

1710

M. 2000 RECH 03

E.N.S.S.I.B.

Diplôme de Conservateur de Bibliothèque

INITIATION A LA RECHERCHE

Capitalisation des connaissances et listes de discussion

Rémy Burget

Jean-Jacques Flahaut

Cécile Guély

Vanessa Lemoine

D.C.B. 9

Sous la direction d'Elisabeth Kolmayer et de Marie-France Peyrelong

E.N.S.S.I.B.

Juin 2000



Table des matières

INTRODUCTION GENERALE	3
Méthodologie.....	4
Première phase :.....	4
Deuxième phase :.....	5
1. REPERAGE ET ANALYSE DES CONTENUS	7
1. 1. Introduction	7
1. 2. Aspects quantitatifs des messages	3
1. 2. 1. Nombre de messages émis par jour	3
1. 2. 2. Taille des messages (nombre de mots), distribution et valeur moyenne.....	6
1. 2. 3. Nombre d'émetteurs (nombre et part en pourcentage).....	9
1. 3. Les aspects thématiques des messages.....	9
1. 4. Les échanges et les synthèses	13
1. 4. 1. Réponses.....	13
1. 4. 2. Débats	15
1. 4. 3. Les synthèses	16
1. 5. Conclusion de la première partie	19
2. ANALYSE DU QUESTIONNAIRE SUR L'UTILISATION DE BIBLIO-FR	20
2. 1. Présentation du questionnaire.....	20
2. 2. Analyse commentée des questions.....	21
2. 2. Analyse des croisements des réponses	29
2. 3. Analyse des commentaires généraux faits par les utilisateurs	32
CONCLUSION GENERALE	35
BIBLIOGRAPHIE SOMMAIRE	36
ANNEXES	37

Introduction générale

Le travail présenté ici est une étude de la liste de discussion en ligne biblio.fr et de ses utilisateurs. Il s'inscrit dans une recherche plus large que conduit Elisabeth Kolmayer dans le cadre de la direction 1 « *production et échange d'informations dans les entreprises* » du GRESI¹.

Il s'agit d'une étude sur la capitalisation des connaissances au sein des listes de discussion. L'hypothèse de travail qu'Elisabeth Kolmayer souhaite tester est la suivante : « les connaissances construites à partir des listes de discussion diffèrent de (et s'opposent à) celles élaborées à partir de documents. Les documents véhiculent des connaissances décontextualisées, formalisées, organisées. Ils permettent l'élaboration de *connaissances déclaratives*². Aux listes de discussion correspondent des connaissances plus contextualisées, enchâssées dans l'action, souvent moins organisées mais liées à leur utilisation. Les listes de discussion sont des aides à l'élaboration de *connaissances procédurales*³ ».

Cette étude dans son ensemble comporte trois volets.

- Analyse des synthèses et du cycle de vie d'un thème,
- Repérage et analyse sommaire des contenus,
- Comment les abonnés utilisent-ils la liste.

Nous étions chargés d'en traiter deux : le deuxième et le troisième.

La liste de discussion biblio-fr regroupe essentiellement des professionnels des bibliothèques et de la documentation, mais elle est ouverte à tous. Comme la liste adbs-info, « elle a pour objectif de faciliter les échanges d'informations, d'idées et d'expériences au sein de la communauté des professionnels de l'information et de la documentation, notamment par rapport au développement des accès électroniques à l'information »⁴.

¹ GRESI : Groupe de recherche sur les services d'information, coordonné par Jean-Michel Salaün.

² Pour reprendre un exemple d'E. Kolmayer d'une connaissance de type déclaratif, « L'adjectif qualificatif s'accorde en genre et en nombre avec le nom auquel il se rapporte ».

³ La connaissance procédurale (correspondant à l'exemple précédent) explicite comment réaliser l'accord de l'adjectif.

⁴ <http://listes.cru.fr/wws/info/adbs-info>, page d'accueil, site consulté le 19 mai 2000.

Notre objectif dans la phase de repérage et d'analyse sommaire des contenus était de réaliser une photographie des informations qui circulent sur la liste.

A partir d'un corpus de deux cent trente et un messages, il s'agissait d'évaluer quelle était la somme d'informations échangées (aspects quantitatifs) et d'en repérer les contenus (aspects qualitatifs et sémantiques).

Dans la phase d'étude des abonnés notre objectif était de définir le public des abonnés de la liste et d'analyser leur utilisation de la liste. Nous avons donc tenté de voir ce que les abonnés recherchent sur biblio-fr, quelles sont leurs modalités de consultation, d'échange et de conservation de l'information.

Méthodologie

Dans le cadre d'une recherche d'une durée de douze journées (réparties sur quatre mois), nous avons choisi de repérer et d'analyser le contenu de la liste biblio-fr, avant d'ébaucher une étude sur ses utilisateurs et la manière dont elle est utilisée.

Première phase :

Nous avons débuté notre travail par l'analyse d'un mois de messages de biblio-fr. Le mois de novembre 1999 a été sélectionné car il nous semblait représentatif de l'activité de la liste, pour deux raisons :

- C'est un mois complet ordinaire ;
- Il y a peu d'étudiants en stage à cette époque (les messages émis par les étudiants en stage, généralement des demandes, peuvent différer de ceux émis par les personnes en poste).

Cent quatre-vingt treize messages ont été modérés sur biblio-fr en novembre 1999 ; à l'intérieur d'un même message, il peut couramment y avoir deux ou trois messages. Ce qui fait que l'on obtient réellement deux cent trente et un (231) messages pour ce mois.

Nous avons créé un tableau d'analyse selon plusieurs critères. Nous avons dû plusieurs fois remanier ces critères : en avançant dans le traitement des messages il nous est apparu qu'ils ne permettaient pas toujours une description fiable des contenus. Cela a représenté une partie très importante du travail sur le tableau : nous avons procédé à plusieurs essais successifs et nous avons défini les thèmes décrivant les messages, de manière à en obtenir une image synthétique et cependant fidèle.

A l'issue de cette tâche nous avons pu en tirer des statistiques correspondant aux divers points de notre problématique, que nous avons ensuite commentées.

Deuxième phase :

Après avoir analysé les messages, nous nous sommes intéressés aux acteurs de biblio-fr. Nous avons tout d'abord élaboré un questionnaire que nous avons testé auprès de deux personnes, ce qui nous a permis de le modifier et de le valider.

Nous avons reçu cinq cents réponses au total. Nous en avons traité les cent premières à l'exception de la dernière question : nous en avons considéré l'ensemble des réponses.

Nous avons choisi de le diffuser au sein de l'Enssib : par dépôt du questionnaire version papier dans les casiers du personnel, des deux promotions de conservateurs stagiaires, des DPSSIB⁵, DESSID⁶ et doctorants. Nous avons reçu relativement peu de réponses par cette voie : environ cinq réponses des DCB ⁷8, cinq réponses des DCB 9, zéro réponse des DESSID ainsi que des DPSSIB, cinq réponses des enseignants (les DCB 8, les DESSID et les DPSSIB étaient déjà en stage de fin d'études ou de prise de fonction à l'extérieur et ne passant que rarement à l'école). Ces réponses sont incluses parmi les cent questionnaires que nous avons traités.

Parallèlement nous avons diffusé notre questionnaire sur la liste de discussion biblio-fr. Nous avons très rapidement reçu un très grand nombre de réponses : environ trois cent cinquante dans les trois jours après l'envoi.

Nous avons utilisé le logiciel SPHINX pour créer notre questionnaire et nous avons ensuite traité les messages reçus par ce même logiciel. Face aux grand nombre de messages reçus, nous n'avons pas traité ceux qui n'étaient pas lisibles (réponses type MIME, fichiers attachés non lisibles).

⁵ DPSSIB : Diplôme professionnel supérieur en sciences de l'information et des bibliothèques.

⁶ DESSID : DESS en ingénierie documentaire.

⁷ DCB : Diplôme de conservateur des bibliothèques.

Nous avons ensuite réalisé une analyse des résultats obtenus grâce à ces réponses par croisement des questions, et toujours d'après la problématique et les objectifs prédéfinis.

Afin qu'E. Kolmayer puisse exploiter au mieux notre travail, nous lui avons fourni l'intégralité des réponses reçues sur disquette ainsi qu'un fichier WORD comprenant tous les messages traités dans notre tableau.

Dans la lettre de mission, il était prévu que ce travail soit effectué par six élèves conservateurs. Cette recherche a finalement été confiée à une équipe de quatre personnes. Cependant l'absence de l'un d'entre nous pour arrêt maladie prolongé et l'aménagement de la scolarité (double scolarité pendant trois mois) d'un autre membre de l'équipe nous ont contraints à faire des choix.

1. Repérage et analyse des contenus

1. 1. Introduction

Le premier volet de l'étude est une photographie générale de ce qui est échangé sur la liste au mois de novembre. Pour ce faire, nous avons recueilli les données nécessaires sur un tableau excel, disponible sur disquette. Ce n'est qu'un instrument de travail pour l'examen des 231 messages : nous en présentons cependant ici un extrait pour illustrer la démarche suivie.

Donnons dès maintenant quelques explications sur la signification des différentes colonnes, que nous aurons l'occasion d'approfondir par la suite.

Colonnes 1 et 2 : La date de modération diffère de celle de l'émission, car le modérateur regroupe généralement les messages qu'il envoie.

3 : Nous nous sommes efforcés de préserver l'anonymat des messages.

4 : La taille des messages est calculée sur le corps du texte.

5 : L'intitulé du sujet est repris de l'en tête du message d'origine ou, à défaut des rubriques du modérateur, du type JOBILISE pour les offres d'emploi, INFOSITE pour une information sur un site Internet, QU pour une question, RE pour une réponse, SYNTHESE pour une synthèse de réponses comme nous le verrons plus loin...

6 : Il nous est apparu nécessaire d'uniformiser en quelques concepts le contenu des messages : c'est l'objet de la colonne « domaine ».

