboration d'une offre qui prenne véritablement en compte les habitudes et pratiques du public visé. Il est en effet dommage que le travail des bibliothécaires ne trouve pas son public. Ces derniers doivent donc s'interroger sur l'offre de services ainsi que sur la nécessaire médiation de ces mêmes services. Peut-être pourraient-ils chercher dans ce but, comme le préconise A.S. Chazaud-Tissot, la « voie médiane entre prescription et pluralisme absolu²⁶ » ?

²⁶ CHAZAUD-TISSOT A.S. Usages d'Internet à la Bibliothèque Publique d'Information ou quand le paquebot se met à surfer. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°3, p. 34-40.

Bibliographie

Monographies

BLANCHET A., GOTMAN A. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan, 1998. 125 p.

LE COADIC Y.F. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan, 1997. 128 p.

MINISTERE DE LA RECHERCHE. *Etude des sites Web des universités : juin 2000*. Paris : Ministère de la recherche, 2000. 20 p.

PERRIAULT J. *La logique de l'usage*. Paris : Flammarion, 1989. 253 p.

SINGLY J.F. de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992. 126 p.

Périodiques

CARMAGNAT F. Une société électronique technicienne face à l'élargissement du réseau. Les usages d'Internet dans un centre de recherche. *Réseaux*, 1996, vol. 14, n°77, p. 67-90.

CHAMBAT P. Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, 1994, vol. 6, n°3, p. 249-270.

CHAZAUD-TISSOT A.S. Usages d'Internet à la Bibliothèque Publique d'Information ou quand le paquebot se met à surfer. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°3, p. 34-40.

COLAS A. La formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°1, p. 24-29.

DUJOL A. Pour en finir avec le bricolage. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°1, p. 56-59.

HEDON G. L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque : la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 40-45.

HERT P. Les arts de lire le réseau. Un cas d'innovation technologique et ses usages au quotidien dans les sciences. *Réseaux*, 1996, vol. 14, n°77, p. 37-65.

KESSLER J. Limiter l'accès à Internet dans les bibliothèques : le modèle américain ?. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 66-77.

MOLLINÉ F. L'offre électronique du service commun de la documentation de Lyon 3. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, t. 42, n°3, p. 25-30.

MORIN H. Le « fossé numérique » se creuse entre les internautes et les autres. *Le Monde*, 1^{er} février 2001, p. 24.

MORIZIO C. Ils zappent, ils cherchent, ils lisent...des documents électroniques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 48-51.

MUET F. Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur : synthèse de quelques enquêtes récentes sur les usages. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 18-23.

NOËL E. Les formations à l'information en bibliothèque universitaire : enquête nationale 1997-1998. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°1, p. 30-34.

PEDLER E., ZERBIB O. Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs : enquête sur les usagers des bibliothèques françaises. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 24-29.

PEROL-ISAACSON D., LAMY-FAURE C., SABATIER I. Entre tradition et innovation : les pratiques des chercheurs en économie/gestion. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 35-39.

POUTS-LAJUS S., TIEVANT S. Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°5, p. 30-34.

RENOULT D., SAFAVI G. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire. Bilan de trois enquêtes. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, t. 34, n°6, p. 514-519.

YOUNG P.R. L'évaluation des services électroniques en bibliothèque : les statistiques à l'âge du numérique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°3, p. 66-69.

Mémoires

BELLAMLICK A. *Usages des chercheurs sur Internet*. Mémoire de DEA : ENSSIB et Lyon 2-Lyon 3, 1996. 98 p.

IHADJADENE M. La recherche et la navigation dans un système de recherche d'information grand public. Le cas des hypercatalogues sur l'Internet. Thèse doct.: ENSSIB et Lyon 1, 1999. 283 p.

SALAÜN J.M., VAN CUYK A., FRACHON M.N., MUET F. *Les usages et les besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche*, ENSSIB, 1999. Non paginé.

Annexes

Sommaire des annexes

QUESTIONNAIRE SUR LES USAGES DES RESSOURCES ELECTRONIQUES	II
DÉPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE	IX
GUIDE D'ENTRETIEN DESTINÉ AUX RESPONSABLES DES BIBLIOTHÈQUES SANTÉ ET MANUFACTURE	XXIV
ENTRETIENS AVEC LES PROFESSIONNELS	XXVI

QUESTIONNAIRE SUR LES USAGES DE L'INFORMATION ELECTRONIQUE

Je suis conservateur stagiaire à l'Enssib, école qui forme des bibliothécaires. Je réalise une enquête sur votre bibliothèque universitaire. Son but est de connaître vos usages de la documentation électronique. Bien entendu, le questionnaire est anonyme et je vous garantis la confidentialité. Pouvez-vous m'accorder une dizaine de minutes ?

