

# Enquête sur les utilisateurs du service BiblioSésame

Kévin Le Bruchec  
sous la direction de :  
Muriel Amar, Agnès Camus-Vigué, Christophe Evans

1<sup>er</sup> septembre - 28 novembre 2014



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Sommaire exécutif</b> .....	<b>p. 3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>p.5</b>
<b>I. Les résultats de l'enquête quantitative</b> .....	<b>p. 9</b>
<i>Profils des usagers</i> .....	p. 9
<i>Accès et utilisation</i> .....	p. 12
<b>II. Les résultats de l'enquête qualitative</b> .....	<b>p. 14</b>
2.1 Les usagers « profanes » .....	p. 14
<i>Accès, identification et représentation</i> .....	p. 14
<i>Satisfaction</i> .....	p. 16
<i>Autonomie des usagers</i> .....	p. 17
2.2 Les usages des professionnels des bibliothèques et de la documentation .....	p. 19
<i>Accès au service</i> .....	p. 19
<i>Une ressource pour les professionnels</i> .....	p. 20
<i>L'information et le numérique</i> .....	p. 22
<i>Identification</i> .....	p. 24
<b>Conclusion</b> .....	<b>p. 25</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>p. 29</b>
Bibliographie .....	p. 30
Questionnaire formulaire .....	p. 32
Liste des individus interviewés .....	p. 36
Guide d'entretien .....	p. 37

## Sommaire exécutif

Depuis 2006, un service mutualisé entre 28 bibliothèques de questions/réponses en ligne a été mis en place à l'initiative de la Bpi. En 2015, le service va être transformé en profondeur, avec notamment un changement de nom (Eurêkoi) et l'augmentation du nombre de bibliothèques partenaires. Cette étude permet de tirer plusieurs conclusions de l'expérience BiblioSésame.

### Objectif de l'étude

- Identifier les différents publics qui utilisent le service BiblioSésame.
- Évaluer le contexte dans lequel le service BiblioSésame est utilisé.

### Méthodologie

- Un premier volet quantitatif avec la mise en ligne d'un questionnaire entre juillet 2013 et février 2014. Le questionnaire était proposé après chaque question posée, 267 questionnaires auto-administrés ont ainsi été collectés.
- Un deuxième volet qualitatif avec la réalisation de 26 entretiens téléphoniques menés entre septembre et novembre 2014.

### Principaux résultats

#### *Profils des utilisateurs*

Les résultats de l'enquête quantitative permettent de dégager plusieurs traits caractéristiques de la population qui utilise le service BiblioSésame.

- Les femmes représentent 64 % des utilisateurs de BiblioSésame.
- 20 % des usagers sont issus des bibliothèques ou de la documentation.
- 20 % des usagers résident à l'étranger au moment de l'enquête.
- 88% des usagers déclarent avoir fréquenté une bibliothèque durant les douze derniers mois et 70 % sont inscrits dans une bibliothèque.
- 74 % des usagers déclarent utiliser le service pour la première fois.

#### *Satisfaction et identification*

- La très grande majorité des enquêtés ont exprimé leur satisfaction à propos du service BiblioSésame, tant au niveau du délai que de la qualité de la réponse. Les personnes interrogées envisagent de réutiliser le service.
- Les entretiens ont permis de révéler que si les individus identifient généralement bien le service comme provenant des bibliothèques, ils n'ont pas forcément une idée claire et précise du fonctionnement de BiblioSésame ni du type de personnes qui l'animent. Cela est en grande partie dû aux différentes modalités d'accès aux services (bibliothèques, site internet, Facebook).

#### *Fréquentation et modalités d'appropriations*

- Les différents usages de BiblioSésame peuvent se regrouper en trois groupes plus ou moins distincts : professionnel, personnel, scolaire. Les usages sont différents selon que l'on est un professionnel des bibliothèques et de la documentation ou bien un « simple » usager. En effet, il ressort des entretiens que certains professionnels, spécifiquement ceux qui exercent dans de petites structures, utilisent BiblioSésame pour pallier certaines difficultés (catalogage, recherche documentaire).
- 88 % des individus indiquent avoir effectué des recherches avant d'interroger BiblioSésame, ce qui indique que le recours au service arrive en fin de chaîne documentaire.

## INTRODUCTION

Avec le développement d'Internet et les caractéristiques propres au numérique, l'accès à l'information et aux connaissances s'est considérablement ouvert ces dernières années. Dans le même temps, on note une recomposition de l'échelle des légitimités culturelles et une transformation des pratiques, comme le montre par exemple le fort recul de la lecture de livres au sein de la population française<sup>1</sup>. Ces différents phénomènes interrogent la place des bibliothèques dans la société française contemporaine. Plusieurs études ont ainsi montré le recul de la fréquentation des bibliothèques ainsi que la baisse significative de la consultation/emprunt des collections<sup>2</sup>. La bibliothèque semble ne plus pouvoir être exclusivement un lieu de conservation de l'imprimé dans un monde où la place de ce dernier est concurrencée par le numérique et la dématérialisation. Dans ce contexte, les bibliothèques ne sont pas restées passives. Conscientes de ces problématiques, elles ont esquissé et expérimenté plusieurs types de solution ces dernières années. Une de ces réponses a été la mise en place de services de référencement virtuel<sup>3</sup> pour s'adresser à l'utilisateur « hors les murs » de la bibliothèque. Pourtant, la réflexion autour des services à distance n'est pas un phénomène exclusivement contemporain, qui serait apparu avec l'explosion du numérique. Le Minitel et, avant lui, le téléphone et le courrier postal avaient déjà été employés pour permettre de renseigner des individus ne souhaitant ou ne pouvant pas se déplacer en bibliothèque et faire face à un bibliothécaire. On trouve une bonne illustration de ces réflexions dans l'étude de Jean-François Barbier-Bouvet, *Le lien et le lieu. Consultation à distance et consultation sur place à la Bpi*. Dans cette enquête de 1981, Jean-François Barbier-Bouvet s'était intéressé aux usages et aux usagers du service de réponses téléphoniques de la Bpi.

Les services de références en ligne ont d'abord été mis en place dans les années 1990 aux États-Unis et dans les pays scandinaves. Pour la France, il faut attendre les années 2000 pour que ces services apparaissent. Il existe plusieurs services de questions/réponses à distance proposés par des bibliothèques publiques ou universitaires. Ils possèdent chacun leurs spécificités<sup>4</sup>. Ils peuvent par exemple s'adresser à des communautés spécifiques tel le service de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), *Une Question? Une réponse !*, qui est explicitement tourné vers les professionnels et futurs professionnels des bibliothèques et de la documentation. A contrario, *Le Guichet du Savoir*, nom du service de la bibliothèque municipale de Lyon, est explicitement ouvert à tous, alors que *Rue des Facs* ou *Ubib* s'adressent à la communauté étudiante.

Le réseau BiblioSésame a été mis en place en 2006 à l'initiative de la Bpi. Il compte aujourd'hui 28 bibliothèques françaises au sein de son réseau. Car c'est une des particularités du service BiblioSésame que d'être tourné vers une mutualisation des compétences selon les domaines de spécialité de chacune des bibliothèques membres<sup>5</sup>. Cette mutualisation des ressources permet de conserver une approche « encyclopédique » du savoir. Il ne s'adresse à aucun type de public en particulier et il n'y a que très peu de limitation aux questions posées hormis celles qui traitent de problèmes juridiques ou de santé. Les usagers interagissent avec le service en posant leurs questions via un formulaire et la réponse est apportée dans les 72 heures au plus après réception de la question. En juin 2011, le service s'est doté d'une page Facebook

---

1 DONNAT Olivier, « Les pratiques culturelles à l'ère numérique », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2010, vol.55, N°5, p. 6-12.

2 DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Paris, La Découverte / Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 282 p. Page 176

3 Contrairement au bureau dans les bibliothèques, qui sont nommés « service de référence en présentiel ». Voir sur ce sujet : ACCART Jean-Philippe, *Les services de référence : Du présentiel au virtuel*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2008, 283 p.

4 Pour un panorama complet de l'ensemble de ces services voir : JACKSON Catherine, *Fiche pratique sur les services de références en ligne : contextes, éléments de définition, paramètres, jalons historiques et pistes pour en mettre un en place*. Enssib. Consultable à partir de cette adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-collections?selecCollection=97#haut>

5 [http://www.bibliosesame.org/BIBLIOSESAME\\_WEB/fr/notre\\_reseau.awp](http://www.bibliosesame.org/BIBLIOSESAME_WEB/fr/notre_reseau.awp)

autonome<sup>6</sup>. Les fonctionnalités propres au réseau social modifie quelque peu le fonctionnement du service car, ici, les utilisateurs peuvent interagir entre eux et s'aider dans la recherche et la collecte d'informations. Cette possibilité renforce le caractère collaboratif du service et « gomme » la séparation entre professionnels et usagers. Dans le but d'évaluer l'appropriation du service BiblioSésame par ses utilisateurs, la Bpi a proposé une enquête dont nous allons rendre compte dans ce rapport.

## Modalités et méthodologie de l'enquête

L'enquête sur les utilisateurs et les utilisations du service BiblioSésame s'est déroulée en deux temps. Entre juillet 2013 et février 2014, un questionnaire<sup>7</sup> a été mis en ligne à destination des utilisateurs du service. Ce questionnaire était proposé directement après chaque question posée sur BiblioSésame. Il a également été soumis aux utilisateurs passés par la page Facebook du service. Dans un second temps, une série d'entretiens a été menée de septembre à novembre 2014 pour affiner les résultats de l'enquête quantitative.