7 : Quant à la colonne « thème » elle a pour but d'affiner le domaine.

8 : Le « type » de message correspond à la distinction classique entre offre et demande.

9 : Le type d'échange précise s'il s'agit d'une réponse à une question, d'un débat d'actualité ou d'une synthèse.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
date modération	Jour d'émission	nom émetteur	taille (nb mots)	intitulé Sujet	domaine	thème	type de message	Type d'échange
02-nov-99	29-oct-99	xxx@minitel.net	26	Q. Dossier de presse langues régionales	référénc e	bibliographi e	demande	
02-nov-99	29-oct-99	xxx@biu.sorbonne.f r	43	RE : QU NTI Afrique	ntic	site	offre	réponse
02-nov-99	30-oct-99	xxx@caramail.com	97	JOBILISE : demande d'emploi	emploi	poste	offre	
02-nov-99	31-oct-99	xxx@club-internet.fr	23	recherche spectacle pour mediatheque	référénc e	culture	offre	
02-nov-99	01-nov-99	xxx@infonie.fr	23	Recherche de norme	référénc e	bibliographi e	offre	

1. 2. Aspects quantitatifs des messages

1. 2. 1. Nombre de messages émis par jour

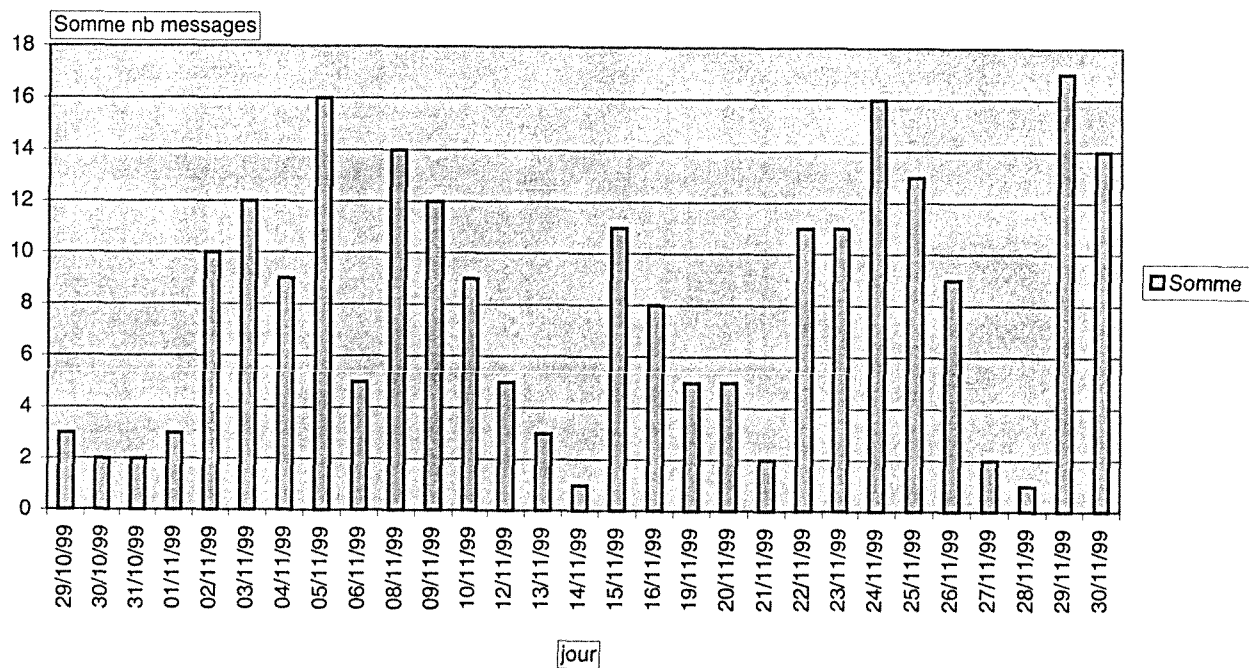
- *Répartition par jour d'émission*

Le tableau page suivante indique le nombre de messages envoyés par jour : il s'agit de la date d'envoi du message par l'expéditeur. Les jours fériés sont écrits en gras et les jours sans messages sont soulignés.

7 messages sont envoyés par jour en moyenne, avec une nette diminution pour les samedis (4, 4 messages, soit 9, 5% du nombre total des messages) et surtout les jours fériés (dimanches et fêtes : 1, 3 message, soit 4% du total). Les biblio-friens travaillent donc surtout en semaine (86,5% des messages). Deux valeurs restent cependant pour nous inexplicables : l'absence de messages les mercredi et jeudi 17 et 18 novembre.

	Jour d'émission	Nombre de messages	Pourcentage
Vendredi	29/10/99	3	1,3%
Samedi	30/10/99	2	0,9%
Dimanche	31/10/99	2	0,9%
Lundi	01/11/99	3	1,3%
Mardi	02/11/99	10	4,3%
Mercredi	03/11/99	12	5,2%
Jeudi	04/11/99	9	3,9%
Vendredi	05/11/99	16	6,9%
Samedi	06/11/99	5	2,2%
<u>Dimanche</u>	<u>07/11/99</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
Lundi	08/11/99	14	6,1%
Mardi	09/11/99	12	5,2%
Mercredi	10/11/99	9	3,9%
<u>Jeudi</u>	<u>11/11/99</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
Vendredi	12/11/99	5	2,2%
Samedi	13/11/99	3	1,3%
Dimanche	14/11/99	1	0,4%
Lundi	15/11/99	11	4,8%
Mardi	16/11/99	8	3,5%
<u>Mercredi</u>	<u>17/11/99</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
<u>Jeudi</u>	<u>18/11/99</u>	<u>0</u>	<u>0%</u>
Vendredi	19/11/99	5	2,2%
Samedi	20/11/99	5	2,2%
Dimanche	21/11/99	2	0,9%
Lundi	22/11/99	11	4,8%
Mardi	23/11/99	11	4,8%
Mercredi	24/11/99	16	6,9%
Jeudi	25/11/99	13	5,6%
Vendredi	26/11/99	9	3,9%
Samedi	27/11/99	2	0,9%
Dimanche	28/11/99	1	0,4%
Lundi	29/11/99	17	7,4%
Mardi	30/11/99	14	6,1%
	Total	231	100,0%
	moyenne	7	

Somme



Note importante : dans ce graphique, les jours sans messages n'apparaissent pas.

- Répartition par jour de modération

Il s'agit de la date de diffusion du message sur biblio-fr par le modérateur.

Plus de 14 messages (14,4375) sont modérés par jour en moyenne.

date modération	Nombre de messages
02/11/99	11
05/11/99	40
08/11/99	19
09/11/99	15
10/11/99	12
12/11/99	5
13/11/99	3
14/11/99	1
15/11/99	11
16/11/99	8
22/11/99	22
23/11/99	10
24/11/99	14
25/11/99	14
26/11/99	11
29/11/99	15
30/11/99	20
Total	231

1. 2. 2. Taille des messages (nombre de mots), distribution et valeur moyenne.

Dans le tableau suivant, la colonne « messages cumulés » indique le total (en nombre de mots) des messages émis par jour. La colonne taille/jour indique la taille moyenne (en nombre de mots) par jour. Le calcul du nombre de mots est fait sur le corps du message lui-même, à l'exclusion de l'en-tête.

Jour	Nombre de messages	Messages cumulés (nombre de mots)	taille/jour
29/10/99	3	125	42
30/10/99	2	570	285
31/10/99	2	69	35
01/11/99	3	623	208
02/11/99	10	2180	218
03/11/99	12	1599	133
04/11/99	9	3246	361
05/11/99	16	3483	218
06/11/99	5	1375	275
08/11/99	14	3290	235
09/11/99	12	2202	184
10/11/99	9	1112	124
12/11/99	5	491	98
13/11/99	3	440	147
14/11/99	1	421	421
15/11/99	11	2975	270
16/11/99	8	3747	468
19/11/99	5	576	115
20/11/99	5	2309	462
21/11/99	2	70	35
22/11/99	11	3411	310
23/11/99	11	2469	224
24/11/99	16	6308	394
25/11/99	13	1893	146
26/11/99	9	1814	202
27/11/99	2	109	55
28/11/99	1	143	143
29/11/99	17	3838	226
30/11/99	14	4159	297
Total	231	55047	238

La taille des messages varie de 6 à 2650 mots. Chaque message représente environ une quinzaine de lignes soit une demi page (taille moyenne d'un message : 238 mots). On peut donc lire assez facilement les messages sur un écran. Vu que sept messages sont envoyés par jour, un abonné qui lirait l'ensemble des messages devrait lire environ trois pages et demi chaque jour. Le « travail de lecture » d'un biblio-frien n'est donc pas énorme : sans doute environ un quart d'heure par jour, ce qui est à comparer avec les résultats que nous avons obtenus par l'enquête auprès des utilisateurs (voir la deuxième partie du présent travail).

Il faut cependant noter un écart type assez important (1588) ; ainsi, sur 231 messages, 6 font plus de 1000 mots.

Nb de mots	Nb de messages	% total des messages
500 et +	22	9,5
250-499	49	21
100-249	68	29,5
50-99	55	24
6-49	37	16
total	231	100

Plus de trois quarts des messages font entre 50 et 500 mots.

Ce tableau présente la répartition en pourcentages des messages par domaines⁸ à l'intérieur d'une classe.

Nb de mots	NTIC	Emploi	Réf.	Manif.	Divers	Organismes prof.	Contact et matériel prof.	Légis.	Total
500 et +	13,5	13,5	9	45,5	4,5	4,5	4,5	4,5	100
250-499	39	31	8	4	6	8	0	4	100
100-249	23	31	16	15	5,5	4	0	5,5	100
50-99	27	14	38	2	2	3	14	0	100
6-49	26,5	19	35	2,5	7,5	4,5	2,5	2,5	100

Parmi les messages de plus de 500 mots, la part des annonces de manifestations est très importante (45,5%), car souvent les programmes détaillés des colloques sont envoyés sur la liste. Les messages les plus courts concernent les références, qui sont en majorité des questions bibliographiques.