Identification de l'étudiant

1. Dans quelle université êtes-vous inscrit ?

- Lyon 1 Lyon 3 autre

2. Quelle discipline étudiez-vous ?

- médecine pharmacie économie droit
 lettres autre

3. En quelle année êtes-vous ?

- bac+1 bac+2 bac+3 bac+4 bac+5
 bac+6

Familiarité avec la bibliothèque

4. Depuis quand êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?

- rentrée 2000 rentrée 1999 rentrée 1998
 rentrée 1997 rentrée 1996 rentrée 1995

5. D'habitude, combien de fois venez-vous à la bibliothèque universitaire ?

- quotidiennement ou presque
 une fois par semaine
 une fois par quinzaine
 une fois par mois
 moins d'une fois par mois

6. Combien de temps restez-vous à la bibliothèque en moyenne?

- moins de 15 minutes
 entre 16 minutes et 1 heure
 de 1 à 3 heures
 plus de 3 heures

7. Que faites-vous à la bibliothèque ? (3 réponses maximum)

- travailler sur des notes personnelles
- emprunter des documents
- faire une recherche
- rencontrer des amis
- surfer sur Internet
- consulter la messagerie

Familiarité avec l'outil informatique

8. Avez-vous un ordinateur portable ?

- oui non (cf. 10)

9. Utilisez-vous votre ordinateur portable à la bibliothèque ?

- oui non

10. Possédez-vous une connexion Internet chez vous ?

- oui non

11. Utilisez-vous Internet dans un lieu qui ne serait ni la bibliothèque, ni chez vous ?

- oui non

12. Vous êtes-vous déjà connecté au catalogue Web de la bibliothèque depuis l'extérieur ?

- oui non

13. Avez-vous une adresse électronique personnelle ?

- oui non (cf. 16)

14. Etes-vous abonné à une ou plusieurs listes de diffusion ?

- oui non

15. Lesquelles ?

Utilisation de l'OPAC

16. Utilisez-vous les postes informatisés proposant le catalogue de la bibliothèque ?

- oui non

17. Si non, pourquoi ? (cf. 20)

18. Lorsque vous faites des recherches sur le catalogue informatisé, trouvez-vous ce que vous cherchez :

- exactement
- partiellement
- d'autres renseignements intéressants
- aucun renseignement intéressant

19. Pour chercher dans le catalogue informatisé, avez-vous en général recours à :

- l'aide du logiciel un autre étudiant
- un professeur un bibliothécaire
- aucune aide

Utilisation d'Internet

20. Dans les trois derniers mois, avez-vous utilisé les postes Internet de la bibliothèque universitaire ?

- oui non

21. Si non, pourquoi ? (cf. 32)

- l'attente est trop longue
- tout le monde voit ce que je fais
- je ne vois pas l'utilité d'Internet
- je ne trouve jamais ce que je cherche
- je ne sais pas m'en servir

22. Utilisez-vous Internet à chaque fois que vous venez à la bibliothèque ?

- oui
- lorsqu'un poste est libre
- rarement
- jamais

23. Que faites-vous le plus souvent sur Internet à la bibliothèque ? (valable pour Santé)

- consulter la messagerie
- participer à des groupes de discussion (newsgroups)
- naviguer pour vos loisirs
- utiliser des services pratiques (snCF, horaires de cinéma...)
- faire des recherches pour vos études

24. Quand vous utilisez la messagerie, est-ce pour : (valable pour Santé, 2 réponses possibles)

- un usage privé
- vos études
- je n'utilise pas la messagerie depuis la bibliothèque (cf. 27)

25. Habituellement utilisez-vous la messagerie électronique depuis les postes de la bibliothèque ? (valable pour Santé)

- quotidiennement ou presque
- une fois par semaine
- une fois par quinzaine
- une fois par mois
- moins souvent

26. Venez-vous uniquement à la bibliothèque pour la messagerie ? (valable pour Santé)

- oui
- non

27. Lorsque vous faites des recherches pour vos études sur Internet, trouvez-vous ce que vous souhaitez ?

- exactement
- partiellement
- d'autres renseignements intéressants
- aucun renseignement intéressant

28. Pour chercher sur Internet, avez-vous en général recours à :

- l'aide du logiciel
- un autre étudiant
- un professeur
- un bibliothécaire
- aucune aide

29. Combien de temps dure votre consultation d'Internet en moyenne ?

- moins de 15 minutes
- entre 16 minutes et 30 minutes
- entre 31 minutes et 1 heure
- plus de 1 heure

30. Savez-vous que le site de la bibliothèque renvoie vers des sites scientifiques susceptibles de concerner vos études ? (valable pour Santé)

- oui
- non

31. Si oui, avez-vous utilisé ces liens ? (valable pour Santé)

- oui
- non

Utilisation des cédéroms ou des bases de données

32. Utilisez-vous les cédéroms (bibliothèque Manufacture) / les bases de données (bibliothèque Santé)?

- oui
- non

33. Si non, pourquoi ? (cf. 40)

- l'attente est trop longue
- je n'en vois pas l'utilité
- je ne trouve jamais ce que je cherche
- je ne sais pas m'en servir

34. Quels sont les titres que vous consultez le plus ?

35. Combien de temps dure en moyenne votre consultation des cédéroms/bases de données ?

- moins de 15 minutes
- entre 16 minutes et 30 minutes
- entre 31 minutes et 1 heure
- plus de 1 heure

36. Lorsque vous faites des recherches sur les cédéroms/bases de données, trouvez-vous ce que vous cherchez :

- exactement
- partiellement
- d'autres renseignements intéressants
- aucun renseignement intéressant

37. Pour chercher dans les cédéroms/bases de données, avez-vous en général recours à :

- l'aide du logiciel un autre étudiant
- un professeur un bibliothécaire
- aucune aide

38. Savez-vous que la bibliothèque propose un service d'abonnement à des sommaires de revues en ligne ? (bibliothèque Santé)