### *L'enquête quantitative*

Sur le plan méthodologique, il faut rappeler quelques faits essentiels. BiblioSésame étant un service accessible sur Internet, les questionnaires ont logiquement été proposés en ligne. On parle alors, d'un point de vue méthodologique, de questionnaire auto-administré, car c'est le répondant qui choisit s'il souhaite répondre ou pas ; il est plus libre dans sa manière d'aborder le questionnaire. Si bon nombre de sociologues et de chercheurs reconnaissent que le recours à cette méthode est indéniablement pratique, permettant des économies importantes (temporelle, logistique, financière), ils pointent également que « l'une des principales limites est le faible taux de participation qu'obtiennent ces enquêtes auto-administrées<sup>8</sup>. » En effet, sans incitation particulière (que ce soit la présence d'enquêteurs ou encore d'une rétribution quelconque), il est difficile de mobiliser l'intérêt des individus pour ce type d'enquête. Il faut également faire remarquer que les individus qui acceptent de répondre à ce type de questionnaire ont souvent des caractéristiques particulières. Répondre à un questionnaire n'est pas un acte anodin. Cela suppose une motivation, un « intérêt » particulier, qui sont propres à chaque individu et qui sont difficilement objectivables par le sociologue.

On prendra donc les résultats statistiques présentés au cours de l'étude avec beaucoup de précautions<sup>9</sup>. 267 individus représentent un total de réponses assez faible pour une enquête mise en ligne pendant plus de 6 mois<sup>10</sup>. De plus, la population de l'enquête Facebook ne comptabilisant pour sa part que 60 individus, on rappellera « qu'il n'est théoriquement pas correct de calculer des pourcentages pour un ensemble inférieur à 100 sujets »<sup>11</sup>. C'est pourquoi on présentera les résultats de l'enquête par Facebook en terme d'effectifs, et non en pourcentage. Nous ne pouvons affirmer (ou infirmer) que la population statistique est représentative de l'ensemble des utilisateurs du service BiblioSésame. Nous ne pouvons pas appliquer de redressement, technique statistique qui permet de sur-représenter ou sous-représenter une population pour rendre l'enquête représentative, ce qui est problématique puisque c'est un des objectifs de l'enquête par questionnaire. Nous sommes ici en présence *a priori* d'une image déformée de l'ensemble des utilisateurs de BiblioSésame. Le problème étant que nous ne pouvons qu'indiquer *pourquoi* celle-ci est déformée et non *comment*, ni ce que cela induit sur les résultats de l'enquête.

### *L'enquête qualitative*

---

6 Pour une analyse de la mise en place de la page Facebook de BiblioSésame voir : MERCIER Sylvère, *Être là où sont les internautes sur : BiblioSésame sur Facebook*, disponible à cette adresse <http://library.ifla.org/951/1/101-mercier-fr.pdf>

7 Voir page 27 du rapport.

8 PAUGAM Serge (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, PUF, 2010, 458 p. Page 98.

9 Nous avons fait le choix d'inclure dans ce rapport non pas l'ensemble des données mais celles qui présentaient selon nous le plus de pertinence, et les plus valides statistiquement.

10 Pour information, 3196 questions ont été traitées sur l'ensemble de l'année 2013. Source : <http://www.sqrpro.fr/satistiques-du-reseau/>. 267 représente l'effectif global de répondants, quelque que soit leur mode d'accès au service, site web ou Facebook.

11 PAUGAM Serge (dir.), *L'enquête sociologique*, op. cit. p. 94.

Les questionnaires permettaient à la question 41 de laisser une adresse électronique pour être recontacté en vue d'un entretien. Pour Facebook, 27 répondants sur 60 ont laissé une adresse email. Pour le questionnaire rattaché aux formulaires de question posée<sup>12</sup>, 79 personnes sur 207 ont laissé une adresse électronique. On peut noter que ces taux sont relativement importants. Si l'on prend l'ensemble de la population étudiée, on arrive à un taux d'environ 39 % de personnes (106/267) qui ont accepté d'être recontactées, ce qui n'est pas négligeable. Évidemment, toutes n'ont pas répondu à nos sollicitations ultérieures, ce qui est très fréquent dans ce type d'enquête. Nous avons donc réalisé 21 entretiens entre septembre et octobre 2014 : 14 provenaient du recrutement « formulaire », tandis que 4 étaient issus des répondants « Facebook ». Pour pallier un éventuel déficit d'entretien, les bibliothécaires qui s'occupent de BiblioSésame au sein de la Bpi ont laissé les coordonnées de la personne chargée de l'enquête si quelqu'un souhaitait y participer. De cette façon, nous avons réalisé 3 entretiens « spontanés ». N'ayant pas répondu à l'enquête en ligne, ces individus ne sont pas rattachés à un questionnaire et sont donc absents de la base statistique de l'enquête.

Du fait de la grande dispersion géographique des utilisateurs, ces entretiens ont été majoritairement menés par téléphone. Cette méthodologie présente des avantages et des inconvénients qui sont proches de ceux des questionnaires auto-administrés que nous avons déjà évoqués. Le téléphone permet de contacter un grand nombre d'individus à distance et l'interaction téléphonique peut être perçue comme moins intimidante pour l'enquêté qui a la maîtrise de l'entretien (par exemple, il peut raccrocher à tout moment). En dépit de ces avantages, cette méthode ne permet pas à l'enquêteur de maîtriser totalement les conditions et les modalités de l'entretien. L'enquêté peut répondre sans que l'on connaisse précisément le cadre dans lequel il se situe (lieu de travail, domicile, etc), et ces situations impactent nécessairement le déroulement de l'entretien, notamment au niveau de sa durée. Il est généralement assez difficile de prolonger la communication au-delà de 10-15 minutes. De plus, ce dispositif annule l'étude de la communication non verbale, source de précieuses informations pour l'enquêteur et qui fait partie intégrante des méthodes qualitatives.

Il existe de multiples sortes d'entretiens<sup>13</sup>, du plus directif au plus ouvert, chacun ayant ses avantages et ses inconvénients. Le choix du type d'entretien dépend surtout de ce que l'on recherche auprès des enquêtés (sondage d'opinion, parcours biographique, etc). Pour cette enquête, nous avons fait le choix de l'entretien semi-directif, qui se situe à mi-chemin entre un entretien avec une liste de questions pré-établies et rigides, et l'entretien totalement ouvert et libre, sans réelles questions déterminées. Car même si nous avons systématisé un certain nombre de questions (mode d'accès au service, réutilisation, satisfaction, etc), nous avons souhaité rester ouvert aux paroles des enquêtés, afin de mieux saisir et comprendre leurs perceptions de l'utilisation de BiblioSésame. En plus des questions relatives aux modalités d'appropriations du service, nous avons également essayé d'interroger les individus sur la perception qu'ils avaient des bibliothèques et des bibliothécaires en général pour tenter de savoir si l'attribut « bibliothèques » constituait un frein ou au contraire un atout pour l'utilisation du service BiblioSésame<sup>14</sup>.

Sur la base de ces choix méthodologiques, nous présenterons les résultats de l'enquête en deux parties. Tout d'abord, nous examinerons les résultats de l'enquête quantitative qui donne une image globale des utilisateurs ainsi que des diverses appropriations du service. Dans une seconde partie, nous restituerons la parole des enquêtés que nous avons recueillie : notre attention sera principalement focalisée sur les modalités d'accès au service BiblioSésame ainsi que sur l'identification de ce dernier. Nous rendrons compte également de la manière dont les usagers se saisissent du service BiblioSésame.

---

12 Par commodité, on désignera par recrutement « formulaire » les individus ayant répondu à l'enquête suite à la question posée à BiblioSésame par formulaire, par opposition au recrutement « Facebook » qui désigne les individus participant à l'enquête suite à l'utilisation de la page Facebook de BiblioSésame.

13 Pour une présentation de la diversité et des spécificités de la méthode d'enquête par entretien, voir : BLANCHET Alain, GOTMAN Anne, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Armand Colin, 2005, 120 pages.

14 Voir la grille d'entretiens en annexe p. 37.

## I. Les résultats de l'enquête quantitative

### Profil des usagers

#### Vous êtes...

	Effectifs	Fréquence	
N			

Une des premières caractéristiques qui apparaît lorsque l'on se penche sur les questionnaires est la grande majorité de femmes au sein des effectifs des enquêtés. En effet, elles représentent 64 % de l'ensemble des répondants à l'enquête quantitative.

#### Votre activité principale...

	Effectifs	Fréquence	
N			
S			

On remarque ici une proportion similaire entre les actifs et les étudiants, ce qui indique que le service n'est pas utilisé seulement dans un contexte d'étude. On précisera quand même que le sous-ensemble des répondants Facebook est plus majoritairement étudiant (40/60 répondants), ce qui indique que le service ne se diffuse pas forcément de la même manière selon les plateformes utilisées. De plus, on indiquera une information importante. Lorsque l'utilisateur indiquait être un actif, on lui demandait alors de préciser dans quel secteur il exerçait, et notamment dans le secteur des bibliothécaires et de la documentation. Sur 267 individus, 47 individus indiquaient travailler dans les bibliothèques et 7 dans le secteur de la documentation<sup>15</sup> ce qui indique une forte proportion de professionnels utilisant le service BiblioSésame. Cette information est capitale pour la compréhension de l'enquête.

#### Sous-ensemble Formulaire : Vous avez...

	Effectifs	
N		
Moin		
65		

#### Sous-ensemble Facebook : Vous avez...

	Effectifs	
--	-----------	--

<sup>15</sup> 135 individus n'ont pas répondu à cette question, c'est pourquoi nous avons préféré ne pas indiquer ce résultat par un graphique, qui aurait été peu lisible.


Les deux tableaux ci-dessus indiquent également une plus grande diversité de profils en terme d'âge pour le sous-ensemble formulaire. Les utilisateurs de BiblioSésame qui sont passés par la page Facebook du service sont proportionnellement plus jeunes, ce qui est peut-être dû aux spécificités des réseaux sociaux.