⁸ Pour la définition des domaines, voir le paragraphe sur les aspects thématiques.

1. 2. 3. Nombre d'émetteurs (nombre et part en pourcentage).

Nombre d'émetteurs ayant émis plus d'un message dans le mois (nombre et part en pourcentage), d'après l'adresse électronique de l'émetteur telle qu'elle figure dans l'en tête du message.

	nb émetteurs	%
4 messages	1	0,5%
3 messages	3	1,5%
2 messages	27	13,9%
1 message	164	84,1%
Total	195	100,0%

La part des « habitués », c'est-à-dire d'usagers qui ont envoyé plus d'un message dans le mois, se monte à près de 16 %. Les messages des gros émetteurs (plus de deux messages dans le mois) portent sur les sujet suivants : références (5), NTIC (3), emploi (2), organismes professionnels (1), manifestations (1), divers (1)... Nous verrons plus bas qu'il y a à peu près concordance de proportion avec l'ensemble des messages émis en novembre 99.

1. 3. Les aspects thématiques des messages

En analysant les informations contenues dans les messages, nous avons décidé de les regrouper en huit grands domaines :

- **Ntic:** Messages traitant des nouvelles technologies de l'information et de la communication.
- **Références :** Demandes et offres de références sur un sujet bien déterminé quel qu'il soit.
- **Contact et matériel professionnel :** Coordonnées d'une personne physique ou morale (comme un éditeur) capable de donner des informations pratiques et/ou des produits.
- **Emploi :** Poste ; vacation ; stage ; concours ; formation.

- **Manifestations** : Toute rencontre à caractère professionnel : colloques, journées d'études, animations...
- **Organismes professionnels** : Informations sur des associations, organisations, institutions.
- **Législation** : Informations concernant des sujets d'actualité relatifs au droit, qu'il s'agisse de la publication textes de lois ou de débats (sur le droit de prêt par exemple).
- **Divers** : Informations diverses d'actualités et de loisirs.

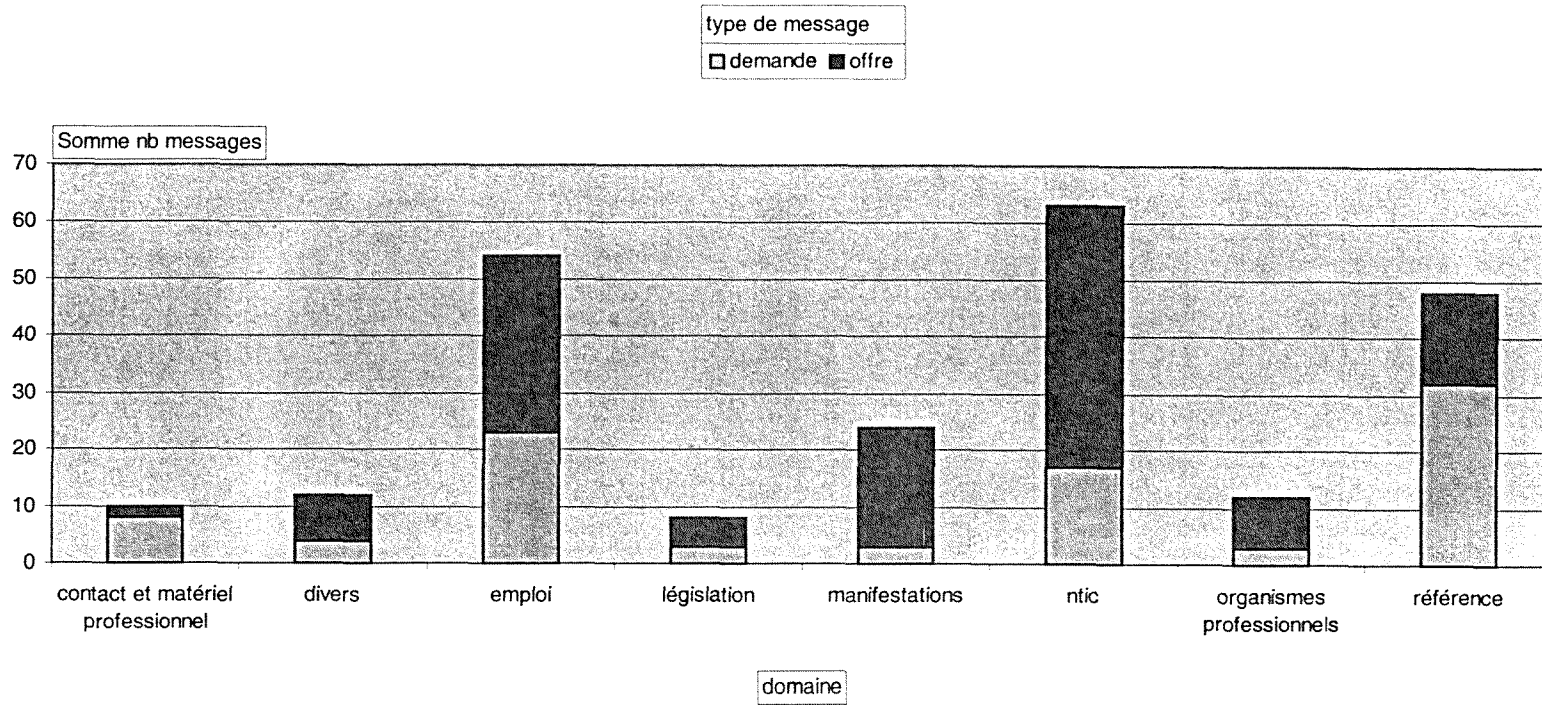
Le tableau et le graphique suivants indiquent la répartition des messages par grand domaine en tenant compte de la part de l'offre (simple envoi ne nécessitant pas de réponse particulière) et de la demande (question posée à la liste).

Domaine	demande	%	offre	%	Total	%
NTIC	17	18,5	46	33,5	63	27
emploi	23	25	31	22,5	54	23,5
référence	32	35	16	11,5	48	21
manifestations	3	3	21	15	24	10,5
divers	4	4	8	6	12	5
organismes professionnels	3	3	9	6,5	12	5
contact et matériel professionnel	8	8,5	2	1,5	10	4,5
législation	3	3	5	3,5	8	3,5
Total	93	100	138	100	231	100

Parmi les thèmes évoqués sur biblio-fr, trois domaines sont donc particulièrement représentés : Ntic (63 messages), emploi (54 messages) et références (48 messages).

Par ailleurs, l'offre (60% des messages environ) est nettement supérieure à la demande, de manière évidente pour les annonces de manifestations et pour les NTIC, et à l'exception des références, qui correspondent le plus souvent à des questions bibliographiques.

répartition par domaine et par offre/demande



Au sein d'un corpus de messages très hétérogène, nous avons voulu de détailler ces huit grands domaines en sous-rubriques thématiques appelées « thèmes ». Nous avons constaté la difficulté de caractériser et de classer ces messages dans des catégories précises, tellement la réalité nous est apparue complexe.

Prenons pour exemple la répartition des thèmes⁹ du domaine NTIC (en nombre de messages) :

thème	Somme
internet	13
site	11
économie du livre	8
CD-ROM	5
document électronique	5
logiciel	5
base de données	3
liste de discussion	3
SIGB	3
catalogue	2
actualité	1
Langage informatique	1
législation	1
moteur de recherche	1
numérisation	1
Total	63

On devine à travers cette liste le manque d'homogénéité des concepts : certains messages sont d'ordre purement technique (SIGB, langage...), d'autres sont relatifs à des débats d'actualité (économie du livre par exemple).

⁹ Nous avons choisi des rubriques inspirées du classement par thème des synthèses de Biblio-fr et Adbs-info fait par l'Enssib : base de données ; CD-Roms ; catalogues informatisés ; internet ; langage informatique ; logiciels ; moteurs de recherche ; numérisation / documents électroniques ; SIGB (Système d'information et de gestion de bibliothèques).

Le domaine le plus simple est celui de l'emploi, mais il apporte peu à notre sujet.

domaine	emploi
thème	Somme
poste	31
concours	16
stage	6
vacation	1
Total	54

1. 4. Les échanges et les synthèses

Un troisième aspect nous a semblé constituer une rubrique importante à la fois pour l'étude de la circulation des connaissances et de leur élaboration, même si elle ne représente que 43 messages : il s'agit des réponses à une question posée sur la liste, des débats d'actualité et des synthèses. Nous expliquerons chaque catégorie ci-après.

1. 4. 1. Réponses

Peu de réponses apparaissent sur la liste (8, soit 3,5% des messages et seulement 8,5 % des questions posées en novembre) : on peut raisonnablement émettre l'hypothèse qu'un certain nombre de réponses se font directement à la personne qui a posé la question, vu qu'elles n'intéressent pas forcément l'ensemble de la liste, comme le rappellent le modérateur¹⁰ et un abonné dans un message du 25 novembre¹¹ et comme nous le vérifierons en deuxième partie.

¹⁰ Cf. la présentation générale de biblio-fr sur le site (<http://listes.cru.fr/www/info/biblio-fr>): « Questions & réponses : le réseau est avant tout une communauté de compétences qu'il s'agit de partager et de faire circuler. Si vous possédez la réponse à une question posée, vous pouvez la transmettre directement à l'intéressé(e). Si vous pensez que l'information est assez générale pour intéresser d'autres lecteurs, n'hésitez pas à la diffuser à toute la liste. La liste étant modérée, la fonction de réponse ("reply", ou "répondre") de votre outil de messagerie renvoie à l'ensemble de la liste. **Ne l'utiliser qu'à bon escient.** Pour répondre directement, il faut utiliser la fonction "nouveau message" de votre logiciel, et reprendre l'adresse personnelle de la personne ayant posé la question ».