- oui non

39. Si oui, utilisez-vous ce service ? (bibliothèque Santé)

- oui non

Multi-usages

40. Quel est l'outil que vous utilisez le plus fréquemment ?

- catalogue informatisé
- cédéroms/bases de données
- Internet

Travail sur le texte numérique

41. Comment récupérez-vous les informations électroniques que vous trouvez ? (4 réponses ordonnées)

1. prise de notes sur papier
2. impression
3. transfert (par adresse électronique ou par site de stockage personnel)
4. copie sur disquette

|_|_|_|_|_|_|_|

42. Lorsque vous consultez un document de plus d'une page à l'écran, que faites-vous habituellement ?

- vous lisez l'intégralité à l'écran
- vous lisez seulement des fragments à l'écran
- vous imprimez l'intégralité
- vous imprimez des fragments
- autre possibilité

43. Si 'autre possibilité', précisez :

Formation des usagers à l'OPAC

44. Savez-vous si la bibliothèque propose des formations pour apprendre à utiliser le catalogue informatisé ?

- oui
- non

45. Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?

- oui
- non

46. Si oui, avez-vous suivi cette formation ?

- oui
- non

47. Si oui, correspondait-elle à vos attentes ?

Formation des usagers à Internet

48. Savez-vous si la bibliothèque propose une formation pour apprendre à utiliser Internet ?

- oui
- non

49. Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?

- oui
- non

50. Si oui, avez-vous suivi cette formation ?

- oui
- non

51. Si oui, correspondait-elle à vos attentes ?

Formation des usagers aux bases de données

52. Savez-vous si la bibliothèque propose des formations pour apprendre à utiliser les cédéroms/bases de données ?

oui non

53. Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?

oui non

54. Si oui, avez-vous suivi cette formation ?

oui non

55. Si oui, correspondait-elle à vos attentes ?

Suggestions

56. Au regard de vos besoins, avez-vous des suggestions à faire à propos du catalogue informatisé ?

57. Au regard de vos besoins, avez-vous des suggestions à faire à propos d'Internet ?

58. Au regard de vos besoins, avez-vous des suggestions à faire à propos des cédéroms/bases de données ?

Dépouillement du questionnaire

Question 1 : Dans quelle université êtes-vous inscrit ?

université	Nb. cit.	Fréq.
Lyon 1	43	47,8%
Lyon 3	45	50,0%
autre	2	2,2%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 2 : Quelle discipline étudiez-vous ?

discipline	Nb. cit.	Fréq.
médecine	19	21,1%
pharmacie	16	17,8%
droit	27	30,0%
lettres	2	2,2%
autre	26	28,9%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 3 : En quelle année êtes-vous ?

cycle	Nb. cit.	Fréq.
1er cycle	65	72,2%
2ème cycle	19	21,1%
3ème cycle	6	6,7%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 4 : Depuis quand êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?

date inscription	Nb. cit.	Fréq.
rentrée 2000	35	38,9%
rentrée 1999	22	24,4%
rentrée 1998	16	17,8%
rentrée 1997	6	6,7%
rentrée 1996	5	5,6%
rentrée 1995	6	6,7%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 5 : D'habitude, combien de fois venez-vous à la bibliothèque universitaire ?

frequence	Nb. cit.	Fréq.
quotidiennement ou presque	53	58,9%
une fois par semaine	29	32,2%
une fois par quinzaine	6	6,7%
une fois par mois	2	2,2%
moins d'une fois par mois	0	0,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 6 : Combien de temps restez-vous à la bibliothèque en moyenne?

durée	Nb. cit.	Fréq.
moins de 15 minutes	2	2,2%
entre 16 minutes et 1 heure	14	15,6%
de 1 à 3 heures	46	51,1%
plus de 3 heures	28	31,1%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 7 : Que faites-vous à la bibliothèque ? (3 réponses maximum)

activité	Nb. cit.	Fréq.
travailler sur des notes	78	86,7%
emprunter des	65	72,2%
faire une recherche	33	36,7%
rencontrer des amis	11	12,2%
surfer sur	10	11,1%
consulter la messagerie	5	5,6%
TOTAL OBS.	90	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

Question 8 : Avez-vous un ordinateur portable ?

Ordinateur portable	Nb. cit.	Fréq.
oui	7	7,8%
non	83	92,2%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 9 : Utilisez-vous votre ordinateur portable à la bibliothèque ?

portable BU	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	83	92,2%
oui	0	0,0%
non	7	7,8%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 10 : Possédez-vous une connexion Internet chez vous ?

Internet chez soi	Nb. cit.	Fréq.
oui	41	45,6%
non	49	54,4%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 11 : Utilisez-vous Internet dans un lieu qui ne serait ni la bibliothèque, ni chez vous ?

Lieu de travail	Nb. cit.	Fréq.
oui	41	45,6%
non	49	54,4%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 12 : Vous êtes-vous déjà connecté au catalogue web de la bibliothèque depuis l'extérieur ?

accès OPAC distant	Nb. cit.	Fréq.
oui	10	11,1%
non	80	88,9%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 13 : Avez-vous une adresse électronique personnelle ?

mail chez soi	Nb. cit.	Fréq.
oui	63	70,0%
non	27	30,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 14 : Etes-vous abonné à une ou plusieurs listes de diffusion ?

liste diffusion	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	25	27,8%
oui	4	4,4%
non	61	67,8%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 15 : Lesquelles ?

Question 16 : Utilisez-vous les postes informatisés proposant le catalogue de la bibliothèque ?

OPAC	Nb. cit.	Fréq.
oui	57	63,3%
non	33	36,7%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 17 : Si non, pourquoi ?