**Vous résidez...**

	Effectifs	Fréquence	
N			

Un fait particulier, mais que nous ne pouvons réellement expliquer, est l'importante présence, au sein de l'ensemble des répondants, d'individus résidant à l'étranger. On notera une certaine disparité entre les utilisateurs « Facebook » et les utilisateurs « formulaires » : 55 individus sur les 267 de l'étude ont indiqué résider à l'étranger dont 21 qui étaient passés par Facebook, ce qui représente près d'un tiers de cette population. Notre seule hypothèse est que les utilisateurs Facebook, jeunes et diplômés (ou qui font encore des études), profitent d'une certaine mobilité, notamment sous la forme de stages professionnels ou de programmes d'échange universitaire de type Erasmus. On peut également envisager que des individus travaillant à l'étranger, dans d'autres bibliothèques ou des structures type Alliance Française, ont eu recours à BiblioSésame. Ces hypothèses sont étayées par la présence, dans la population destinée à être interrogée par entretiens, d'individus qui résident à l'étranger actuellement, mais qui résidaient encore en France au moment de la passation du questionnaire. C'est notamment le cas de 2 individus de notre population : une personne qui a accepté de répondre à quelques questions par mail et une autre qui est actuellement en Italie pour « mener des recherches », selon ses propres termes. Malheureusement, nous n'avons pu collecter que très peu de matériaux pour cette population. Nombreux sont ceux qui n'ont pas répondu à nos sollicitations d'entretien, ce qui est somme toute compréhensible si on prend en compte les nombreuses contraintes que cela suppose : décalage horaire, coûts de la communication téléphonique, etc...

**Q. Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé(e) dans une bibliothèque quelle que soit son type ?**

	Effectifs	Fréquence	
N			

**Q. Etes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque municipale ?**

	Effectifs	Fréquence	
N			

Les utilisateurs de BiblioSésame sont majoritairement des usagers réguliers des bibliothèques. Lorsque l'on compare ces chiffres avec différentes enquêtes sur la fréquentation des bibliothèques, on remarque un très fort décalage. Si l'on prend les dernières données de l'enquête sur les Pratiques culturelles des Français, on note que seuls 28 % des individus avaient fréquenté une bibliothèque ou une médiathèque au cours des 12 derniers



mois<sup>16</sup>. Or, pour les répondants à l'enquête, c'est près de 90 % des individus qui répondent avoir fréquenté une bibliothèque (pour l'enquête formulaire, 180/203 et pour l'enquête Facebook 56/59). Ces chiffres sont à mettre en lien avec la forte propension d'étudiants et de professionnels des bibliothèques qui sont très (sur)représentés au sein de la population de l'enquête en regard de leur poids « réel » au sein de la société française. Les utilisateurs de BiblioSésame sont donc des usagers familiers des bibliothèques, ce qui suppose un rapport particulier à la recherche d'information, comme l'indique la manière dont les utilisateurs se saisissent du service.

## Accès et utilisations

### Comment avez-vous connu BiblioSésame ?

	Effectifs	Fréquence	
N			
P <sub>i</sub>			
Par une recherche sur Internet			
Par des personnes que l'on connaît			
Par l'intermédiaire d'une bibliothèque			
Total			

Interrogés : 267 / Répondants : 259 / Réponses : 277  
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

Ce tableau indique que le service est approché ou découvert par des voies assez diverses. On constate cependant que l'item proposé « Par une recherche sur Internet » est très ambigu : beaucoup d'interprétations différentes peuvent mener à ce choix. On peut se demander par exemple si la distinction est faite entre une bibliothèque physique et le site de cette dernière, ce qui influe sur la réponse apportée.

### Sous-ensemble Formulaire : Connaissez-vous la page facebook BiblioSésame ?

	Effectifs	
N		

### Sous-ensemble Facebook : Connaissez-vous le site web BiblioSésame ?

	Effectifs	
N		

---

16 DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique. op., cit.* Page 176.


Ces deux tableaux indiquent que les deux types de populations sont assez exclusifs. En effet, on remarque que les usagers du service semblent avoir une connaissance peu précise de la diversité des mode d'accès à BiblioSésame. Ce problème d'identification se retrouvera dans les entretiens que nous avons menés.

**Est-ce la première fois que vous posez une question sur BiblioSésame ?**

	Effectifs	Fréquence	
N			

Les trois quarts des utilisateurs sont en fait des primo-utilisateurs si l'on se réfère à ce tableau. Ce résultat est corroboré par la hausse globale des questions soumises au service depuis 2012<sup>17</sup>. Pour le quart d'utilisateurs qui réutilise le service au moment de l'enquête, nous n'avons que peu d'informations et nous ne pouvons pas définir si ce sont des utilisateurs intensifs ou non du service.

**Avant de poser votre question, avez-vous effectué des recherches préalables ?**

	Effectifs	Fréquence	
N			

Ce tableau met en lumière un phénomène qui sera également corroboré par les entretiens que nous avons menés. En effet, les utilisateurs se tournent vers BiblioSésame après avoir eux-mêmes cherché des informations. Cela met en lumière les transformations que le numérique a engendrées dans la diffusion des connaissances aujourd'hui comme par exemple le recours quasi systématique à un moteur de recherche généraliste.

A travers ces différents tableaux issus de l'enquête quantitative, on peut remarquer plusieurs éléments. Il semble que les deux populations soient assez exclusives et distinctes, ce qui indique que les enquêtés ne s'approprient pas au maximum le service BiblioSésame. Par exemple, comme on le verra par la suite, ils ne prennent pas forcément en compte l'existence de la page Facebook du service s'ils passent par le site ou un site de bibliothèques partenaires du réseau. Mais on peut également considérer que BiblioSésame, de part son organisation en réseau national, touche des populations différentes. Enfin, si l'on se fie au profil des usagers qui se dessine ici, avec une forte proportion d'étudiants et une forte proximité avec le monde des bibliothèques, on peut penser que les individus se tournent vers le service lorsqu'ils se retrouvent en difficulté dans leurs propres recherches. La parole des enquêtés que nous avons recueillie apportera bon nombre d'éléments allant dans ce sens.

## II. Les résultats de l'enquête qualitative

### 2.1 Les usagers « profanes »<sup>18</sup>

17 Pour un aperçu global des statistiques du réseau, voir : <http://www.sqrpro.fr/satistiques-du-reseau/>

18 Nous avons utilisé le terme « profane » par opposition aux utilisateurs du service qui sont issus du monde des bibliothèques et de la documentation.

## Accès, identification et représentation

La présence de BiblioSésame est diversement prise en charge dans le site des bibliothèques membres du réseau. Certaines mettent en avant le service dans les « marges » du site, d'autres l'intègrent de manière plus visible, en mettant en avant le logo et le nom du service, etc. En bref, la diversité des situations ne nous permet pas de systématiser certaines questions et hypothèses vis-à-vis de la charte graphique et de la « visibilité » du service BiblioSésame. De fait, les utilisateurs se retrouvent sur BiblioSésame *via* plusieurs points d'entrées : « Bah en fait il y avait heu, une affiche à la Bpi. Un jour, en arrivant, je l'ai vue et donc heu, aussitôt, j'ai regardé ce que c'était sur Facebook, parce que c'est la page Facebook que j'ai utilisée » (E9-F-homme, 24 ans, étudiant)<sup>19</sup> ; « Je crois bien me souvenir que c'est une bibliothécaire qui m'en a parlé » (E10-femme, 44 ans, psychologue/psychothérapeute) ; « Eh bien, l'adresse m'avait été donnée par la bibliothèque de Saint-Marcel » (E4- femme, 62 ans, retraitée) ; « C'est une amie bibliothécaire qui m'en a donné la référence » (E12- femme, 36 ans, réalisatrice de documentaire). Les bibliothèques sont la voie privilégiée pour que l'usager prenne connaissance du service Bibliosésame.

Pour autant, il n'est pas évident que les usagers identifient clairement ce qu'est BiblioSésame : « Moi je ne sais pas qui m'a fait ça. Si vous voulez... je soupçonne que ce soit un organisme d'État, je pense que la Bpi c'est pas un organisme privé, si ? » (E6- homme, 72 ans, retraité), « Avant d'avoir la réponse je ne savais pas que c'était des bibliothécaires de plein exercice » (E7- homme, 43 ans, militaire). Certains individus s'adressent donc au service sans avoir une réelle idée des personnes qui s'en occupent. On ne peut pas savoir si cela est dû à un déficit d'information de la part du service ou à un déficit d'attention de la part de l'utilisateur. Rappelons également que les entretiens ont été menés bien après la passation des questionnaires (au maximum plus d'un an), ce qui explique le fait que des utilisateurs aient même parfois oublié le service : « Redonnez-moi le nom du site ? BiblioSésame ? Je me remets dessus pour voir si ça me rappelle des choses » (E11-femme, 46 ans, auteure). Et si certains identifiaient bien le service comme provenant des bibliothèques auxquelles ils s'étaient adressé, pour d'autres, seule la Bpi leur paraissait visible : « J'aurais été incapable de vous dire ce que ça représentait (...) Mais c'est vrai que là, même encore maintenant, je ne sais pas si c'est lié à la Bpi spécialement ou pas. On ne voit pas très bien d'où ça sort. » (E11- femme, 46 ans, auteure). Pour d'autres, le service est exclusivement fait pour répondre à des questions d'ordre bibliographique, révélant que pour certains, les bibliothèques sont encore très fortement, si ce n'est exclusivement, rattachées à l'univers du livre : « Il y a quelques mois là que je ne suis pas allée sur BiblioSésame mais c'est vrai que des fois je ne comprends pas qui répond en fait. Ça m'est arrivé une ou deux fois où on me dit « telle personne vous répond » et heu, et en fait comme ça ne me parle pas je... Mais apparemment si j'ai bien compris c'est... savoir qui répond donne une idée sur où trouver l'ouvrage » (E12- femme, 36 ans, réalisatrice de documentaire) ; « Oui je trouve que c'est important qu'on puisse localiser ce qu'on cherche oui. Ça c'est important. Parce que ça simplifie énormément le travail (...) donc je trouve ça très utile qu'il y ait des sites qui permettent de localiser les ouvrages » (E15- femme, 66 ans, retraitée).

## Satisfaction

La quasi totalité des enquêtés a montré sa satisfaction vis-à-vis du service BiblioSésame : « Je suis ravie que ça existe en fait. J'étais très contente de le découvrir et voilà, je trouve ça très bien » (E12- femme, 36 ans, réalisatrice de documentaires). C'est en particulier la qualité des réponses qui a été mentionnée : « oui, c'est bien détaillé » (E5- homme, 16 ans, lycéen) ; « La réponse a été satisfaisante effectivement. Elle m'a donnée l'éclairage que j'attendais » (E7- homme, 43 ans, militaire).