¹¹ « Il m'arrive assez régulièrement de répondre à telle ou telle question qui passent sur la liste, concernant la réalisation de fonds ou de bibliothèques numériques. Je le fait en général par un message privé, car les réponses peuvent donner lieu à des échanges un peu détaillés qui n'intéressent pas forcément tout le monde ».

Les principaux domaines couverts par les réponses sont les suivants :

domaine	réponses
ntic	4
contact et matériel professionnel	1
emploi	1
législation	1
référence	1
Total	8

On note la part considérable des NTIC (50%).

La taille des réponses est faible :

Nb de mots	Nb de réponses	%
100-249	2	25
50-99	2	25
6-49	4	50
Total	8	100

Par ailleurs, le délai de réponse est assez rapide, de deux ou trois jours en moyenne¹².

¹² Ainsi , à une question très brève du 26 octobre sur les NTIC en Afrique, deux réponses sont apparues sur la liste le 28 octobre, une le 29, une le 30 et une le 31 ; autres réponses : le 26 novembre à des questions du 23, 24 et 25.

1. 4. 2. Débats

Ces messages ne sont généralement pas des réponses à des questions précises posées à la liste, mais ils s'inscrivent dans le cadre de débats d'actualité qui semblent susciter des réactions assez nombreuses sur biblio-fr : 8% des messages de novembre sont des débats.

Nous ne les présentons qu'à titre d'illustration et d'exemple, mais il conviendrait de faire une analyse du cycle de messages et de réactions que constitue un débat¹³.

domaine	débats
Ntic (Net-économie...)	11
Législation (droits d'auteur et de reproduction)	4
divers	2
organismes professionnels (EBLIDA)	2
Total	19

Les thèmes abordés par les débats portent surtout sur la révolution des NTIC (58%) et sur le problème des droits d'auteur (21%). L'association européenne de « défense » des bibliothécaires (EBLIDA) est d'ailleurs ici au centre de deux messages.

Le tableau suivant montre que les débats sont généralement de longs messages : c'est sans doute là une loi du genre.

Nb de mots	Nb de débats	%
500 et +	3	16
250-499	8	42
100-249	4	21
50-99	1	5
6-49	3	16
total	19	100

¹³ Ainsi, pour donner un exemple, trois messages du 4 novembre portent sur la disparition des librairies traditionnelles face à la vente à distance, notamment sur le web. Le 6 et le 9 novembre des abonnés répondent à ces messages. Le 8, une annonce de table ronde est passée sur ce sujet, et le 15, le modérateur donne sa réponse aux réactions.

1. 4. 3. Les synthèses

Nous appelons synthèse tout message portant ce nom dans l'en tête « sujet » rédigé par le modérateur. Ce nom se trouve aussi très souvent dans l'en tête « sujet » du message d'origine. Il s'agit d'un bilan des réponses reçues par une personne qui a auparavant posé une question à la liste. Ces réponses ont généralement été envoyées directement à la personne et ne sont pas passées sur la liste.

Cette habitude de rendre à la « communauté des biblio-friens » les informations reçues par l'intermédiaire de tel ou tel abonné s'explique facilement par l'objectif général de la liste de partage et de mise en commun des connaissances. En témoignent notamment les personnes posant une question et proposant ou promettant de faire une synthèse¹⁴. Le tableau suivant indique ainsi les propositions de synthèses accompagnant des questions précises, sur les dix derniers jours de novembre :

domaine	Sujet précis	synthèse proposée le
NTIC	bases de données médicales	19 nov
NTIC	cyberbibliothèques, cyberlibrairies et cyberians	20 nov
NTIC	Notice de CD Rom sur Agate	24 nov
NTIC	Le marché français de l'information électronique	29 nov
contact et matériel professionnel	Fournisseur de méthodes de langues	24 nov
organismes professionnels	IGB	30nov

¹⁴ Cf par exemple cette question du 20 novembre : « étudiants en dernière année de gestion des ressources documentaires, nous réalisons actuellement dans le cadre de notre cours de documentologie, un travail de réflexion sur les cyberbibliothèques, cyberlibrairies et cyberbibliothécaires (cyberians en anglais). Nous sommes à la recherche de références bibliographiques, ainsi que de sites web. Si certains d'entre vous peuvent nous aider, nous les remercions d'ores et déjà, ferons bien sur une synthèse des réponses obtenues ».

Sur l'ensemble du mois de novembre, 11 synthèses ont été réalisées (soit près de 5% des messages), comme on peut le constater d'après ce tableau :

domaine	Sujet précis	Date de la question initiale	date de la synthèse	Délai (nb de jours)
Référence	Signalisation internationale des thèses	22 sept	1 ^{er} nov	40
Référence	Complément de synthèse sur le même sujet mais réalisé par une autre personne	1 ^{er} nov	8 nov	7
Référence	langues régionales	29 oct	13 nov	15
Référence	bibliothèques de musées	18 oct	16 nov	29
Référence	musique en amateur	22 nov	24 nov	2
NTIC	logiciels documentaires	21 oct	9 nov	19
NTIC	logiciel de gestion et de suivi des clients	26 oct	17 nov	22
NTIC	L'Informatisation d'une bibliothèque	15 nov	30 nov	15
contact et matériel professionnel	« douchettes » ¹⁵	12 nov	25 nov	13
législation	droits demandés par la SACEM pour la consultation des cédéroms	19 nov	30 nov	11
organismes professionnels	Formation Métiers du livre...à distance	2 nov	25 nov	23

¹⁵ Une précédente question du 9 septembre avait eu pour effet une synthèse sur les « douchettes » le 14 septembre.

Près de la moitié de ces synthèses portent sur le domaine des références (45%) et comportent des listes bibliographiques, dont de nombreux sites web. Par ailleurs, le délai moyen est de 19 jours environ, mais l'amplitude est importante (38 jours).

La taille des synthèses est généralement importante :

Nb de mots	Nb synthèses réalisées	%
500 et +	2	18
250-499	8	72
50-99	1	10

La taille peut varier suivant la complexité du sujet, le nombre de réponses reçues et le mode de réalisation de la synthèse. Il faudrait en effet examiner aussi la manière dont les synthèses sont réalisées : sont-elles de simples compilations des réponses reçues ou des reformulations originales ?¹⁶

D'autres messages s'apparentent à des synthèses, sans en porter le titre, et sans être réalisées par celui qui a posé la question : voir par exemple le message du 8 novembre sur Bibliothèques et OMC (qui fait le point sur une question débattue, à la suite d'une question posée début septembre) ou les informations données par un message déjà cité du 25 novembre¹⁷.

¹⁶ Voir ainsi en annexe la synthèse du 9 novembre sur les logiciels documentaires qui se présente sous forme de liste commentée de références, et celle du 15 novembre qui est reformulée.

¹⁷ « Néanmoins, certains types de demandes reviennent, et tournent autour des mêmes problèmes. J'ai donc décidé de créer quelques pages d'informations sur le sujet, que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://membres.tripod.fr/salsa/num.htm> »

1. 5. Conclusion de la première partie

Tout au long de cette étude quantitative, nous nous sommes rendus compte des limites de notre travail de catégorisation et de la difficulté de généraliser des conclusions à partir d'un seul mois d'analyse. La difficulté principale a résidé dans l'essai de classification des messages au contenu très hétérogène. Malgré tout, il nous semble intéressant de rappeler quelques uns des résultats auxquels nous sommes parvenus : L'offre d'information sur la liste de discussion biblio-fr est globalement supérieure (60% pour novembre 1999) à la demande. De plus, les demandes suscitent assez fréquemment des offres, que ce soient des synthèses ou des débats. NTIC est le domaine le plus représenté (près d'une offre sur trois), à la fois comme support et comme contenu, ce qui semble bien conforme à l'objectif que s'est donné la liste « d'assurer la présence sur le réseau informatique mondial d'un regard francophone, notamment dans les domaines touchant à la circulation de l'information » électronique¹⁸. Nous avons noté aussi que cette prééminence des NTIC est encore plus nette dans les messages de « réaction », c'est-à-dire les réponses (50%) et les débats (58%).

¹⁸ Cf la présentation générale sur le liste.

2. Analyse du questionnaire sur l'utilisation de biblio-fr

2. 1. Présentation du questionnaire

Notre objectif lors de cette enquête était de savoir qui sont les utilisateurs de la liste de discussion biblio-fr, comment ils l'utilisent et dans quel but.

Nous avons donc construit notre questionnaire en fonction de ces objectifs.

Nous avons cherché à cerner les acteurs de la liste : professionnels des bibliothèques, de la documentation ou d'autres secteurs.

Nous avons voulu évaluer la fréquence et la durée de leurs consultations ainsi que leur utilisation éventuelle de toutes les possibilités qu'offre la liste (archives, mode compilation) et pourquoi.

A partir de la catégorisation des thèmes définis lors de la première partie de notre travail, nous avons tenté d'analyser quels étaient les thèmes de prédilection des acteurs de la liste, qu'ils soient actifs (demandes ou offres d'information) ou passifs (observateurs).

Enfin une partie importante du questionnaire s'attache à percevoir quelle utilisation font les abonnés des messages et des informations trouvées sur la liste.

Pour conclure nous avons laissé la parole aux enquêtés dans une dernière question ouverte où nous avons souhaité obtenir des appréciations générales sur la liste et des remarques sur le questionnaire lui-même.

Nous avons organisé notre questionnaire en cinq parties :

- Identification,
- Utilisation générale de biblio-fr,
- Participation active,
- Conservation des messages,
- Pour conclure.