Question 18 : Lorsque vous faites des recherches sur le catalogue informatisé, trouvez-vous ce que vous cherchez :

OPAC satisfaction	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	33	36,7%
exactement	13	14,4%
partiellement	42	46,7%
d'autres renseignements	2	2,2%
aucun renseignement	0	0,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 19 : Pour chercher dans le catalogue informatisé, avez-vous en général recours à :

OPAC aide	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	33	36,7%
l'aide du logiciel	8	8,9%
un autre étudiant	3	3,3%
un professeur	0	0,0%
un bibliothécaire	7	7,8%
aucune aide	39	43,3%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 20 : Dans les trois derniers mois, avez-vous utilisé les postes Internet de la bibliothèque universitaire ?

Internet utilisation	Nb. cit.	Fréq.
oui	32	35,6%
non	58	64,4%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 21 : Si non, pourquoi ?

Non-usage d'Internet	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	33	36,7%
l'attente est trop	21	23,3%
tout le monde voit mon travail	2	2,2%
je ne vois pas l'utilité	20	22,2%
je ne trouve jamais...	4	4,4%
je ne sais pas m'en servir	10	11,1%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 22 : Utilisez-vous Internet à chaque fois que vous venez à la bibliothèque ?

Internet frequency	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	57	63,3%
oui	5	5,6%
Si un poste est libre	9	10,0%
rarement	17	18,9%
jamais	2	2,2%
TOTAL OBS.	90	100%

*Question 23 : Que faites-vous le plus souvent sur Internet à la bibliothèque ?
(valable pour Santé)*

Internet usage	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	67	74,4%
consulter la messagerie	16	17,8%
participer à des groupes de discussion (newsgroups)	0	0,0%
naviguer pour vos loisirs	3	3,3%
utiliser des services pratiques (snCF, horaires de cinéma...)	0	0,0%
faire des recherches pour vos études	4	4,4%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 24 : Quand vous utilisez la messagerie, est-ce pour : (valable pour Santé, 2 réponses possibles)

Utilisation de la messagerie	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	66	73,3%
un usage privé	21	23,3%
vos études	10	11,1%
pas de messagerie depuis la bibliothèque	2	2,2%
TOTAL OBS.	90	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Question 25 : Habituellement utilisez-vous la messagerie électronique depuis les postes de la bibliothèque ? (valable pour Santé)

messagerie fréquence	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	68	75,6%
quotidiennement ou	3	3,3%
une fois par semaine	10	11,1%
une fois par	5	5,6%
une fois par mois	0	0,0%
moins souvent	4	4,4%
TOTAL OBS.	90	100%

*Question 26 : Venez-vous uniquement à la bibliothèque pour la messagerie ?
(Santé)*

Messagerie exclusivement	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	68	75,6%
oui	0	0,0%
non	22	24,4%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 27 : Lorsque vous faites des recherches pour vos études sur Internet, trouvez-vous ce que vous souhaitez ?

Internet satisfaction	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	58	64,4%
exactement	7	7,8%
partiellement	19	21,1%
d'autres renseignements	5	5,6%
aucun renseignement	1	1,1%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 28 : Pour chercher sur Internet, avez-vous en général recours à :

Internet aide	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	58	64,4%
l'aide du logiciel	1	1,1%
un autre étudiant	2	2,2%
un professeur	1	1,1%
un bibliothécaire	1	1,1%
aucune aide	27	30,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 29 : Combien de temps dure votre consultation d'Internet en moyenne ?

Internet duree	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	58	64,4%
moins de 15 minutes	4	4,4%
entre 16 minutes et 30 minutes	17	18,9%
entre 31 minutes et 1 heure	9	10,0%
plus de 1 heure	2	2,2%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 30 : Savez-vous que le site de la bibliothèque renvoie vers des sites scientifiques susceptibles de concerner vos études ? (valable pour Santé)

Existence de liens	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	67	74,4%
oui	14	15,6%
non	9	10,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 31 : Si oui, avez-vous utilisé ces liens ? (valable pour Santé)

Utilisation liens	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	76	84,4%
oui	6	6,7%
non	8	8,9%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 32 : Utilisez-vous les Cédéroms (bibliothèque Manufacture) / les bases de données (bibliothèque Santé)?

bdd	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	10,0%
non	81	90,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 33 : Si non, pourquoi ?

Non-usage des bdd	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	12	13,3%
l'attente est trop	6	6,7%
je n'en vois pas	41	45,6%
je ne trouve jamais ce que je	3	3,3%
je ne sais pas m'en servir	28	31,1%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 34 : Quels sont les titres que vous consultez les plus souvent ?

Question 35 : Combien de temps dure en moyenne votre consultation des Cédéroms/bases de données ?

bdd duree	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	81	90,0%
moins de 15 minutes	3	3,3%
entre 16 minutes et 30 minutes	2	2,2%
entre 31 minutes et 1 heure	3	3,3%
plus de 1 heure	1	1,1%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 36 : Lorsque vous faites des recherches sur les Cédéroms/bases de données, trouvez-vous ce que vous cherchez :

bdd satisfaction	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	81	90,0%
exactement	2	2,2%
partiellement	6	6,7%
d'autres renseignements	1	1,1%
aucun renseignement	0	0,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 37 : Pour chercher dans les Cédéroms ou les bases de données, avez-vous en général recours à :

bdd aide	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	81	90,0%
l'aide du logiciel	1	1,1%
un autre étudiant	1	1,1%
un professeur	1	1,1%
un bibliothécaire	1	1,1%
aucune aide	5	5,6%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 38 : Savez-vous que la bibliothèque propose un service d'abonnement à des sommaires de revues en ligne ? (bibliothèque Santé)