---

19 Nous avons indiqué le numéro de l'entretien à chaque fois que nous mobilisons un extrait. De plus, nous avons ajouté la lettre F lorsque l'entretien provenait de l'échantillon Facebook ou la lettre S lorsqu'il s'agissait d'un entretien spontané. Pour plus d'informations sur les interviewés, voir p. 36.



En ce qui concerne le site internet, plusieurs utilisateurs ont souligné le dessin (voir ci-dessus) qui se situe sur la page principale du site internet BiblioSésame.org. En effet, ils mettaient en avant le fait que ce soit des êtres humains qui répondent aux questions posées et non des « machines » : « *C'est à dire il y avait quelqu'un derrière la recherche quoi. C'était pas un robot qui allait identifier les mots clefs* » (E10- femme, 44 ans, psychologue/psychothérapeute). La valorisation de l'être humain permet aux usagers de se sentir écoutés et pris en compte dans leur démarche. Par exemple, la requête d'une interviewée n'a pu être satisfaite car sa question initiale était trop imprécise. Pour autant, cela ne l'empêche pas de nous signaler : « *En tout cas, j'ai été extrêmement heu... contente en tout cas de ce que les gens ont fait chacun leurs efforts de leur côté c'est... vraiment gentil* » et elle ajoute que même s'il n'y a pas eu de résultat « *je me suis dit que les gens étaient vraiment concernés* » (E10- femme, 44 ans, psychologue/psychothérapeute). Le caractère humain du service a souvent été mis en avant par les enquêtés : « *On voit que la personne n'a pas mis 2-3 liens et « au revoir », quoi. Elle a vraiment pris le temps de bien chercher et mettre plein de liens et de références de livres* » (E5- homme, 16 ans, lycéen) ; « *Ah oui parce ça a été très sympa de m'avoir répondu et de me diriger vers les autres boîtes. Donc j'ai trouvé que c'était plutôt sympa...Mais je vais leur répondre parce que c'est bien d'avoir une réponse* » (E8- femme, 66 ans, retraitée). En plus de faire la distinction avec des services automatisés, certains individus mettaient en avant la distinction avec les services privés et marchands : « *Ah bah ça attendez ! Quand je dis que c'est rare, c'est que je parle de SFR, je parle d'Orange, je parle des grands organismes publics, heu non privés et qui se font du pognon et qui à chaque fois que vous avez un problème, il n'y a jamais personne qui vous répond. Et là j'ai été surpris parce que vraiment...dans les 24 heures j'ai eu la réponse et les gens m'ont rappelé et ça m'a marqué* » (E6- homme, 72 ans, retraité).

### **Autonomie des usagers**

Une des interrogations que soulève la mise en place des services de Questions/Réponses à distance, mais également plus largement des bibliothèques, est la question de l'autonomie de l'utilisateur dans sa recherche d'informations. Durant nos entretiens, les usagers du service BiblioSésame mettaient en évidence le fait que s'ils n'étaient pas spécialement assidus dans l'utilisation de la plateforme, c'est qu'ils n'en avaient tout simplement pas besoin. En général très satisfaits de la qualité de la réponse apportée, ils ne se tournent vers le service que lorsque leur propre recherche est infructueuse. Voici ce que nous relate un étudiant après que nous lui avons demandé à quelle étape se situe le recours à BiblioSésame : « *Bah oui, en général j'évite parce que j'ai vu sur la page Facebook de BiblioSésame et aussi sur le site de Rue des Facs que les gens posaient en général des questions très générales qui concernaient le début de leurs recherches. Bon, c'est des choses qui peuvent être utiles mais moi je n'ai pas besoin... enfin, je connais assez bien les outils de la recherche pour pouvoir me débrouiller tout seul au début de mes recherches* » (E9-F- homme, 24 ans, étudiant). Le fait de ne pas parvenir aux informations souhaitées est lié à différents cas de figure qui sont extrêmement hétérogènes selon le type de recherches effectuées par l'utilisateur. En effet, lorsque durant les entretiens nous relançons les enquêtés en leur demandant : « *Seriez-vous prêts à ré-utiliser le service BiblioSésame ?* », la réponse la plus fréquente était : « *Oui, lorsque j'en aurais à nouveau besoin* ». Cette notion de « besoin » nous semble fondamentale car elle varie de manière extrême d'un individu à un autre. C'est peut-être ce qui explique pourquoi les usagers reviennent semble-t-il assez peu vers le service. Car si le service BiblioSésame est perçu comme une ressource documentaire fiable et précise, pour autant, dans leur quotidien, les usagers ne se

tournent pas vers elle tout de suite : « ...et si je trouve vraiment rien, bah, je pose la question » (E5- homme, 16 ans, lycéen) ; « Enfin c'est vrai que j'ai vraiment pris ça comme un outil à un moment donné et heu, comme je n'y reviens pas de manière récurrente... » (E11- femme, 46 ans, auteure). C'est seulement à l'occasion d'une recherche particulière et circonstanciée que les usagers se tournent vers BiblioSésame. Car il faut aussi prendre en compte l'engagement de l'utilisateur dans sa recherche d'information. En effet, les modes et intensités d'engagement sont différents selon les individus et le type de recherche qu'ils effectuent : ce n'est pas forcément la même chose si l'on doit produire un travail scolaire lorsque l'on est étudiant, approfondir une curiosité personnelle ou effectuer des recherches généalogiques. De plus, il faudrait prendre également en compte le contexte de la recherche : l'utilisateur fait-il appel à BiblioSésame à partir de chez lui ou non ? Est-ce qu'il continue ses recherches lorsqu'il attend la réponse du service ? Ces éléments de contexte ont un impact qui modifie de fait la place de BiblioSésame dans la chaîne documentaire de l'individu et montre bien que c'est une question complexe à saisir. Voici ce que nous indique un des enquêtés après avoir reçu une réponse de la part du service : « J'ai complété de mon côté. J'ai creusé pour voir si d'autres ouvrages pouvaient justement m'apporter un autre éclairage, et finalement, avec ce qui m'avait été conseillé, j'ai pu rédiger la fiche qui m'était demandée ». Après lui avoir demandé de nous préciser sa démarche, il nous répond : « Eh bien, je me suis rendu à la Bpi et avec les outils de recherche sur place, j'ai regardé les différents autres ouvrages qui existaient » (E7- homme, 43 ans, militaire).

Voici un extrait d'entretien qui met bien en lumière les différents points que nous avons soulignés, notamment vis-à-vis de l'identification du service mais également en ce qui concerne l'importance que peut avoir une recherche pour un individu.

E-6- homme, 72 ans, retraité

*Ecoutez heu... Mon père est décédé il y a une dizaine d'années, il a joué au foot dans les années 40-50 en professionnel. Et au décès de ma mère l'année dernière j'ai retrouvé des articles de journaux, de journaux locaux qui faisaient les reportages sportifs de ces matchs là et j'en avais peu et j'ai essayé de trouver le journal de Nancy, j'habitais Nancy à l'époque, le journal local pour consulter les articles sur le football pour voir un peu comment comment mon père jouait... Et c'était pendant la guerre donc c'était de 39 à 50 qu'il a joué au foot. Et les Allemands avaient prit l'Est Républicain qui était le journal de Nancy et il existait plus donc heu j'avais pas moyen d'avoir des journaux locaux. On m'a signalé qu'il y avait peut-être la bibliothèque Beaubourg, j'sais plus comment et je suis arrivé à Beaubourg et on m'a parfaitement reçu. On m'a donné les noms des journaux que je pourrais consulter, on m'a dit que je pourrais les consulter gratuitement mais ça fait 6 mois de ça, 1 an de ça et je n'ai pas eu le temps d'aller à Paris et je compte bien y aller. Mais tous les renseignements, toutes les questions que j'avais posées, même par mail on m'a répondu d'une façon très circonstanciée ce qui est exceptionnel de nos jours et donc voilà, j'étais satisfait et j'avais répondu à l'enquête de satisfaction... Et voilà !*

Les entretiens que nous avons menés mettent également en lumière que les individus réussissent à trouver les informations et les ressources qu'il leur faut sur le moment. La majorité des personnes interrogées semblent assez autonome vis-à-vis de leurs pratiques de recherche d'informations. Car même si l'on peut sans doute affirmer que selon la recherche, l'aide d'un professionnel de l'information est toujours précieuse, dans le contexte actuel « d'infobésité », l'accès à l'information n'apparaît pas comme un problème pour les usagers. En effet, dans un environnement où interroger un moteur de recherche de type Google est devenu un acte quotidien et banal, la réflexivité des usagers vis-à-vis de leurs pratiques documentaires et de recherche d'informations n'est pas particulièrement poussée. Et ce d'autant plus que ces individus sont « autonomes » dans leurs pratiques : « Après, spontanément, c'est vrai que depuis internet on est chacun, enfin j'ai l'impression, qu'on est chacun habitué à faire nos propres recherches » (E10- femme, 44 ans, psychologue/psychothérapeute) ; « Mais à chaque fois que j'ai une question technique ou politique ou une question d'histoire, j'ai ma réponse. Alors après, je sais que sur internet, il y a des fois des conneries, hein. Dans les journaux aussi il y a des conneries », « oui oui, je vais sur Google ou Wikipédia et je pose ma question. Je prends plusieurs articles et je prends les réponses. Après, je suis relativement critique vis-à-vis de tout ça » (E6- homme, 72 ans, retraité) ; « Eh bien, quand j'ai des recherches à effectuer, mon premier

*réflexe est d'aller sur internet et de regarder la liste des réponses qui me sont proposées » (E7- homme, 43 ans, militaire). Comme on le verra dans la seconde partie du chapitre, cette question de l'autonomie de l'utilisateur est une interrogation qui préoccupe les bibliothécaires eux-mêmes, qui ont pleinement conscience d'être des professionnels de l'information et qui ont, de ce fait, une utilisation et un regard différent sur le service BiblioSésame.*