Analyse commentée des questions

Question n° 1 : *Quelle est votre profession ?*

cent réponses à notre questionnaire, ont répondu :

- 35 conservateurs,
- 17 bibliothécaires,
- 16 documentalistes,
- 4 assistants et assistants qualifiés,
- 4 enseignants,
- 2 discothécaires,
- 2 chargés d'études documentaires,
- 2 consultants,
- 1 bibliothécaire adjoint,
- 1 assistante de direction,
- 1 médecin biologiste,
- 1 informaticien,
- 1 inspecteur de magasinage,
- 1 étudiante,
- 1 emploi jeune,
- 1 ingénieur,
- 1 médiateur du livre,
- 1 directeur commercial,
- 8 n'ont pas répondu à la question.

On observe donc une forte majorité de professionnels des bibliothèques et de la documentation : soixante dix neuf personnes.

Parmi les treize autres, on peut remarquer la présence d'un médecin, de deux ingénieurs, d'un directeur commercial, d'un informaticien et de deux consultants, dont un consultant en *e-business et workflow*.

Nous pouvons ainsi constater que la liste biblio-fr n'intéresse pas seulement les professionnels des bibliothèques mais aussi d'autres publics.

Nous pouvons avancer que biblio-fr reflète ainsi l'explosion actuelle et l'intérêt porté au monde des techniques de recherche d'information.

Il semble aussi que ce public « hors professionnels des bibliothèques » participe volontiers à la liste du fait qu'elle soit ouverte à tous.

Question n° 2 : Depuis combien de temps utilisez-vous biblio-fr ?

65% des personnes qui ont répondu à notre enquête sont abonnées depuis plus d'un an.

Les personnes qui sont abonnées depuis moins d'un an représentent 35% de nos réponses : on peut estimer que ces personnes se sont donc senties relativement concernées par notre enquête malgré leur pratique récente de la liste. Cela peut s'expliquer par l'esprit de convivialité de la liste et sa facilité d'utilisation : biblio-fr semble être une liste à laquelle on s'adapte rapidement.

Questions n° 3, 4, 5 et 6 : Combien de fois par semaine consultez-vous biblio-fr ? Combien de temps dure votre consultation ? Utilisez-vous le mode compilation ? Si oui pourquoi ?

Peu d'abonnés (16%) utilisent le mode compilation. De fait il est peu connu : « je ne savais même pas que cela existait ! » ou « j'ignorais que cela existait... ». En effet, une grande majorité consulte la liste tous les jours ou cinq fois par semaine (65 %) et y passe moins d'une heure (87%).

Les 6% utilisant le mode compilation ont justifié leur choix : c'est essentiellement pour un gain de temps et par esprit pratique : « gain de temps...cela m'ennuie d'avoir une liste de douze à quinze messages tous les matins...quand je suis pressé, je peux jeter les messages en une seule fois si rien ne m'intéresse...pas suffisamment de temps pour m'y pencher plus...commodité ».

Un cinquième des abonnés (20%) ne consultent la liste qu'une fois ou moins d'une fois par semaine. Nous pouvons émettre plusieurs hypothèses : le manque de temps, le fait de ne pas avoir d'ordinateur et de messagerie à disposition en permanence, l'utilisation de biblio-fr seulement pour des recherches ponctuelles.

Il sera intéressant de voir quelle utilisation des messages font ces abonnés occasionnels, et notamment de voir s'ils sont aussi ceux qui utilisent le mode compilation.

des utilisateurs consultent la liste moins d'une heure. Cela va de pair avec l'archivage annuel des messages jugés intéressants (88% des personnes conservent les messages) et lus ultérieurement. Cependant beaucoup ont indiqué qu'ils ne les consultaient pas tant qu'ils le souhaiteraient par manque de temps.

Question n° 7 : Consultez-vous les archives ?

60% des abonnés considèrent que la liste est une « mine d'informations » utile puisqu'ils consultent occasionnellement (31%), rarement (25%) ou régulièrement (2%) les archives. 13% ne les consultent jamais : leur utilisation de la liste correspond davantage à un souhait de mise à jour des connaissances...se tenir au courant de l'actualité ».

On peut en déduire qu'il s'agit davantage d'une activité de veille documentaire, plutôt que d'une accumulation de connaissances à partir de l'accumulation de documents.

Question n° 8 : Lorsque vous consultez biblio-fr, lisez-vous tous les messages ?

Les trois quarts des abonnés procèdent à une sélection des messages et en jettent systématiquement. Les 23% qui lisent tous les messages sont essentiellement des professionnels des bibliothèques (bibliothécaires, documentalistes) qui sont amenés à rediriger les informations pertinentes auprès de leurs collègues.

Question n° 9 : Quels messages jetez-vous systématiquement ?

Hormis le thème « emploi », éliminé par 34% des abonnés, il n'y a pas de thème particulièrement ignoré. En regroupant les thèmes « NTIC » et « Internet » (21%) la répartition en pourcentages est à peu près équivalente : cela va de 21% à 30%.

Questions n° 10 et 11 : Quels sont vos thèmes favoris ? Si vos thèmes favoris sont autres, quels sont-ils ?

Par contre, « NTIC » est le thème favori de nombreux utilisateurs ainsi que les « sujets d'actualité ». Parmi les thèmes proposés, les « sujets d'actualités » arrivent en tête avec un score de 63% des utilisateurs, suivent de près les « NTIC » à 60%, « Internet » à 59%.

nent ensuite les « informations sur les journées d'étude » : 37%, les « références bibliographiques » : 21% puis les « autres » : 18%.

On peut noter que la plupart des utilisateurs se sont reconnus dans notre catégorisation des thèmes, puisque seulement 18% des abonnés ont indiqué d'autres thèmes favoris, qui viennent d'ailleurs pour partie ceux déjà proposés (cela est peut-être dû à une généralisation qui vise peut-être à mieux s'appliquer à une profession). En effet un répondant nous indique que ses thèmes favoris sont « ...les questions pouvant être traitées en ateliers ou TD, ex : questions bibliographiques », un bibliothécaire : « problèmes liés à l'éthique du métier de bibliothécaire sur toutes choses concernant la déontologie du métier », un conservateur : « questions pointues sur certains aspects de mon travail, par exemple : copier des cédéroms, charte des collections... ». Pour d'autres, ce sont : « ...les nouvelles idées, nouvelles de la profession, synthèses ... actualités professionnelles ... droit d'auteur ... questions d'ordre professionnel ... problèmes de bibliothéconomie plus généraux... ».

Question n° 12 : Quelle utilisation faites-vous des informations trouvées sur la liste ?

L'impression générale qui se dégage des réponses à cette question est la suivante : excepté quelques rares réponses très précises comme : « archivage des infosites, mise à jour des pages intranet d'orientation sur le web...utilisation des adresses de sites Internet proposés pour alimenter les signets des postes de consultation...je vais aux colloques, je pèse mon éventuelle candidature, je tiens à jour un répertoire d'adresses...renvoi vers une liste de diffusion interne ou bien pour améliorer mon serveur web », les réponses restent évasives : on parle d'une utilisation pour information personnelle ou « pour le travail », sans préciser véritablement les applications concrètes.

Nous pouvons cependant distinguer trois grands types d'utilisation :

- Usage personnel pour le travail quotidien,
- Veille informative : alimentation de dossiers thématiques,
- Transmission des informations aux collègues et diffusion de l'information dans le service.

Questions n° 13, 14, 15 et 23 : Utilisez-vous la liste pour donner des informations ? Utilisez-vous la liste pour poser des questions ? Répondez-vous à des questions ? Si vous répondez à une question, [le faites-vous par l'intermédiaire de la liste / directement à la personne] ?

64 % des abonnés donnent plus ou moins fréquemment des informations sur la liste. Par contre ils sont plus nombreux à répondre à des questions : 77%.

Lorsqu'ils répondent, ils le font à 59% directement à la personne, c'est la face cachée de la liste. Celle-ci est donc assez importante : seulement 20% des personnes répondant à une question le font par l'intermédiaire de la liste, désirant ainsi informer l'ensemble des abonnés. 40% des abonnés ne posent jamais de questions, 34% posent seulement rarement des questions (mais par ailleurs estiment l'information pertinente) : cela tendrait à montrer que les questions essentielles sont déjà posées et que la liste reflète l'ensemble des interrogations, des préoccupations et des débats du monde de l'information.

Cela montre aussi qu'il y a une importante proportion d'abonnés « passifs » : ceux qui ne posent pas de questions sont aussi ceux qui ne répondent pas ou répondent rarement.

Sur les cent personnes ayant répondu à notre questionnaire, seule l'une d'entre elles pose régulièrement des questions.

Questions n° 17, 18 et 19 : Avez-vous réalisé des synthèses d'informations ? Sinon, seriez-vous prêts à le faire ? Si oui, de quelle manière ?

Une faible partie des enquêtés (14%) ont réalisé des synthèses. Cependant ils sont 62% à être prêts à le faire :

- par reformulation synthétique pour 40%,
- par classement pour 37%.

C'est une pratique communément admise sur les listes de discussion que ce soit la personne qui a posé la question initiale qui réalise la synthèse.

Question n° 20 : Sur quels sujets avez-vous réalisé des synthèses ?

Sept synthèses ont été réalisées par les abonnés sur les « NTIC » (bibliothèques numériques, tours de cédéroms, moteurs de recherche, cédéroms juridiques, utilisation des cédéroms, logiciels documentaires, codes langues ISO),

Neuf synthèses sur des « sujets d'actualité » (trois sur les droit de prêt ; projet SU ; prêt/retour centralisé ou non ; mélange des supports dans les départements thématiques ; élaboration de revues de presse ; recherche d'expositions ; problèmes techniques : sécurisation des postes de travail)

Deux thèmes « autres » (recherche sur une chanson roumaine ; la bibliothèque comme sujet de roman).

Question n° 22 : Combien de messages estimez-vous avoir envoyé dans les trois derniers mois ?