Revue numérique	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	83	92,2%
oui	0	0,0%
non	7	7,8%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 39 : Si oui, utilisez-vous ce service ? (bibliothèque Santé)

Utilisation	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	90	100%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 40 : Quel est l'outil que vous utilisez le plus fréquemment ?

multiusage	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	22	24,4%
catalogue informatisé	34	37,8%
CD-rom ou base de données	1	1,1%
Internet	33	36,7%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 41 : Comment récupérez-vous les informations électroniques que vous trouvez ? (4 réponses multiples ordonnées)

<i>Récupération texte numérique</i>	<i>Nb. cit. (rang 1)</i>	<i>Nb. cit. (rang 2)</i>	<i>Nb. cit. (rang 3)</i>	<i>Nb. cit. (rang 4)</i>	<i>Nb. cit. (somme)</i>
<i>Non- réponse</i>	57	0	0	0	57
<i>prise de notes</i>	17	9	3	4	33
<i>impression</i>	14	14	4	1	33
<i>transfert</i>	1	5	10	17	33
<i>copie sur disquette</i>	1	5	16	11	33
TOTAL OBS.	90	90	90	90	90

Le tableau donne les effectifs pour chaque rang et pour la somme.

Question 42 : Lorsque vous consultez un document de plus d'une page à l'écran, que faites-vous habituellement ?

Traitement d'un document long	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	57	63,3%
vous lisez l'intégralité	8	8,9%
vous lisez seulement des fragments	20	22,2%
vous imprimez tout	3	3,3%
vous imprimez une partie	2	2,2%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 43 : Si « autre possibilité », précisez :

Question 44 : Savez-vous si la bibliothèque propose des formations pour apprendre à utiliser le catalogue informatisé ?

Formation OPAC	Nb. cit.	Fréq.
oui	17	18,9%
non	73	81,1%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 45 : Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?

Demande formation OPAC	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	17	18,9%
oui	39	43,3%
non	34	37,8%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 46 : Si oui, avez-vous suivi cette formation ?

Déjà formés (OPAC)	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	73	81,1%
oui	7	7,8%
non	10	11,1%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 47 : Si oui, correspondait-elle à vos attentes ?

Question 48 : Savez-vous si la bibliothèque propose une formation pour apprendre à utiliser Internet ?

Formation Internet	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	10,0%
non	81	90,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 49 : Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?

Demande formation Internet	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	9	10,0%
oui	43	47,8%
non	38	42,2%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 50 : Si oui, avez-vous suivi cette formation ?

Déjà formés (Internet)	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	81	90,0%
oui	0	0,0%
non	9	10,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 51 : Si oui, correspondait-elle à vos attentes ?

Question 52 : Savez-vous si la bibliothèque propose des formations pour apprendre à utiliser les Cédéroms/bases de données ?

Formation bdd	Nb. cit.	Fréq.
oui	9	10,0%
non	81	90,0%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 53 : Si non, pensez-vous que cela vous serait utile ?

Demande formation bdd	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	9	10,0%
oui	51	56,7%
non	30	33,3%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 54 : Si oui, avez-vous suivi cette formation ?

Déjà formés (bdd)	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	81	90,0%
oui	1	1,1%
non	8	8,9%
TOTAL OBS.	90	100%

Question 55 : Si oui, correspondait-elle à vos attentes ?

Question 56 : Au regard de vos besoins, avez-vous des suggestions à faire à propos du catalogue informatisé ?

Question 57 : Au regard de vos besoins, avez-vous des suggestions à faire à propos d'Internet ?

Question 58 : Au regard de vos besoins, avez-vous des suggestions à faire à propos des Cédéroms/ bases de données?

Guide d'entretien destiné aux responsables des bibliothèques Santé et Manufacture

Thème 1 : organisation de l'offre

- Présentation et historique de la bibliothèque.
- Spécialisation des postes informatiques ou non.

⇒ Santé : Certains postes informatiques sont réservés à la recherche sur le catalogue, d'autres aux bases de données et les derniers à l'accès à Internet.

⇒ Manufacture des Tabacs : postes informatiques polyvalents (OPAC, cédéroms et sélection de sites Internet)

- Possibilité d'imprimer, d'enregistrer sur disquette...

Thème 2 : organisation matérielle de l'espace

- Nombre de postes informatiques destinés aux étudiants.
- Distribution dans l'espace de la bibliothèque.
- Existence d'un lieu autre que la bibliothèque où les étudiants ont accès aux ressources électroniques.

Thème 3 : OPAC

- Type de système informatisé de gestion de bibliothèque.
- Usage attendu par les professionnels.
- Usage constaté.

Thème 4 : Bases de données ou Cédéroms

- Nombre de titres proposés. Critères de choix.
- Usage attendu par les professionnels.
- Usage constaté.

Thème 5 : Internet

- Critères de choix dans l'offre électronique d'Internet.

⇒ Santé : un accès Internet totalement libre

Conséquences sur les usages des étudiants : la possibilité d'avoir un accès libre à Internet attire-t-elle davantage d'étudiants ? Dynamise-t-elle les usages des étudiants ?

⇒ Manufacture des Tabacs : un accès Internet bridé i.e. une sélection de sites. Comment cette sélection a-t-elle été faite ? Par qui ? Comment est-elle mise à jour ?