## **2.2 Les professionnels des bibliothèques et de la documentation**

Comme nous l'avons déjà signalé, nous avons interrogé un certain nombre de professionnels du livre et de la documentation durant notre enquête. Huit individus sur vingt-et-un sont des bibliothécaires ou des documentalistes. Cette proportion montre l'intérêt que portent les bibliothécaires au service BiblioSésame mais aussi leur envie de participer à l'enquête. On notera également que durant la réalisation de notre enquête, nous avons pu réaliser trois entretiens « spontanés ». Or, deux d'entre eux émanent de professionnels, ce qui confirme encore une fois le caractère intéressé des bibliothécaires pour cette enquête. Pour preuve, nous avons interrogé une personne passant par la page Facebook du site, mais nous indiquant par la suite n'avoir encore jamais utilisé le service : *« j'ai pas encore fait de recherche. J'ai regardé, j'ai dit des trucs dessus mais je n'ai pas encore fait de recherche. Pas pour moi non, pas encore » (E14-F- femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie).*

### ***Accès au service***

Les professionnels ont eu connaissance du service BiblioSésame par des biais assez différents, mais qui s'inscrivent en fait dans la « culture professionnelle » des bibliothécaires : *« ça m'a été montré au cours d'une formation Médiadix » (E13-S- femme, 48 ans, bibliothécaire) ; « j'ai commencé par le Guichet du Savoir et après je me suis tournée vers la Bpi. Parce que voilà, Bertrand Calenge, moi je l'ai eu qui faisait des cours donc voilà, il nous avait parlé de choses comme ça » (E16-F- femme, 26 ans, responsable de médiathèque) ; « Oui, c'est par les formations, oui » (E18-F- femme, 29 ans, documentaliste) ; « je pense que c'est par le réseau de professionnels, oui. Parce que je suis inscrite par ailleurs à des groupes Facebook (...) ou par une info pêchée dans un texte de Sylvère Mercier, je pense. » (E14-F-femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie) ; « Je suis bibliothécaire donc forcément, j'en avais entendu parler depuis plusieurs années, en fait » (E-2- homme, 40 ans, bibliothécaire). Par ailleurs, les utilisateurs du service le font connaître ensuite eux-mêmes, en direction d'autres professionnels, généralement des collègues : *« Et puis, j'en ai parlé à mes collègues dans le cadre de préparation d'animations ou de recherche documentaire. » (E14-F-femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie).**

On voit bien ici que le service est médiatisé par des professionnels, pour des professionnels qui vont le réutiliser par la suite, mais avec des objectifs ou des buts différents pour chacun et qui dépendent de multiples facteurs.

### ***Une ressource pour les professionnels***

On peut noter que des bibliothécaires utilisent le service pour pallier le manque de ressources au sein de leurs propres structures. BiblioSésame est pour eux d'une grande aide : *« je m'efforce de l'utiliser à bon escient. C'est-à-dire que je me donne déjà la peine de chercher, et si vraiment je galère pour trouver une forme de catalogage, là je contacte le service » (E21- femme, 59 ans, responsable de médiathèque). Ils en profitent également pour aiguiller leurs usagers : « je travaille à l'espace documentation et ressource Internet de la médiathèque et du coup, c'est vrai que je voyais quand même passer sur BiblioSésame pas mal de questions d'étudiants. Et du coup, j'en ai parlée à 2-3 étudiants qui ont pu venir dans la salle et qui avaient des recherches très précises dans leurs recherches documentaires. » (E14-F- femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie), ou encore : « Bah, c'est très intéressant, je trouve. Donc je pense que pour mes abonnés qui ont des questions spécifiques, je pense aux étudiants par exemple, si moi je ne peux pas leur trouver une réponse dans les documents que j'ai ici, ça donne des pistes pour trouver, eux, les infos dont ils*

*ont besoin* » (E17-S- femme, 55 ans, responsable de bibliothèque municipale). C'est également le cas de cette personne qui se sert de la base des réponses archivées pour avoir des pistes de recherches : « ...c'est par rapport à des demandes de mes lecteurs, quand je ne sais pas répondre, j'essaye d'aller regarder sur ce qui a déjà été posé comme question et ça m'aiguille souvent, quoi » (E16-F- femme, 26 ans, responsable de médiathèque). Ces éléments sont d'autant plus intéressants qu'il existe le service de question/réponse de l'Enssib, qui est spécifiquement à destination des professionnels. Pourquoi alors certains bibliothécaires se tournent vers BiblioSésame ? On peut supposer qu'ils ne connaissent pas forcément le service de l'Enssib ou alors que celui-ci ne répond pas spécifiquement à leurs questions<sup>20</sup>.

Cet extrait d'entretien révèle que BiblioSésame est utilisé comme une ressource par certaines structures alors même le service n'est pas forcément clairement identifié.

E-21- femme, 59 ans, responsable de médiathèque.

*Et bien je suis arrivé sur le service BiblioSésame, si ma mémoire est exacte, par le biais de la lettre d'info envoyée vraisemblablement par « livres et lectures » qui est une petite newsletter qu'on reçoit ici en Languedoc Roussillon, mais je suppose que ça existe au niveau national, et qui faisait part de l'existence de votre service en disant qu'il était fort utile et bah pour des provinciaux de notre espèce qui ne disposons que de tout petit petit abrégé de classification et qui avons souvent bien du mal à, voilà à mettre une cote à nos documentaires.*

BiblioSésame est perçu par les bibliothécaires comme un service réellement professionnel et fiable puisque l'on peut s'y appuyer pour combler ses propres lacunes, ou celles inhérentes à la structure dans laquelle on travaille, et ainsi mieux renseigner les usagers : « *Donc c'est vrai que jusqu'à présent, je faisais un peu des recherches pour eux sur internet mais là c'est un plus parce qu'il y a des domaines où je suis incompétente. Et donc voilà, j'ai un gage de qualité de la réponse* » (E17-S- femme, 55 ans, responsable de bibliothèque municipale). Cela est confirmé par la satisfaction exprimée par les professionnels interrogés, et ce, que la recherche soit d'ordre personnelle ou professionnelle : « *Tout à fait. Impeccable. Oui, c'était très complet.* » (E17-S- femme, 55 ans, responsable de bibliothèque municipale) ; « *Moi, ce que j'aime surtout c'est... ça va vite, quoi. Aujourd'hui, on a besoin d'informations assez rapidement et je veux dire, au niveau des délais de réponses, en même pas 2-3 jours, on a ce qu'il nous faut donc c'est important.* » (E16-F- femme, 26 ans, responsable de médiathèque) ; « *On vous fournit des pistes bibliographiques qui sont intéressantes heu... voilà. En général, j'ai toujours eu la réponse que j'attends d'avoir* » (E-2- homme, 40 ans, bibliothécaire). Plusieurs éléments ont été appréciés : la précision de la réponse, son caractère complet, la variété des supports proposés, la rapidité du service. Il est important de noter que les professionnels comme les non-professionnels reconnaissent sensiblement les mêmes qualités au service BiblioSésame.

Pour autant, la spécificité de la structure dans laquelle évoluent les professionnels peut être également un frein à l'utilisation de BiblioSésame. Par exemple cette personne, qui est responsable d'une toute petite structure municipale, nous a signalé à plusieurs reprises qu'elle ne peut se permettre la mise en place de classification trop étendue : « *la réponse est bonne, elle est exacte, mais elle est difficilement adaptable à une structure comme la nôtre. C'est-à-dire que je me retrouve avec une cote à plus de 9 chiffres* » (E21- femme, 59 ans, responsable de médiathèque). De même, le caractère généraliste du service ne correspond pas nécessairement à certains publics comme nous l'indique une bibliothécaire qui travaille pour un laboratoire spécialisé en préhistoire. Après qu'on lui a demandé si elle avait conseillé le service au public de sa bibliothèque : « *Non, ça non. Non, puisque je vois qu'ils ne savent pratiquement rien sur leur domaine, non c'est pas ça que je leur proposerais en premier. J'essaierais plus tôt Rue des Facs à la limite. Mais vu leur niveau d'études, quand même j'essaye de les orienter vers des portails spécialisés. (...) je trouve que c'est trop généraliste, oui.* » (E13- femme, 48 ans, bibliothécaire). Dans le même ordre d'idées, une documentaliste

20 En effet, il semble que le service de l'Enssib répond davantage à des questions d'ordre technique que documentaires. Voir par exemple la base de données des réponses : <http://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses/classification-thematique>

exerçant en collège nous fait part de ses doutes quant à la diffusion du service auprès des collégiens : « *Alors après, pour des collégiens, je sais pas si j'en parlerais. Ça me paraît peut-être... quoique. (...) enfin dans la réponse, elle ne serait pas formulée de la même façon pour un adulte que pour un enfant. Donc je pense que dans la réponse, ce ne serait pas forcément adapté pour des enfants (...) oui, je pense que ça s'adresse plus à des adultes quand même.* » (E18-F- femme, 29 ans, documentaliste).

### ***L'information et le numérique***

Les professionnels que sont les bibliothécaires ont bien conscience des transformations portées par le numérique en matière de recherche d'information. Cela passe notamment par une attention particulière aux pratiques des usagers : « *L'information, c'est important. Une information de qualité parce que les gens rentrent sur Internet chercher leur info qui n'est pas toujours très exacte, hein. Ils manquent de repères pour savoir si tel site ou tel autre va leur donner de bonnes infos. Donc c'est un peu notre rôle à nous, je pense, de les aiguiller sur la recherche* » (E17-S- femme, 55 ans, responsable de bibliothèque municipale). Ce type de réflexion est revenu à plusieurs reprises durant nos entretiens. C'est plus généralement la question de l'autonomie de l'utilisateur dans sa recherche d'information qui est abordée : « *Aujourd'hui, ils ont tous le réflexe, c'est sûr, ils vont dans un moteur de recherche, ils se pensent autonomes. Ils sont autonomes mais à moitié j'ai envie de dire. Donc aujourd'hui, il faut travailler pour qu'ils soient autonomes* » (E16-F- femme, 26 ans, responsable de médiathèque). La question de l'autonomie de l'utilisateur dans la pratique de recherche d'information est aujourd'hui une question centrale pour les bibliothécaires, comme le montrait justement Hélène Saada, lors de son étude sur les services de références virtuelles<sup>21</sup>. Et de fait, ces réflexions aboutissent généralement à une nouvelle compréhension de ce que sont le métier et les missions du bibliothécaire aujourd'hui : « *Oui, à chaque fois je dis documentaliste mais dans ma tête heu... le bibliothécaire, il a un profil de documentaliste aussi. Il n'est pas que bibliothécaire* » (E14-F- femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie) ; « *C'est vrai qu'on est de plus en plus des documentalistes numériques, hein* » (E13-S- femme, 48 ans, bibliothécaire). Notre enquête ne permet pas de savoir comment cette modification de la profession est réellement perçue par les répondants. Pour autant, une enquêtée faisait remarquer le caractère inéluctable de ce changement : « *Il faut que l'on se trouve de nouvelles missions de toute façon. Sinon, on va mourir* » (E17-S- femme, 55 ans, responsable de bibliothèque municipale). On retrouve ici des interrogations et des prises de position face à ce qui est souvent présenté comme une *anglosaxisation* du métier de bibliothécaire, qui se transforme en documentaliste<sup>22</sup> : « *Là, on est vraiment dans nos missions d'aiguiller, de conseiller le lecteur dans cette masse informationnelle, en fait* » (E16-F- femme, 26 ans, responsable de médiathèque) ; « *moi, je trouve qu'avec la mission de formation, c'est la mission principale* » (E2- homme, 40 ans, bibliothécaire).