Trente personnes n'ont envoyé aucun message dans les trois derniers mois, trente quatre en ont envoyé entre un et cinq, huit en ont envoyé entre six et dix, trois personnes en ont envoyé plus de dix. L'une d'entre elles nous a affirmé en avoir envoyé « plusieurs centaines », nous laissant très dubitatifs... Il s'agissait peut-être dans ce cas d'une diffusion collective.

72% des abonnés envoient de un à dix messages en trois mois. Nous pouvons donc faire la même constatation que précédemment : l'utilisation de la liste nous paraît se faire de manière ponctuelle et ciblée en fonction des besoins.

Question n° 16 : Qu'est-ce qui fait que vous répondez à une question ?

Il y a environ cinq grandes motivations qui entraînent les abonnés à répondre à une question. Vient tout d'abord le fait que l'on s'estime apte à répondre. Reviennent souvent dans les réponses : « ... aptitude à répondre ... que j'en connaisse la réponse ... ma connaissance du sujet ... mon expérience peut répondre à la question ... je pense détenir l'information ... transmettre des pistes de recherche ... je connais le sujet ... etc. ». Cela dénote un souci de donner des informations pertinentes et fiables.

Ensuite vient l'intérêt que l'on porte au sujet : « ... le sujet ... thématique proche de celles qui m'intéressent ... je me sens concerné ... proximité avec mes centres d'intérêts ... etc. ».

Il importe également que la question soit claire et bien posée, de manière à ce que la réponse à fournir puisse se faire en très peu de temps : « ... rapidité de la réponse ... je répondrais si en

très peu de temps je pouvais donner une réponse pertinente ... quand elle est posée précisément sur un sujet que je connais bien ... répondre sans mettre en œuvre toute une procédure de recherche ... etc. ». En effet, les abonnés nous ont très souvent signalé qu'utiliser biblio-fr prend beaucoup de temps, ils donnent des réponses s'ils peuvent le faire de façon immédiate.

Il est important aussi pour les abonnés que la liste soit un lieu d'échanges avec les collègues, et soit un moyen de tisser un réseau, afin de partager des connaissances, des expériences : « ...envie de tisser des réseaux avec des professionnels ... je peux faire part d'une expérience précédente ... envie de partager avec des collègues ... etc. ».

Les abonnés qui répondent à une question ont également exprimé le plaisir d'aider et de répondre à quelqu'un : « ... la sympathie naturelle que je porte aux gens du livre ... j'aime aider ... plaisir d'aider quelqu'un ... impression aussi rare qu'agréable d'en savoir un peu plus que le questionneur ... etc. ». Cela reflète l'esprit de convivialité qui règne sur la liste.

Question n° 21 : Si vous avez réutilisé des messages, comment les avez-vous retrouvés ?

Parmi les trente neuf personnes qui ont répondu à cette question,

- dix personnes archivent personnellement (en les imprimant ou en les classant dans des répertoires informatiques),
- dix personnes consultent les archives de biblio-fr,
- cinq personnes archivent dans leur messagerie électronique,
- deux personnes utilisent la fonction « rechercher » de biblio-fr,
- trois personnes archivent les adresses de sites Internet par la création de signets.

Il y a donc relativement peu de personnes qui recherchent des informations sur biblio-fr. On recherche sur la liste des informations immédiates, assez peu en dehors des périodes habituelles de consultation.

Questions n° 24, 25 et 26 : Conservez-vous des messages ? Si vous les conservez, comment ? Si vous les conservez autrement, de quelle manière ?

88% des personnes conservent les messages et 8% ne les conservent pas du tout. Cela confirme l'analyse faite à la suite de l'utilisation des archives : les informations trouvées sur

biblio.fr sont considérées comme intéressantes et fiables. Les utilisateurs souhaitent exploiter ces informations.

La conservation se fait :

- à 53% par une impression,
- à 57% en les enregistrant classés dans des répertoires,
- à 16% en les enregistrant de manière chronologique,
- à 8% en les indexant.

8% des personnes les conservent d'une autre manière, mais les réponses à la question n° 26 sont redondantes par rapport à la question n° 25 : « ... je les laisse dans ma messagerie ... en les enregistrant, en créant des fichiers ... ».

Questions n° 27 et 28 : Comment jugez-vous la qualité de l'information (peu pertinente, moyennement pertinente, pertinente, très pertinente) ? Les messages que vous recevez sont en nombre ... (très insuffisant – insuffisant – suffisant – trop nombreux) ?

Dans l'ensemble, les utilisateurs de la liste sont satisfaits mais de façon modérée : nous avons proposé quatre choix possibles. 1% la jugent peu pertinente, 20% moyennement pertinente, 64% pertinente, 5% très pertinente et 10% ne se prononcent pas. Nous retrouvons cette modération de jugement à la question suivante : 60% jugent le nombre de messages reçus « suffisant » mais 28% le jugent trop important.

2. 2. Analyse des croisements des réponses

Questions n° 3 et 8 : Combien de fois par semaine consultez-vous biblio-fr ? / Lisez-vous tous les messages ?

lire tout fréquence	Non- réponse	oui	non	TOTAL
moins d'une fois	0	0	9	9
une fois	0	3	8	11
3 fois	0	2	13	15
5 fois	0	1	10	11
tous les jours	1	17	36	54
TOTAL	1	23	76	100

De manière générale, la plupart des lecteurs ne lisent pas tous les messages : parmi ceux qui consultent biblio-fr tous les jours, 17% lisent tous les messages et 36% ne lisent pas tous les messages ; parmi ceux qui consultent biblio-fr cinq fois par semaine, 1% lisent tous les messages et 10% ne les lisent pas tous.

Questions n° 14 et 17 : Utilisez-vous la liste de discussion pour poser des questions ? / Avez-vous réalisé des synthèses d'informations ?

réalisations synthèses questions	Non-réponse	oui	non	TOTAL
Non- réponse	3	0	1	4
jamais	0	4	36	40
rarement	2	3	29	34
occasionnellement	0	7	14	21
régulièrement	0	0	1	1
TOTAL	5	14	81	100

Questions n° 14 et 18 : : Utilisez-vous la liste de discussion pour poser des questions ? / Sinon, seriez-vous prêts à le faire [synthèses] ?

questions	pret	Non-réponse	oui	non	TOTAL
Non- réponse		3	1	0	4
jamais		4	25	11	40
rarement		2	19	13	34
occasionnellement		1	17	3	21
régulièrement		0	0	1	1
TOTAL		10	62	28	100

Parmi les quatorze personnes qui ont déjà réalisé des synthèses, sept d'entre elles posent « occasionnellement » des questions sur la liste, trois ont « rarement » posé des questions et quatre « jamais ».

Nous avons vu que 77% des utilisateurs posaient fréquemment des questions mais cependant ceux qui réalisent des synthèses ne sont pas ceux qui posent le plus de questions. On peut donc constater un comportement d'observateur attentif de la liste avec le suivi d'un thème particulier, des recherches dans les archives de biblio-fr ou dans les archives personnelles. Ces utilisateurs posent des questions seulement si elles sont susceptibles d'enrichir le débat et d'apporter des informations utiles aux professionnels.

Questions n° 10 et 13 : Quels sont vos thèmes favoris? / Utilisez-vous la liste de discussion pour donner des informations ?

THEMES	APPORT D'INFORMATIONS					TOTAL
	Non-réponse	Jamais	Rarement	Occasionnellement	Régulièrement	
Non- réponse	1	2	1	4	0	8
Internet	5	19	14	18	3	59
NTIC	4	18	14	20	4	60
Emploi	3	9	7	7	3	29
Références bibliographiques	1	3	2	10	5	21
Sujets d'actualité	7	15	17	19	5	63
Informations sur des journées d'étude, des colloques...	5	10	7	10	5	37
Autres	1	3	9	3	2	18
TOTAL	27	79	71	91	27	295

Les valeurs du tableau sont les nombres de citations de chaque couple de modalités.

Parmi ceux qui donnent le plus souvent des informations sur la liste, nous retrouvons les thèmes favoris des utilisateurs : « Internet » et les « NTIC », les « sujets d'actualité ». En effet : ceux qui donnent *rarement* ou *occasionnellement* des informations sont soixante-six à les donner sur « Internet » et les « NTIC » ; trente-six à les donner sur des « sujets d'actualité ».

2. 3. Analyse des commentaires généraux faits par les utilisateurs

Nous avons étudié l'ensemble des cinq cents réponses à la dernière question (*Ce questionnaire vous a-t-il paru adapté à votre utilisation de biblio-fr. ? Vos remarques sont les bienvenues*).

Notre questionnaire a paru adapté à la plupart des personnes ayant répondu à cette question. Beaucoup ont répondu simplement « oui » et plusieurs « tout à fait ... bonne initiative ». De nombreuses personnes nous ont demandé les résultats de notre travail. Il a permis à certains une meilleure utilisation de la liste : utilisation des archives et du mode compilation. Pour certains il a provoqué le désir de participer davantage aux discussions.

Cependant d'autres nous ont fait des remarques et des critiques qui nous ont paru très intéressantes. Le questionnaire a semblé trop orienté sur la façon dont l'information est communiquée, et non pas sur l'information elle-même. Selon l'une d'entre elles, notre questionnaire ne nous permettrait pas d'analyser en profondeur le fonctionnement d'un milieu professionnel comme micro-société. Ce à quoi nous pourrions répondre que la diversité des réactions qu'a suscitée notre enquête est déjà emblématique de l'esprit de cette micro-société : beaucoup d'enthousiasme, d'encouragements, quelques conseils méthodologiques et appréciations pertinentes.

Nous pouvons dégager plusieurs thèmes récurrents parmi les remarques faites par les abonnés.

Beaucoup se félicitent de la convivialité de la liste : c'est un espace de liberté et un espace de discussion permettant d'établir, de garder des contacts professionnels. Il y règne un véritable esprit de collaboration, d'entraide. C'est également un instrument d'appartenance à une communauté. Par ailleurs la diversité des acteurs venant d'horizons professionnels divers est ressentie comme une richesse.