- Usage attendu par les professionnels.
- Usage constaté.

Thème 6 : représentation des usages par les professionnels

- Adéquation de l'offre électronique aux usages constatés des étudiants.
- Représentation des étudiants par les professionnels : quels sont les usages idéaux de vos services par les étudiants ?

Thème 7 : accompagnement des étudiants au quotidien ; formation

- Formation aux ressources électroniques, satisfaction...
- Sollicitation au quotidien : demandes récurrentes, suggestions, récriminations des étudiants...

Thème 8 : satisfaction supposée des étudiants

Thème 9 : satisfaction du personnel

- Problèmes constatés.
- Evolution souhaitable.

Entretiens avec les professionnels

Nous avons choisi de regrouper en annexe tous les entretiens que nous avons menés avec les professionnels des deux bibliothèques concernées. Les indications en gras, mises entre parenthèses, renvoient aux thèmes du guide d'entretien destiné aux responsables, présenté auparavant. Les expressions entre guillemets sont les termes exacts employés par nos interlocuteurs.

1. Entretiens menés à Lyon 1

1.1. Entretien avec M. Pascal Bador, enseignant chercheur en pharmacie à l'université de Lyon 1

L'entretien a eu lieu le 22 mars 2001 de 17 h 25 à 17h 55.

Après la lecture de la présentation de notre étude portant sur les usages que font les étudiants des ressources électroniques, M. Bador nous a entretenues de la formation qu'il dispensait aux étudiants inscrits en 2^{ème} année de pharmacie. Elle est obligatoire et inclut notamment une visite commentée de la bibliothèque. Organisée par lui seul, elle est cependant complémentaire de la formation dispensée chaque jour à 13 h 30 au sein de la bibliothèque santé (**Thème 7**).

Elle doit répondre aux besoins des étudiants qui auront nécessairement une thèse à préparer et qui sous-utilisent les ressources électroniques ou les utilisent « mal », voire « très, très mal » (**Thème 6**).

Les enseignants et les bibliothécaires ont constaté, toujours selon M. Bador, que les étudiants ont su tirer profit de la formation dispensée et se « débrouillent mieux » aujourd'hui (**Thème 7**).

Quant à Internet, il existe une petite plaquette disponible au bureau des renseignements de la bibliothèque qui propose une trentaine de liens. Ces

liens n'apparaissent pas sur les postes car ils sont « difficiles à gérer » (**Thème 5**).

En outre, M. Bador exerce la fonction de responsable du site santé et anime notamment, en tant que webmaster, la rubrique « pharmacie et santé » qu'il nous a montrée. La première page se compose de données bibliographiques et méthodologiques. Les sites sont classés par catégories : tous types de pharmacies, officines, hôpitaux, institutions telles que l'OMS.

Pour ce qui est du reste de la formation, elle est partiellement prise en charge par les conservateurs de la bibliothèque qui expliquent aux étudiants l'utilisation du catalogue. La formation initiale dispensée par M. Bador, complétée au demeurant en 5^{ème} année en fonction de la spécialité de chacun, s'étend sur six heures dont deux passées à la bibliothèque et quatre consacrées à une initiation à l'utilisation d'Internet (**Thème 7**).

La formation prévue par M. Bador s'adresse aux étudiants de 2^{ème} année de pharmacie et non à ceux de 1^{ère} année dont les préoccupations ne sont pas les mêmes, concours oblige (**Thème 6**).

Il est à noter que les étudiants disposent de 5 salles informatiques situées à l'extérieur de la bibliothèque et dont l'accès est libre en dehors des heures de cours. Ils possèdent aussi un espace de travail de 40 Mo. Ils ont là-bas accès à Internet mais pas directement au réseau de cédéroms de la bibliothèque et doivent, pour ce faire, passer par le site du SCD (**Thème 2**).

1.2. Entretien avec Mlle Nathalie Caritoux, conservatrice à la bibliothèque Santé du SCD de l'université de Lyon 1

L'entretien a eu lieu le 5 avril 2001 de 10 h à 11 h.

Après la lecture de la présentation de notre étude, Mlle Caritoux nous a exposé le dispositif de la bibliothèque santé du SCD de l'université de Lyon 1 en matière de ressources électroniques.

Les étudiants travaillent dans une salle réservée à l'usage d'Internet et des banques de données (**Thème 2**).

Ils peuvent imprimer tous les documents qu'ils souhaitent (**Thème 1**), ce qui génère une inflation d'impressions (**Thème 9**).

Les étudiants peuvent de plus obtenir, quand ils le souhaitent, de l'aide et des informations de la part d'un membre du personnel qui s'occupe de la salle aménagée il y a quelques années et dont le mobilier a été récemment changé (**Thème 7**).

Les postes Internet dont la consultation est totalement libre se trouvent au centre. Ils sont bordés par d'autres postes destinés uniquement à la recherche bibliographique (**Thème 2**).

La décision de mettre à la disposition des étudiants des postes non bridés est motivée par le fait que ces mêmes étudiants n'avaient pas, jusqu'à très récemment, d'accès possible à Internet à l'université. De plus, « le manque de personnel, de budgets propres et les difficultés de maintenance et de stockage des informations ne permettent pas de proposer un accès limité à Internet avec des sites sélectionnés » (**Thème 5**).

Cependant, un nouveau chantier va peut-être changer la donne à moyen terme. En effet, le site Web est refait de fond en comble. Bientôt, les chercheurs, dans un premier temps, pourront disposer sur Intranet de fiches bibliographiques par bouquets et le lien vers le catalogue du SCD sera peut-être ensuite établi et accessible aux étudiants (**Thème 9**).