On peut également remarquer des prises de position différentes vis-à-vis du numérique en générale et en particulier des réseaux sociaux, comme nous l'a indiqué une répondante : « *...il y a pas meilleur moyen, à mon avis, hein, d'être transversal et de permettre de faire des passerelles entre les professionnels que de passer par des outils comme Facebook, par exemple. Par Twitter ou n'importe quoi d'autre* » (E14-F- femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie). Durant l'entretien, celle-ci mettait en avant l'importance du numérique et le fait de travailler en réseau. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elle travaille au sein d'une petite structure. Or, pour une autre répondante, la place des réseaux sociaux n'est pas perçue comme un outil intéressant en ce qui concerne la recherche et le partage d'informations, c'est même tout le contraire. Voici sa réponse après qu'on lui a demandé si elle était inscrite sur la page Facebook du service : « *En passer par Facebook ou par Twitter pour tout et pour rien, pour moi c'est un appauvrissement de la recherche sur Internet, pour moi, ça. C'est-à-dire que c'est se limiter à un outil quoi, alors qu'il y a plein d'autres choses à explorer* » (E13-S). Les professionnels des bibliothèques n'échappent pas aux débats sur les réseaux sociaux. Le regard que l'on porte sur ce type d'outils influe nécessairement sur la pratique du professionnel.

---

21. SAADA Hélène, *Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?* Université de Poitiers, 2010, 127 p.

22. Voir notamment le numéro « controverses » du *Bulletin des Bibliothèques de France*, Vol. 57, N°3, 2012, 116 p.



## *Identification du service*

L'identification claire et précise du service BiblioSésame n'est pas non plus totalement acquise chez les professionnels. Durant les entretiens, certains avaient du mal à se souvenir du nom, ou des questions qu'ils avaient posées. A notre avis, cela ne met pas en cause le service en lui-même, mais plutôt le fait que l'utilisation ponctuelle d'un service numérique ne s'ancre pas mécaniquement ou totalement dans l'esprit des usagers, même si ceux-ci sont bibliothécaires<sup>23</sup>. De plus, certains ne semblent pas avoir conscience que le service est mutualisé, et qu'eux-mêmes peuvent y prendre part. C'est plus souvent le cas des utilisateurs qui passent par la page Facebook du service et, peut-être, inhérent à l'architecture propre à Facebook et à la manière dont la page BiblioSésame a été conçue. Dans un autre registre, une enquêtée pensait que les répondants aux questions de BiblioSésame étaient des bénévoles, non des bibliothécaires, et d'ajouter après qu'on lui a précisé comment le service fonctionnait : « *Je ne sais pas trop comment ça fonctionne en fait, par rapport à leur fiche de poste, si ça fait partie de leurs missions. Ça fait partie de leurs missions ? Je ne sais pas, en fait* » (E14- femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie).

Une des personnes interrogées, qui savait comment fonctionnait le service, nous a fait part de la critique suivante : « *Bah, ce que j'aurais à critiquer, c'est qu'on soit obligé d'acquiescer un logiciel payant et avec un abonnement annuel pour pouvoir participer au service, quoi. Je trouve que ça, c'est quand même un peu, un peu contradictoire, alors que c'est nous les bibliothèques qui rendons le service, que ce soit à nous de payer, quoi. Ça, vous pouvez le noter. Je ne sais pas si les autres bibliothèques ont la même réaction mais je trouve que c'est pas très logique de demander aux bibliothèques de participer financièrement. Je comprends que tout ça ait un coût mais je ne vois pas pourquoi ce serait aux bibliothèques participantes de contribuer quoi. Ça devrait plutôt être à l'usager à la limite qui... enfin bon, je comprends que c'est bien que ce soit un service gratuit mais qu'il y ait plus un système de don volontaire de la part de l'utilisateur ou... on pourrait imaginer que l'utilisateur vraiment régulier lui, il paye à partir d'un certain nombre de questions, par exemple. Voilà.* » (E13-S- femme, 48 ans, bibliothécaire). Effectivement, on peut envisager que certains coûts peuvent être prohibitifs (financiers, mais également humains et logistiques) au point d'empêcher certaines bibliothèques, surtout les plus petites, à sauter le pas, alors même qu'elles sont intéressées : « *D'accord. Eh bah, j'en parlerai à ma direction. Et puis, je pense que ça peut nous intéresser* » (E14-F- femme, 45 ans, responsable de documentation en mairie) ; « *Elle a tout juste un an notre médiathèque donc c'est vrai qu'il y a toujours des choses à mettre en place et pour l'instant ça ne fait pas partie forcément des priorités. Mais ça pourrait être envisagé* » (E16-F- femme, 26 ans, responsable de médiathèque).

A travers ces différents témoignages, on voit bien que BiblioSésame suscite un certain enthousiasme chez les professionnels, et que ce type de service est perçu comme un renouvellement important et intéressant de la mission des bibliothèques. Mais on peut noter un certain paradoxe entre le fait que certains l'utilisent comme ressource alors même que le service n'est pas forcément clairement identifié. De plus, cela pose la question de la position des membres de BiblioSésame sur cette question de l'utilisation par des professionnels qui ont recours au service, alors qu'il existe des dispositifs comme celui de l'Enssib, plus spécialement tourné vers les sciences de l'information et des bibliothèques<sup>24</sup>, tandis que BiblioSésame se veut avant tout comme un service ouvert au plus grand nombre.

## CONCLUSION

---

23 De plus, l'enquête était à l'initiative de la Bpi, ce qui pouvait ajouter de la confusion pour les enquêtés. D'ailleurs, une répondante nous a dit : « *je vous assimilais à la BnF en fait* » (E17-S- femme, 55 ans, responsable de bibliothèque municipale).

24 EVANS Christophe et PEYRELONG Marie-France, « Quand les professionnels de l'information redeviennent utilisateurs », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2010, vol.55, N°4, p. 67-75.

Plusieurs points saillants ressortent de l'étude que nous avons menée. En premier lieu, il convient de rappeler que l'ensemble des usagers sont satisfaits du service, que ce soit au niveau du délai de réponse ou de la qualité de la réponse, et ce, quel que soit le type de question posée. Le professionnalisme des répondants n'a jamais été remis en cause lors des entretiens que nous avons réalisés. Au contraire, beaucoup d'utilisateurs, professionnels ou non, nous ont bien communiqué leur satisfaction à l'égard du service. Le caractère humain de ce dernier a également été plébiscité par les enquêtés, notamment pour ceux qui posaient des questions spécifiques et particulièrement importantes pour eux<sup>25</sup>.

Parmi les utilisateurs de BiblioSésame, on retrouve trois types de profils : les étudiants (majoritairement ceux qui sont proches du monde du livre, comme les étudiants en Sciences Humaines et Sociales ou en Lettres), les professionnels de l'information comme les bibliothécaires ou les documentalistes, et enfin des actifs ou des retraités qui possèdent un fort capital culturel et/ou scolaire. Ces trois profils ont comme point commun une grande proximité avec le monde des bibliothèques « physiques » comme l'indique leur très fort taux d'inscription. Ces différents publics se rejoignent aussi sur leur posture d'autonomie par rapport à leur besoin d'informations. C'est un public qui fera appel à BiblioSésame de manière très circonstanciée : à l'occasion d'une recherche universitaire, d'une interrogation d'ordre biographique ou pour répondre à un usager. On recourt généralement à BiblioSésame à la fin d'une recherche documentaire individuelle, lorsque celle-ci se trouve dans une impasse. Il nous paraît donc assez peu probable que les utilisateurs se tournent vers le service de manière récurrente et « routinière ». Beaucoup d'utilisateurs avaient assez peu de souvenirs précis de la question qu'ils avaient posée, indice que BiblioSésame est considéré comme une ressource lointaine. De même, on remarque que bon nombre d'individus, professionnels ou non, identifient assez mal le service. La manière dont les usagers se saisissent de BiblioSésame est une question complexe, et notre enquête ne peut qu'avancer des hypothèses générales. En effet, c'est un ensemble de facteurs qu'il faut prendre en compte : la diversité des modes d'accès, des questions posées, des parcours et des profils culturels des individus, etc... Le fait qu'il n'y ait que très peu de public issu des « classes populaires » au sein de l'enquête s'explique selon nous par plusieurs facteurs. La médiatisation du service BiblioSésame fonctionne essentiellement par les bibliothèques, qu'elles soient membres du réseau ou non. Cela exclut *de facto* une partie de la population si l'on se réfère aux études de fréquentation des équipements culturels qui indiquent notamment une corrélation importante entre la classe sociale et la fréquentation des bibliothèques<sup>26</sup>. De plus, il semble nécessaire de rappeler que si l'accès à Internet est effectif dans la grande majorité des foyers français, la « fracture numérique » n'a pas disparu pour autant. Selon la dernière étude du CREDOC sur la diffusion des technologies de l'information et de la technologie de la communication dans la société française<sup>27</sup>, on note que « 83 % des 12 ans et plus disposent d'un ordinateur à domicile et 81 % sont connectés à internet »<sup>28</sup>. Pour autant, « le taux d'équipement est également étroitement corrélé au niveau de diplôme : quasiment tous les diplômés du supérieur ont un ordinateur chez eux (97%), contre une personne sur deux parmi les non-diplômés (51%) »<sup>29</sup>. Et en plus de la barrière matérielle, d'autres types de frein existent comme le rappelle le sociologue Fabien Granjon : « Que tout le monde dispose d'un ordinateur et d'une connexion n'assurerait pourtant en rien l'existence d'un régime d'avantages de type égalitaire. Le croire, c'est faire l'impasse sur la disparité dans la distribution des *capabilités* sociales, culturelles et techniques au sein des classes sociales »<sup>30</sup>. Il nous semble également important de replacer BiblioSésame dans l'ensemble de l'environnement numérique. Pour certains chercheurs, le numérique nous a fait basculer dans ce qui est aujourd'hui nommé « économie de

---

25 On pense notamment aux questions d'ordre biographique, comme l'illustrent bien les entretiens n°6 et n°10.

26 DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique. op., cit.* Voir le tableau 45 page 178 qui rend compte de la fréquentation des bibliothèques selon le sexe, l'âge, le milieu social et le lieu d'habitation.