Biblio-fr est considéré par les abonnés comme un outil de circulation de l'information professionnelle et de valorisation des expériences des uns et des autres. On parle de la liste comme d'un outil d'intelligence collective. Elle permet une veille documentaire et semble un

complément indispensable et incontournable de la documentation professionnelle : « J'attends de biblio-fr un espace de discussion de qualité professionnelle, à orientation scientifique et dégagé dans la mesure du possible des intérêts particuliers et économiques. Ce que cette liste me semble d'ailleurs réussir... ». Au démarrage d'un nouveau chantier bibliothéconomique ou au début d'une réflexion, biblio-fr permet très rapidement d'être en contact avec les collègues récemment confrontés aux mêmes questions.

En ce qui concerne la qualité de l'information, elle est jugée bonne voire excellente. Cependant beaucoup jugent les messages trop nombreux et surtout trop « bavards ». Mais c'est aussi une preuve de l'intérêt que la liste suscite.

On reproche la naïveté de certaines questions du type « comment devient-on bibliothécaire...comment localiser un ouvrage... ». La liste semble être une solution de facilité pour certains utilisateurs, « ce qui dénote un manque de culture professionnelle voire une forme de paresse... ».

Il a été signalé que la qualité de l'information avait baissé depuis deux ans : « ...elle devient de plus en plus personnelle, moins ciblée... ».

La qualité des messages est jugée inégale : il y a de plus en plus de questions et de moins en moins de réponses (deux-tiers des réponses sont envoyées directement au demandeur).

De nombreux abonnés, bien que satisfaits de la liste pensent que lire les messages prend beaucoup de temps ; cela les empêche de lire toutes les informations, de répondre à des questions et cela entraîne parfois une certaine frustration. Certains nous ont signalé qu'ils conservaient les messages afin de les traiter ultérieurement mais qu'ils n'en trouvent en fait jamais le temps. Cependant la lecture des synthèses se fait couramment en différé si le besoin d'information sur un sujet se fait sentir.

Beaucoup ont émis le souhait que l'information soit organisée et présentée de façon thématique et organisée afin que son accès soit plus direct et rapide. Les sujets abrégés sont parfois libellés de façon insuffisante ou peu claire, et ne sont pas normalisés à l'instar de la liste ADBS-info. Le regroupement dans un même envoi de message concernant des sujets différents nuit à la clarté des libellés de messages et donc à une utilisation rapide et efficace de la liste.

Les abonnés suggèrent plusieurs solutions pour pallier à ce manque :

- Biblio-fr pourrait établir une grille de dépouillement permettant aux expéditeurs de pré-indexer leurs messages, indexation qui apparaîtrait sur le tableau récapitulatif et accélérerait le tri,
- Pré-classement des messages,
- Signalement des messages par thématiques,
- Abonnement possibles à certaines rubriques seulement.

En conclusion, les abonnés à biblio-fr sont pour une grande partie des professionnels des bibliothèques et de la documentation. Ils sont fidèles : ils consultent la liste presque tous les jours afin de ne rien perdre d'une information qu'ils jugent de qualité. Leurs thèmes favoris sont Internet et les nouvelles technologies. Ils apprécient aussi beaucoup de débattre des sujets d'actualité.

Le comportement type de l'abonné est consumériste : on consulte, on trie, on jette, on garde certains messages mais on traite peu en différé.

Nous pouvons signaler qu'il y a d'ailleurs en ce moment un débat sur biblio-fr au sujet du regroupement des messages, ce qui rejoint la problématique d'accès rapide et ciblé aux messages intéressant directement l'abonné.

Conclusion générale

Finalement, nous espérons que cette étude menée dans le cadre du module d'initiation à la recherche, puisse servir d'instrument de travail pour les spécialistes des sciences de l'information. Nous avons vu l'importance de la liste comme service en ligne de veille documentaire. C'est un outil professionnel globalement pertinent, utile et fiable, en particulier car il est « modéré ». Même si l'attitude de l'abonné est souvent celle d'un consommateur, les biblio-friens sont assez réactifs, vu les brefs délais de réponse aux questions et la part des débats (8 % du total des messages de novembre 1999).

Il arrive aussi régulièrement qu'une personne ayant posé une question à la liste réalise une synthèse des réponses qu'elle a reçues (5 % des messages de novembre 1999). Celles-ci semblent constituer la catégorie de messages la plus intéressante. En effet, l'information qui y est offerte se trouve enrichie, d'une part par une compilation de réponses qui n'apparaissent pas sur la liste, et d'autre part par la réflexion personnelle que l'auteur peut ajouter à l'information brute et initiale. C'est sans doute pourquoi Elisabeth Kolmayer estime que les synthèses sont la catégorie de messages « la plus explicite pour l'étude de la capitalisation des connaissances » dans les listes de discussion biblio-fr et aussi ADBS-info.

Bibliographie sommaire

- KOLMAYER Elisabeth et PEYRELONG Marie-France, *Partage de connaissances ou partage de documents ?*, in Document numérique, vol 3, n° 3-4, décembre 1999, p. 283-299.
- BEAUDOIN, Valérie et VIÉ, Céline : *Une recherche sur les forums de France Télécom*, communication au séminaire du 10 décembre 1999 du programme coopératif « Télécommunications et société » du CNRS et du CNET sur « Internet et entreprise », sur le thème « Intranet et changement organisationnel ».

Annexes

1. Deux exemples de synthèses
2. Tableaux simples des résultats des réponses au questionnaires
3. Questionnaire

1. Deux exemples de synthèses

From xxx

Subject: Synthèse Logiciel doc

Date: Tue, 9 Nov 1999 11:51:28 +0100

S'excusez le double postage.

Voici des éléments de connaissances sur les logiciels doc. Je peux envoyer un document joint à ceux qui sont intéressés.

Un hors série d'Archimag sur les logiciels de documentation

• Class4U cité dans Décision Micro - d'octobre 99

• Maîtrise des sciences de l'information et de la documentation. Université Paris 1 La Sorbonne <http://panoramix.univ-paris1.fr/MAITRISE-IST/>

• <http://panoramix.univ-paris1.fr/MAITRISE-IST/logiciel/logiciel.htm>

• <http://www.cxp.fr> : base d'informations sur les progiciels

• Livreshebdo qui présente un dossier : "1998 a connu une forte progression des ventes de systèmes informatiques pour bibliothèques. Enquête"

Livreshebdo, 20 août 1999, p.83.

• Archimag a fait un banc d'essai en juin 1998 (n° 115), ainsi qu'en juin 1997 (n° 105).

• Le numéro 109 d'Archimag (novembre 1997) a fait un dossier sur les logiciels de gestion de photothèques.

• Documentaliste-Sciences de l'information a consacré un petit dossier aux logiciels documentaires en 1998 (vol. 35, n° 6), avec toutes les coordonnées des producteurs de logiciels.

• L'ADBS publie des comparatifs de logiciels pour les centres de document et pour les bibliothèques

• - Archimag publie tous les ans un Guide d'achat qui comprend un grand chapitre sur l'informatique documentaire (et souvent un tableau récapitulatif)

• - Documentaliste et Archimag publient au moins un article par an sur l'état du marché et de l'offre.

• Site de l'APROGED : <http://www.aproged.org>

• Quelques lectures proposées sur le site de la Sorbonne :

"RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET GESTION DE BIBLIOTHEQUE, UN LOGICIEL UNIQUE ?

L'OFFRE DU MARCHE , BOURDIN Joseph et LENART Michèle . - Paris, Editions ADBS, 1994, 339 p.

- "DICTIONNAIRE ENCYCLOPEDIQUE DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION" ,

sous la direction de Serge CARALY . - Paris, Nathan Université, 1997.

- "MOTEURS D'INDEXATION ET DE RECHERCHE", Catherine LELOUP . - Paris, Editions Eyrolles, 1998, 286p, n°ISBN: 2-212-08976-7

- "GUIDE D'ACHAT 96/97 : LES LOGICIELS DOCUMENTAIRES, GED, MICROGRAPHIE,

DOCUMENTATION, ARCHIVAGE, SOURCES D'INFORMATION, PRESTATAIRES INTERNET . -

Paris : Archimag-IDP? 1996.

- "CATALOGUE DE PROGICIELS CXP" . MINITEL : 08 36 29 00 16
- "LA GED", BODIN Bruno et ROUX J.P . - Paris, Editions Dunod, 1994, 181p.
- "L'ART D'INFORMATISER DES BIBLIOTHEQUES : HISTORIQUE, STRATEGIES ET PERSPECTIVES", JACQUESSON Alain . - Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1995.



référence : <http://listes.cru.fr/arc/biblio-fr@cru.fr/1999-11/msg00073.html>

◀ [Chronologie](#) ▶

◀ [Conversation](#) ▶

PETITE SYNTHÈSE LANGUES RÉGIONALES Modérateur BIBLIO-FR

- **From:** Modérateur.biblio-fr@info.unicaen.fr (Modérateur BIBLIO-FR)
 - **To:** biblio-fr@cru.fr
 - **Subject:** PETITE SYNTHÈSE LANGUES RÉGIONALES
 - **Date:** Mon, 15 Nov 1999 19:15:31 +0200
 - **Reply-To:** biblio-fr@cru.fr
-

Date: Sat, 13 Nov 1999 21:50:34 +0100 (MET)

From: xxx

Subject: PETITE SYNTHÈSE LANGUES RÉGIONALES

Bonjour à tous !

Merci infiniment à celles et ceux d'entr
vous qui ont trouvé le temps de répondre à ma question sur un éventuel
dossier de presse sur les langues régionales.

On trouve des textes essentiellement sur
les sites de Libération et du ministère
de la culture avec des tas de liens.