De plus, le « Webpac » va peu à peu remplacer l'OPAC. Les connexions sur la page d'information du catalogue sont au nombre de 2759 pour la dernière période qui va du 1.1 au 23.2.2001 et elles sont effectuées majoritairement de 9 h à 11 h et de 14 h à 16 h. Les liens Internet sont faits par les collègues de la bibliothèque du campus de science. Pour le domaine de la santé, les bibliothèques guident le lecteur vers les bases qu'offre le site du CHU de Rouen qui fournit énormément d'informations (**Thème 5**).

Frédéric Perrier est chargé du service public et fait de la veille électronique. Il propose par ailleurs chaque jour une formation à l'utilisation de la base de données *Medline*, sans grand succès hélas (**Thème 7**).

Cependant, les étudiants ne savent pas se servir de cet outil, contrairement à leur impression, et continuent à faire des requêtes sans utiliser les opérateurs booléens. Ils sont en outre surchargés de travail et ne peuvent donc pas toujours consacrer suffisamment de temps à la recherche documentaire, bien qu'ils passent beaucoup de temps à rédiger des e-mails et à participer à des forums de discussion. « Les ressources que nous offrons me semblent sous-exploitées par les étudiants de premier cycle » (**Thème 6**).

Cependant, les réclamations sont peu nombreuses contrairement à ce qui était attendu. Les étudiants souhaitent moins d'OPAC et plus de postes Internet (**Thème 8**).

1.3. Entretien avec M. Frédéric Perrier, chargé du service public dans l'espace multimédia de la bibliothèque Santé

L'entretien a eu lieu le 20 avril et a duré près d'une heure et demie.

L'espace était déjà installé quand M. Perrier a pris son poste mais le mobilier a été changé et la salle a pris sa disposition actuelle : les postes Internet et bases de données ont été regroupés. Actuellement, il y a huit postes Internet libres au centre et huit postes bases de données et Internet bridé le long des fenêtres. Les postes OPAC sont à l'entrée de la bibliothèque et ne sont pas gérés par M. Perrier mais par l'accueil. Au centre, il y a aussi deux postes Internet libres accessibles sur réservation d'une heure. (**Thème 1 et thème 2**).

La limitation de la durée de consultation est prescrite par le règlement, affiché dans la bibliothèque à proximité des postes. Rédigé en juin 2000 par les conservateurs, le règlement a été soumis au conseil de documentation de Lyon 1. Mais il ne semble pas être respecté par les étudiants (**Thème 9**).

Par ailleurs, M. Perrier nous indique que les étudiants ont accès à d'autres postes informatiques depuis la salle dénommée « médiathèque » qui propose aussi des logiciels de bureautique (**Thème 2**).

M. Perrier considère que l'usage des postes libres par les étudiants est « discutable ». Ils utilisent surtout le « chat » et la messagerie sans respecter le règlement. La messagerie est un peu utilisée pour leurs études.

Il y a très peu de réelles recherches documentaires. Par contre, les étudiants impriment les cours des enseignants lorsqu'ils sont accessibles en ligne (**Thème 5**).

Par ailleurs, M. Perrier nous signale qu'il se « demande s'ils sont tous étudiants à Lyon 1 ». A son arrivée, il demandait parfois la carte étudiant. Mais aujourd'hui, ce sont toujours les mêmes, des « habitués » qui utilisent les postes.

Lorsque M. Perrier est sollicité, c'est surtout pour des interventions techniques (bourrage de l'imprimante, refus d'accès à un site Internet...) « Un cas sur cent est une demande d'explication pour l'utilisation des moteurs de recherche » (**Thème 7**).

A propos des bases de données, les étudiants demandent de l'aide à la recherche bibliographique. Il y a donc des formations individuelles, au cas par cas et à la demande. La demande d'aide est plus fréquente pour les bases de données que pour Internet (**Thème 4**).

Jusqu'en septembre 2000, la bibliothèque proposait une heure de formation à la recherche documentaire, sur inscription, faite par des bibliothécaires et des conservateurs. Cette formation a été abandonnée avec la création du poste occupé par M. Perrier. Il fait du service public tous les jours de 10h à 19h (**Thème 7**).

Selon M. Perrier, « l'étudiant idéal ferait des recherches pour compléter ses acquis, accéder à des informations complémentaires à celles des monographies et des périodiques. [...] Mais l'usage actuel n'est pas parfait. L'occupation des postes est trop longue, le règlement n'est pas respecté, des files d'attente se créent. Celui qui veut faire une recherche documentaire en sera empêché par celui qui fait du "chat" » (**Thème 6**).

Des dysfonctionnements existent selon M. Perier. L'impression est gratuite. Les étudiants doivent juste amener leur papier (**Thème 1**). Le SCD change la cartouche (2.000 F) tous les quinze jours. « C'est du gaspillage d'argent public » (**Thème 9**).

L'évolution souhaitable selon M. Perrier est de modifier radicalement l'offre en ressources électroniques. Huit postes libres, c'est trop. « Deux postes libres seraient suffisants. Par contre, uniquement des postes bridés ne seraient pas suffisants. De nombreux sites ne seraient pas accessibles et la maintenance des postes bridés est trop lourde » (**Thème 9**).