27 BIGOT Régis, CROUTTE Patricia, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC, Cahier de recherche n° 297, 2013, 288 p.

28 *Ibid.*, p 10.

29 *Ibid.*, p 48.

30 GRANJON Fabien, « Fracture Numérique », *Communications*, 2011/1 n°88, pp 67-74.

l'attention ». Cette hypothèse<sup>31</sup> postule que : « face aux multiples sollicitations de nos engagements collaboratifs, comme face aux innombrables opportunités de profit ou de plaisir offertes par nos nouvelles technologies, le principe de rareté paraît s'être radicalement déplacé, depuis le pôle de la production vers le pôle de la réception »<sup>32</sup>. Si on prend en compte ce changement de paradigme, on constate que BiblioSésame occupe une place particulière dans l'économie et l'environnement numérique. BiblioSésame, et plus généralement les services de questions/réponses à distance présentent plusieurs spécificités : ce sont des services gratuits, qui ne sont pas financés par la publicité en ligne et qui ne semblent pas soumis à des impératifs de croissance ou de rentabilité. De plus, c'est l'utilisateur qui choisit ici d'accorder son attention ou non, par le biais d'une question/sollicitation et ce n'est semble-t-il pas un service que l'utilisateur va solliciter très régulièrement<sup>33</sup>. Cet ensemble d'éléments fait que BiblioSésame se retrouve dans une position complexe : souhaitant toucher des publics hors des bibliothèques, il se retrouve en concurrence avec d'autres acteurs, notamment issus du secteur marchand, qui ont des outils beaucoup plus performants pour capter, mobiliser et conserver l'attention des internautes.

BiblioSésame va subir de nombreuses transformations dans les mois à venir. Une collaboration avec un réseau de bibliothèques belges va être mis en place, ce qui va amener de nouveaux usagers et usages. De plus, l'image du service va également être transformée puisque le nom BiblioSésame va être abandonné pour Eurêkoi, dans l'optique de moins afficher la proximité du service avec les bibliothèques physiques. Des campagnes de communication<sup>34</sup> plus massives et plus ciblées vont être mises en place, dans le but de toucher des publics qui semblent ne pas faire partie des utilisateurs actuels du service.

Enfin, on rappellera qu'en l'état actuel, il nous paraît difficile de réaliser une enquête scientifiquement probante à propos du service BiblioSésame. En effet, les outils « traditionnels » de la sociologie ne permettent pas de capter toutes les spécificités des usages du numérique. Cela est particulièrement criant dans le cadre de cette étude. Pourtant, la passation d'un questionnaire et ensuite, le fait de conduire des entretiens, sont deux méthodes complémentaires et efficaces. Mais les problèmes de recrutement des personnes interviewés impactent nécessairement le reste de l'enquête<sup>35</sup>. Pour autant, certains chercheurs avancent de nouvelles pistes épistémologiques et méthodologiques<sup>36</sup> pour permettre l'étude des usages du numériques. Ils préconisent par exemple de porter l'attention sur les usages et moins sur les usagers. Pour ce faire, ils proposent l'utilisation d'outils techniques (traceurs, vidéo, etc) captant et mesurant l'activité de l'utilisateur sur son écran. Mais ces outils sont relativement coûteux et complexes à mettre en place, et ne sont donc pas mobilisables par toutes les structures et institutions.

Pour conclure, nous donnerons la parole au sociologue Jean-Claude Passeron dans un extrait qui remet en perspective la question de la plateforme technique que représente aussi BiblioSésame : « Aucune innovation technologique n'a jamais eu raison, par la seule grâce du médium, des inégalités culturelles produites et reproduites par le jeu bien rôdé des structures et des hiérarchies sociales : les caractéristiques techniques d'un moyen de communication ne pré-déterminent jamais ses effets sociaux au point d'exclure tout effet tenant aux rapports sociaux qui président à l'utilisation de cette technique. »<sup>37</sup>

---

31 Pour une introduction voir : CITTON Yves (dir.), *L'économie de l'attention*, Paris, La Découverte, 2014, 250 p.

32 CITTON Yves (dir.), *L'économie de l'attention*, op., cit, page 8.

33 Nous n'avons pas repéré ce type de profil durant notre enquête.

34 Des actions de ce type ont déjà été menées, avec des effets contrastés, voir Hélène Saada : *Les services de référence virtuels: quelle autonomie pour l'utilisateur?*, op., cit., page 57.

35 Sur cette question voir : BIGOT Régis, CROUTTE Patricia et RECOURS Fanette, *Enquêtes en ligne, peut-on extrapoler les comportements et les opinions des internautes à la population générale ?*, CRÉDOC, Cahier de recherche n° 273, 2010, 123 p.

36 Voir : BEAUDOUIN Valérie et DENIS Jérôme, « Observer et évaluer les usages de Gallica », 2014, 37p.

37 PASSERON Jean-Claude, « Images en bibliothèque, images de bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1982, vol.27, N°2, p. 69-83.

# **ANNEXES**

## Bibliographie

### *Methodologie*

- BEAUDOUIN Valérie et DENIS Jérôme, « Observer et évaluer les usages de Gallica : réflexion épistémologique et stratégique », rapport final à l'attention de la BnF, 2014, 37 p.
- BLANCHET Alain et GOTMAN Anne, *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*, Paris, Armand Colin, 2005, 127 p.
- BIGOT Régis, CROUTTE Patricia et RECOURS Fanette, *Enquêtes en ligne, peut-on extrapoler les comportements et les opinions des internautes à la population générale ?*, CRÉDOC, Cahier de recherche n° 273, 2010, 123 p.
- PAUGAM Serge (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, PUF, 2010, 458 p.

### *Services à distance et pratiques numériques*

- ACCART Jean-Philippe, *Les services de référence : Du présentiel au virtuel*, Paris, éditions du cercle de la librairie, 2008, 283 p.
- BIGOT Régis, CROUTTE Patricia, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC, Cahier de recherche n° 297, 2013, 288 p.
- BENHAMOU Françoise, « La rareté et les flux numériques: La valeur de l'attention », *Esprit*, 2014, n° 1, p. 44-53
- BOURGEAUX Laure, *Si loin, si proches... Enquête sur les usagers distants de la Bpi*, Bpi, Service études et recherches, 2011, 47 p.
- CARBONE Pierre, 2010, « Les bibliothèques ou la mémoire mobilisée », *Les cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n° 3, p. 39-47.
- CITTON Yves (dir.), *Économie de l'attention: nouvel horizon du capitalisme ?*, Paris, la Découverte, 2014, 320 p.
- COMBY Jean-Baptiste, DEVILLARD Valérie, DOLEZ Charlotte et RIEFFEL Rémy, 2011, « Les appropriations différenciées de l'information en ligne au sein des catégories sociales supérieures », *Réseaux*, 2011, vol. 170, n° 6, p. 75-102
- DONNAT Olivier, « Les pratiques culturelles à l'ère numérique », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2010, vol.55, N°5, p. 6-12.
- DONNAT Olivier, TOLILA Paul (dir.), *Le(s) public(s) de la culture*, Paris, Presses de Science Po, 2003, 393 p.
- DONNAT Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Paris, La Découverte / Ministère de la Culture et de la Communication, 2009, 282 p.
- EVANS Christophe, « Actualité et inactualité des bibliothèques au XXI<sup>e</sup> siècle », *Le Débat*, 2012, vol. 170, n° 3, p. 63-69
- EVANS Christophe et PEYRELONG Marie-France, « Quand les professionnels de l'information redeviennent utilisateurs », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2010, vol.55, N°4, p. 67-75.
- JACKSON Catherine, « Le service de réponses à distance de l'Ensisib », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2009, vol.54, N°4, p. 65-68.
- PASSERON Jean-Claude, « Images en bibliothèque, images de bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1982, vol.27, N°2, p. 69-83.
- PIROLI Fabrice, 2010, « Web 2.0 et pratiques documentaires », *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n° 1, p. 81-95.
- SAADA Hélène, *Les services de référence virtuels: quelle autonomie pour l'utilisateur?*, Université de Poitiers, Mémoire pour l'obtention du Master compétences documentaires avancées, 2010, 127 p.
- SIMONNOT Brigitte, *L'accès à l'information en ligne: moteurs, dispositifs et médiations*, Paris, Hermès-Lavoisier, 2012, 249 p.
- TOUITOU Cécile, *Étude d'usage et de satisfactions des usagers de Sindbad*, Délégation à la Stratégie et à la recherche, BnF, 2011, 57 p.



# Questionnaire formulaire

## 1. Est-ce la 1ère fois que vous posez une question sur Bibliosésame ?

- 1 Oui
- 2 Non

## 2. Sinon, combien de fois l'avez-vous déjà fait auparavant ?

Entrer la valeur : |\_|\_|\_|\_|

## 3. Comment avez-vous connu Bibliosésame ?

- 1 Par facebook
- 2 Par une recherche sur Internet
- 3 Par des personnes que je connais
- 4 Par l'intermédiaire d'une bibliothèque
- 5 Autre

(Réponses simultanées possibles : 2)

## 4. Si autre, quoi ?

.....