Ministère : <http://www.culture.fr/int>, rubrique Portail, puis langues
régionales

.On y trouve les textes officiels : Charte européenne de 1992, la
Déclaration formulée par la France à cette occasion, la saisine du conseil
constitutionnel de mai 1999.

J'ai trouvé par lien un texte pratique é
manant du Québec : "La politique des langues régionales et minoritaires :
France

" avec une petite bibliographie en ligne
(contenant entre autres la loi Toubon de 1994) : <http://www.ciral.ulaval.ca/alx>

[/amlxmonde/europe/francepolminor.htm](http://amlxmonde/europe/francepolminor.htm)

Libération a fait un dossier de tous les articles sur la question. Le site est très bien foutu, probablement tenu par de vrais documentalistes. On ne peut pas en dire autant du Monde, dommage. Peut-être un documentaliste indépendant pourrait-il proposer un projet au Monde, ça vaudrait le coup. C'est peut-être un créneau à prendre ?

Il y a aussi un débat organisé par la BPI : <http://www.bpi.fr> (accessible par lien depuis le site du ministère).

On me signale également un article de la revue "L'autre web" d'octobre, qui donne des adresses de sites.

Enfin on peut s'adresser à l'Office régional pour le bilinguisme" (O.R.B.I.) de Strasbourg, 24, av. de la Paix, 67000 Strasbourg. Tél. : 03 88 14 31 20, "qui compile régulièrement des revues de presse sur la question.

Merci encore pour vos réponses. Bon courage à tous !

2. Tableaux simples des résultats des réponses au questionnaires

Les libellés des tableaux sont issus du logiciel SPHINX.

Depuis combien de temps utilisez-vous biblio-fr ?

combiendetemps	Nb. cit.	Fréq.
moins d'un mois	5	5,0%
1 mois	5	5,0%
6 mois	12	12,0%
1 an	13	13,0%
plus	65	65,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Combien de fois par semaine consultez-vous biblio-fr ?

fréquence	Nb. cit.	Fréq.
moins d'une fois	9	9,0%
une fois	11	11,0%
3 fois	15	15,0%
5 fois	11	11,0%
tous les jours	54	54,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Combien de temps dure votre consultation de biblio-fr ?

durée	Nb. cit.	Fréq.
moins d'une heure	87	87,0%
une heure	13	13,0%
2 heures	0	0,0%
plus	0	0,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Utilisez-vous le mode compilation ?

compilation	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	1	1,0%
oui	6	6,0%
non	93	93,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Consultez-vous les archives ?

archives	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	1	1,0%
jamais	41	41,0%
rarement	25	25,0%
occasionnellement	31	31,0%
régulièrement	2	2,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Lorsque vous consultez biblio-fr, lisez-vous tous les messages ?

liretout	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	1	1,0%
oui	23	23,0%
non	76	76,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Quels messages jetez-vous systématiquement ?

jetequoi	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	30	30,0%
Internet	9	9,0%
NTIC	12	12,0%
Emploi	34	34,0%
Références bibliographiques	28	28,0%
Sujets d'actualité	15	15,0%
Informations sur des journées d'étude, des colloques..	20	20,0%
Autres	21	21,0%
TOTAL OBS.	100	

Le total des pourcentages est supérieur à 100% du fait de la question à réponses multiples.

Quels sont vos thèmes favoris ?

thèmes	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	8	8,0%
Internet	59	59,0%
NTIC	60	60,0%
Emploi	29	29,0%
Références bibliographiques	21	21,0%
Sujets d'actualité	63	63,0%
Informations sur des journées d'étude, des colloques..	37	37,0%
Autres	18	18,0%
TOTAL OBS.	100	

Le total des pourcentages est supérieur à 100% du fait de la question à réponses multiples

Utilisez-vous la liste de discussion pour donner des informations ?

donner infos	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	8	8,0%
jamais	28	28,0%
rarement	25	25,0%
occasionnellement	31	31,0%
régulièrement	8	8,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Utilisez-vous la liste de discussion pour poser des questions ?

questions	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	4	4,0%
jamais	40	40,0%
rarement	34	34,0%
occasionnellement	21	21,0%
régulièrement	1	1,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Répondez-vous à des questions ?

répondez	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	5	5,0%
jamais	18	18,0%
rarement	33	33,0%
occasionnellement	41	41,0%
régulièrement	3	3,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Avez-vous réalisé des synthèses d'informations ?

réalisationsynthèses	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	5	5,0%
oui	14	14,0%
non	81	81,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Sinon, seriez-vous prêts à le faire ?

pret	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	10	10,0%
oui	62	62,0%
non	28	28,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Si oui, de quelle manière ?

synthèsescomment	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	37	37,0%
Classement	37	37,0%
Reformulation synthétique	40	40,0%
TOTAL OBS.	100	

Le total des pourcentages est supérieur à 100% du fait de la question à réponses multiples.

Combien de messages estimez-vous avoir envoyé dans les trois derniers mois ?

combienmessages	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	24	24,0%
Moins de 10	68	68,0%
De 10 à 20	5	5,0%
De 20 à 30	1	1,0%
De 30 à 40	1	1,0%
De 40 à 50	0	0,0%
Plus de 50	1	1,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Minimum = 0, Maximum = 101

Somme = 303

Moyenne = 3,99 Ecart-type = 12,20

Si vous répondez à une question :

réponse directeindir	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	21	21,0%
le faites-vous par l'intermédiaire de la liste directement à la personne	20 59	20,0% 59,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Conservez-vous des messages ?

conservation	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	4	4,0%
oui	88	88,0%
non	8	8,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Vous les conservez :

mode conservation	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	11	11,0%
En les imprimant	53	53,0%
En les enregistrant de manière chronologique	16	16,0%
En les enregistrant classés dans des répertoires	57	57,0%
En les indexant	8	8,0%
D'une autre manière	8	8,0%
TOTAL OBS.	100	

Le total des pourcentages est supérieur à 100% du fait de la question à réponses multiples.

Comment jugez-vous la qualité de l'information ?

pertinente	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	10	10,0%
peu pertinente	1	1,0%
moyennement pertinente	20	20,0%
pertinente	64	64,0%
très pertinente	5	5,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Moyenne = 2,81 Ecart type = 0,54

Les messages que vous recevez sont en nombre :

nombre messages	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	9	9,0%
très insuffisant	0	0,0%
insuffisant	3	3,0%
suffisant	60	60,0%
trop nombreux	28	28,0%
TOTAL OBS.	100	100%

Moyenne = 3,27 Ecart type = 0,52

3. Questionnaire

487

Date :

Enquêteur :

N° : _____

enquête biblio.fr

Identification

1. Fonction :

Utilisation générale de biblio.fr

2. Depuis combien de temps utilisez-vous biblio.fr?

- moins d'un mois 1 mois 6 mois 1 an plus

3. Combien de fois par semaine consultez-vous biblio.fr ?

- moins d'une fois une fois 3 fois 5 fois tous les jours

4. Combien de temps dure votre consultation de biblio.fr ?

- moins d'une heure une heure 2 heures plus

5. Utilisez-vous le mode compilation? (Le mode compilation permet de recevoir les messages seulement deux fois par semaine)

- oui non

6. Si oui, pourquoi ?

7. Consultez-vous les archives ?

- jamais rarement occasionnellement régulièrement

8. Lorsque vous consultez biblio.fr, lisez-vous tous les messages?

- oui non

9. Quels messages jetez-vous systématiquement ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> NTIC |
| <input type="checkbox"/> Emploi | <input type="checkbox"/> Références bibliographiques |
| <input type="checkbox"/> Sujets d'actualité | <input type="checkbox"/> Informations sur des journées d'étude, des colloques... |
| <input type="checkbox"/> Autres | |

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

10. Quels sont vos thèmes favoris?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> NTIC |
| <input type="checkbox"/> Emploi | <input type="checkbox"/> Références bibliographiques |
| <input type="checkbox"/> Sujets d'actualité | <input type="checkbox"/> Informations sur des journées d'étude, des colloques... |
| <input type="checkbox"/> Autres | |

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

11. Si vos thèmes favoris sont autres, quels sont-ils?

12. Quelle utilisation faites-vous des informations trouvées sur la liste ?

13. Utilisez-vous la liste de discussion pour donner des informations ?

- jamais rarement occasionnellement régulièrement

Participation active

14. Utilisez-vous la liste de discussion pour poser des questions ?

- jamais rarement occasionnellement régulièrement

15. Répondez-vous à des questions ?

- jamais rarement occasionnellement régulièrement

16. Qu'est-ce qui fait que vous répondez à des questions ?

17. Avez-vous réalisé des synthèses d'informations ?

- oui non

18. Si non, seriez-vous prêt à le faire ?

- oui non

19. Si oui, de quelle manière ?

- Classement Reformulation synthétique

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

20. Sur quel(s) sujet(s) avez-vous réalisé une(des) synthèse(s) ?

21. Si vous avez réutilisé des messages, comment les avez-vous retrouvés ?

22. Combien de messages estimez-vous avoir envoyé dans les trois derniers mois ?

23. Si vous répondez à une question :

- le faites-vous par l'intermédiaire de la liste directement à la personne

Conservation des messages

24. Conservez-vous des messages ?

- oui non

25. Vous les conservez :

- En les imprimant En les enregistrant de manière chronologique En les enregistrant classés dans des répertoires
 En les indexant D'une autre manière

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

26. Si vous les conservez d'une autre manière, comment ?

Pour conclure :

27. Comment jugez-vous la qualité de l'information ?

- peu pertinente moyennement pertinente pertinente très pertinente

28. Les messages que vous recevez sont en nombre :

- très insuffisant insuffisant suffisant trop nombreux
-

29. Ce questionnaire vous a-t-il paru adapté à votre utilisation de biblio fr.? Vos remarques sont les bienvenues.

30. Mise en classes de la variable numérique 'combienmessages'

- moins de 5 de 10 à 20 de 20 à 30 de 30 à 40 de 40 à 50 50 et plus
-