2. Entretiens menés à Lyon 3

2.1. Entretien avec M. Dufils, webmaster à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs du SCD de l'université de Lyon 3

L'entretien a eu lieu le 23 mars 2001.

Le système informatique de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs a été conçu et installé en 1997, bien avant l'arrivée de M. Dufils (**Thème 1**).

La bibliothèque est actuellement équipée de seize postes informatiques SIBER (Système d'Information des Bibliothèques d'Etudes et de Recherche) (**Thème 2**). Tous les écrans ont la même interface fédératrice (gérée par la Société Archimed), ce qui permet de présenter sur un même poste toutes les ressources électroniques proposées par le SCD : catalogue, cédéroms et Internet (**Thème 1**).

C'est indéniablement un avantage pour les étudiants qui peuvent ainsi accéder à tout sans avoir à changer de poste informatique. C'est aussi un système financièrement intéressant pour la bibliothèque qui n'a pas les moyens d'offrir seize postes dédiés au catalogue, seize postes pour les cédéroms et seize postes consacrés à Internet.

Le catalogue du SCD de Lyon 3 est un catalogue enrichi qui contient, outre les notices des ouvrages, des sommaires numérisés et des pages Internet (**Thème 3**).

La bibliothèque propose près de quatre-vingt titres de cédéroms, pour un total de 70.000 connexions par an, et trois banques de données en ligne (sur l'Intranet de Lyon 3) : *Current Contents*, *Swetsnet* et *Ebsco* (deux bases de sommaires de revues) (**Thème 4**).

Les seize postes de la bibliothèque permettent d'accéder à Internet : quinze sont bridés et un seul est complètement libre. Ce sont donc pour la plupart des postes de travail et de recherche documentaire et non des postes où jeux et messageries sont permis. Si tous les postes informatiques étaient libres, ils seraient le plus souvent utilisés pour un usage ludique et non documentaire. L'usage du catalogue et des cédéroms serait également compromis puisque tout est lié (**Thème 5**).

L'Internet bridé de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs a été mis en place par Thierry Samain. Il s'agit d'une sélection de signets enrichie dans chaque discipline par de nombreux correspondants (enseignants de Lyon 3, personnel de la bibliothèque et même usagers *via* le cahier de suggestions ou *via* la rubrique « vos suggestions » sur le site de la bibliothèque). Il y a en tout plus de 3.000 liens répartis en différents thèmes spécialisés (droit, économie, lettres, histoire, géographie...) ou non (la rubrique « Généralités » comprend des références utiles pour tous) (**Thème 5**).

A côté des liens indiqués, il existe également des accès autorisés non signalés dans l'annuaire. Ces derniers sont accessibles en cliquant sur « Aller à », endroit où l'on peut alors rentrer l'adresse URL du site désiré. Mais toutes les adresses ne sont pas permises. Le principe de sélection est en fait assez simple : tout est interdit sauf ce qui est autorisé. Dans les URL, certaines chaînes de caractères (tronquées à gauche, à droite ou des deux côtés) sont autorisées, tandis que d'autres sont interdites (la chaîne de caractères «.gouv.» est par exemple autorisée, tandis que «mailto» est systématiquement interdit). Il existe aussi une table de sites défendus (comprenant par exemple tous les sites de messageries). Le fait qu'Internet

soit bridé ne suffit cependant pas à empêcher certains étudiants de sortir du cadre prévu. Le phénomène arrive de temps à autre mais n'est guère fréquent (**Thème 5**).

Les étudiants ne peuvent pas récupérer sur disquette les informations trouvées, mais ils peuvent par contre les imprimer (les impressions sont payantes et fonctionnent avec une carte à insérer dans un lecteur du type de ceux que l'on trouve sur les photocopieurs) (**Thème 1**).

Les postes informatiques de la bibliothèque peuvent être utilisés sans limitation de temps. Le personnel n'intervient qu'en cas de file d'attente trop importante, ce qui n'arrive pratiquement que pour le poste Internet libre, très souvent pris d'assaut (**Thème 7**).

Les réactions, face à ce système informatique, sont plutôt positives. La plupart des étudiants sont en effet contents car les files d'attente ne sont pas trop longues et la sélection des sites est assez bonne. D'autres, au contraire, préféreraient qu'Internet soit entièrement libre comme dans les salles informatiques de l'université (**Thème 8**).

2.2. Entretien avec M. Bernon, conservateur à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs du SCD de l'université de Lyon 3

L'entretien a eu lieu le 23 mars 2001.

Le serveur Web de la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs a été mis en place à la rentrée 1997. Il regroupait alors le catalogue de la bibliothèque, accessible hors de l'université, et des ressources Internet conçues pour l'enceinte de Lyon 3. Un mode d'interrogation « http » est vite devenu nécessaire pour le catalogue. Le fait d'avoir le catalogue sur le Web permet en effet un accès beaucoup plus convivial et un accès aux cédéroms (**Thème 1**).

Les signets Internet sont maintenant consultables de l'extérieur. Au début, seuls 100 à 200 liens avaient été sélectionnés par discipline pour aboutir à une sélection finale de plus de 3.000 liens. Il avait été prévu lors du

lancement du système que les sélections de sites Internet soient effectuées par les responsables des acquisitions papier de la bibliothèque. En réalité, ces responsables se sont montrés peu enclins à collaborer. La bibliothèque a alors fait appel à deux stagiaires chargés de sélectionner les signets. Ils ont fait des fiches pour chaque discipline, fiches ensuite validées par les responsables de secteurs (**Thème 5**).