## 5. Pour quelles raisons avez-vous posé une question sur Bibliosésame la dernière fois ?

- 1 Je ne savais pas où chercher des informations
- 2 je suis tombé par hasard sur Bibliosésame
- 3 je connaissais déjà Bibliosésame
- 4 Je voulais tester Bibliosésame
- 5 Autre

(Réponses simultanées possibles : 2)

## 6. Si autre, quoi ?

.....

## 7. Avant de poser votre question, avez-vous effectué des recherches préalables ?

- 1 Oui
- 2 Non

## 8. Si oui, de quelle nature étaient ces recherches ?

- 1 Des recherches sur Internet
- 2 Des recherches dans vos propres documents (livres, journaux, etc.)
- 3 Vous avez posé votre question à quelqu'un d'autre
- 4 Des recherches en bibliothèque
- 5 Vous avez posé la question à un autre service de réponses en ligne
- 6 Autre

## 9. Si autre, quoi ?

.....

**10. SI vous avez effectué des recherches sur Internet, s'agissait-il...**

- 1 D'un moteur de recherche généraliste tel que Google
- 2 De wikipédia
- 3 De sites spécialisés
- 4 Autre

**11. Si autre, quoi ?**

.....

**12. A votre avis, les personnes qui répondent sur Bibliosésame sont...**

- 1 Des professionnels de l'information
- 2 des bibliothécaires
- 3 Des spécialistes du sujet
- 4 Des bénévoles
- 5 Des machines
- 6 Autre
- 7 Vous ne savez pas

*(Réponses simultanées possibles : 4)*

**13. Si autre, quoi ?**

.....

**14. Diriez-vous que la réponse qui vous a été apportée par Bibliosésame vous a incité à aller dans une bibliothèque pour consulter des informations ?**

- 1 Oui
- 2 Non

**15. Pour vous, Bibliosésame c'est...**

- 1 Une source d'information parmi d'autres
- 2 La garantie de trouver une information fiable
- 3 Autre

**16. Si autre, quoi ?**

.....

**17. Etes-vous inscrit au groupe facebook Bibliosésame ?**

- 1 Je ne le connais pas
- 2 Oui
- 3 Non

**18. Avez-vous pris connaissance des questions posées par les autres utilisateurs de Bibliosésame ?**

- 1 Oui
- 2 Non

**19. Vous même, souhaiteriez-vous répondre à des questions posées par d'autres usagers sur Bibliosésame ?**

- 1 Je ne sais pas
- 2 Oui
- 3 Non



**20. Connaissez-vous d'autres services de réponse à distance tels que Bibliosésame ?**

- 1 Oui
- 2 Non

**21. Si oui, lesquels ?**

- 1 Le Guichet du savoir
- 2 Ubib
- 3 Rue des facs
- 4 Questions?Réponses! de l'enssib
- 5 Autre

**22. Si autre, quoi ?**

.....

**23. Avez-vous déjà utilisé d'autres services de réponse à distance ?**

- 1 Oui
- 2 Non

**24. Si oui, lesquels ?**

- 1 Le Guichet du savoir
- 2 Ubib
- 3 Rue des facs
- 4 Question?Réponse! de l'enssib
- 5 Autre

**25. Si autre, quoi ?**

.....

**26. Le nom "Bibliosésame" vous semble t-il bien refléter le service ?**

- 1 Oui tout a fait
- 2 Oui assez bien
- 3 Non pas vraiment
- 4 Non pas du tout

**27. Si non, quel nom proposeriez-vous ?**

.....

**28. Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?**

.....

**29. Vous êtes ?**

- 1 Une femme
- 2 Un homme

**30. Vous êtes...**

- 1 Etudiant(e)
- 2 Actif(ve)
- 3 Sans emploi
- 4 Retraité(e)

**31. Si étudiant(e), précisez quelle filière...**

.....

**32. Si vous êtes actif(ve), travaillez-vous ...**

- 1 Dans le secteur des bibliothèques
- 2 dans le secteur de la documentation
- 3 dans le secteur de l'enseignement
- 4 Autre

**33. Si autre, quoi ?**

.....

**34. Vous avez...**

- 1 Moins de 15 ans
- 2 15 à 19 ans
- 3 20 à 24 ans
- 4 25 à 34 ans
- 5 35 à 44 ans
- 6 45 à 54 ans
- 7 55 à 65 ans
- 8 65 ans et +

**35. Vous résidez...**

- 1 En France
- 2 A l'étranger

**36. Si vous résidez en France, quel est votre code postal ?**

.....

**37. Si vous résidez à l'étranger, précisez le pays...**

.....

**38. Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous allé dans une bibliothèque quelle que soit son type ?**

- 1 Oui
- 2 Non

**39. Etes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque Municipale ?**

- 1 Oui
- 2 Non

**40. Acceptez-vous d'être recontacté(e) pour un entretien concernant Bibliosésame ? (Dans ce cas, indiquez votre adresse méI)**

**Liste des individus interviewés**

Ici sont répertoriés l'ensemble des individus que nous avons interrogés par téléphone durant le mois d'octobre 2014. On a spécifié le panel d'où provient chaque individu, avec notamment le numéro du questionnaire d'origine et les principales caractéristiques socio-démographiques : sexe, âge, niveau de diplôme, statut professionnel, code postal.

N° 1 : Formulaire n° 10 – Homme, 26 ans, Bac + 2, graphiste, 95800

- N° 2 : Formulaire n° 130 – Homme, 40 ans, Bac + 5, bibliothécaire, 21300
- N°3 : Formulaire n°5 – Femme, 24 ans, Bac + 4, étudiante (médiation culturelle), 63000
- N° 4 : Formulaire n° 148 – Femme, 62 ans, Bac, retraitée, 71380
- N° 5 : Formulaire n° 39 – Homme, 16 ans, lycéen, 71500
- N° 6 : Formulaire n° 172 – Homme, 72 ans, Bac + 8, retraité (ingénieur de production), 68330
- N° 7 : Formulaire n° 57 – Homme, 43 ans, Bac + 4, militaire, 93130
- N° 8 : Entretien spontané – Femme, 66 ans, Bac + , retraitée (documentaliste), 75020
- N° 9 : Facebook n° 15 – Homme, 24 ans, Bac + 4, étudiant (Histoire de l'art), 93200
- N° 10 : Formulaire n° 160 – Femme, 44 ans, Bac + 5, psychologue/psychothérapeute, 33370
- N° 11 : Formulaire n° 143 – Femme, 46 ans, Bac + 5, auteure, 78000
- N° 12 : Formulaire n° 77 – Femme, 36 ans, Bac + 5, réalisatrice de documentaire, 93500
- N° 13 : Entretien spontané – Femme, 48 ans, Bac + 4, bibliothécaire, 75020
- N° 14 : Facebook n° 11 – Femme, 45 ans, Bac + 4, Responsable documentation en mairie, 13130
- N° 15 : Formulaire n° 124 – Femme, 66 ans, bac + 8, retraitée (enseignante spécialisée handicap), 75019
- N° 16 : Facebook n° 26 – Femme, 26 ans, Bac + 5, responsable de médiathèque, 52210
- N°17 : Entretien spontané – Femme, 55 ans, Bac+2, responsable de bibliothèque municipale, 01800
- N° 18 : Facebook n° 42 – Femme, 29 ans, Bac + 5, documentaliste, 19005
- N°19 : Formulaire n° 18 – Femme, 62 ans, Bac + 4, retraitée (enseignante Lettres Modernes),50000
- N°20 : Formulaire n°159 – Homme, 52 ans, Bac + 3, agent administratif, 75019
- N°21 : Formulaire n° 80 – Femme, 59 ans, Bac + 4, responsable de médiathèque, 30700

## **Guide d'entretiens**

Nous présentons ici le guide d'entretien simplifié que nous avons utilisé durant l'enquête.

### **Thème I – Le service BBS**

- « Comment êtes-vous arrivé(e) sur BiblioSésame ? »

Directement sur la plateforme ?; *via* une bibliothèque (laquelle) ? Facebook ?

- Quelle était l'optique de la recherche ? (pro, étude, perso)

Combien de fois ont-ils utilisés le service ? Toujours dans les mêmes optiques de recherche ?

- Comment effectuent-ils leurs recherches en général ?
- Comment ont-ils reçu les réponses apportées ? Comment évaluent-ils le service rendu ?
- Comment évaluent-ils le site, le formulaire de réponse, le style de la réponse ?  
(Relances : trouvent-ils(elles) la réponse « personnalisée », « impersonnelle », quelles attentes à ce sujet ?).  
Pour le site : comment apprécient-ils le nom "Bibliosésame" ? La charte graphique ?

## **Thème II – Perception des bibliothèques**

*S'il s'agit de professionnels...*

- En tant que professionnel, comment ont-ils/elles vécu cette expérience d'interrogation d'un service de recherche d'information spécialisée en ligne ?
- Quelle image de la Bpi (ou d'une autre bibliothèque partenaire du réseau) se dégage au sortir de l'interrogation de BBS et des réponses apportées ?
- Fréquentent-ils des bibliothèques ?  
Si oui, à quelle fréquence ? Dans quel but ? Sont-ils inscrits ?
- Ont-ils conscience que les réponses sont apportées par des bibliothécaires ? Quelles images ont-ils des bibliothécaires ?
- Ont-ils consulté la base de connaissance ? Souhaitent-ils un service plus collaboratif ?

## **Thème III - Profils**

- Envisagent-ils/elles de réutiliser le service ? Question de relance récapitulative : Si vous deviez présenter à un proche (amis, parent, collègue) "BBS", vous diriez quoi ?
- Équipement des usagers ? (smartphone, tablette, ordinateur) Fréquentent-ils les réseaux sociaux ? Si oui lesquels ? A quelle fréquence ?
- « Quelles modifications apporteriez-vous au service BBS » ?
- Informations socio : Sexe, âge, profession (actuelle et antérieure), code postal, niveau de