

# Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs.

Emmanuel Pedler, Olivier Zerbib

▶ **To cite this version:**

Emmanuel Pedler, Olivier Zerbib. Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs. : Enquête sur les usagers des bibliothèques françaises.. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, pp.24-29. halshs-00952549

**HAL Id: halshs-00952549**
**https://shs.hal.science/halshs-00952549**

Submitted on 27 Feb 2014

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET LEURS UTILISATEURS

## *ENQUÊTE SUR LES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES FRANÇAISES*

*EMMANUEL PEDLER*
**École des hautes études en sciences sociales**
emmanuel.pedler@wanadoo.fr

*OLIVIER ZERBIB*
**Université d'Avignon**
ozerbib@wanadoo.fr

Dans le cadre du programme de recherche de 1998, la Bibliothèque publique d'information (BPI), à la demande de la Direction du livre et de la lecture (DLL) du ministère de la Culture et de la Communication, a lancé un appel d'offres sur les usages des nouvelles technologies dans les bibliothèques en France. Une équipe de recherche du laboratoire Sociologie-Histoire des dynamiques culturelles (EHESS-CNRS) vient de réaliser l'étude commandée par cette bibliothèque et en présente les premiers résultats (voir encadré page suivante).

Le dispositif d'enquête mis en place en 1998-1999 afin d'observer les usages des nouvelles technologies dans les bibliothèques publiques en France se fonde sur un prélèvement partiel, à partir de sites appartenant à trois pôles régionaux : les Régions Ile-de-France, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte-d'Azur (PACA). Le choix des bibliothèques a été orienté par deux considérations :

– saisir les pratiques et les usages dans leur diversité et ce, à partir d'implantations dans des contextes culturels et sociaux différenciés ;

– ne pas chercher à privilégier les pratiques communes propres aux sites éloignés des pôles urbains et des zones économiques les plus dynamiques, mais, au contraire, prêter attention aux pratiques et aux usages émergents.

Pour autant, l'enquête n'a pas souhaité faire la part trop belle aux « virtuoses » des nouvelles technologies ; nous avons eu recours à un comptage systématique des usagers présents pour les sites sélectionnés. Les analyses s'élaborent donc à partir d'une description sociodémographique de cinq bibliothèques publiques et de leur comparaison. L'image contrastée que permettent les prélèvements se fondent sur deux principes : opposition entre, d'une part, les bibliothèques de prêt qui accueillent tous les publics – pour les Régions Rhône-Alpes et PACA –, et, d'autre part, la Bibliothèque nationale de France (BnF) – pour la Région Ile-de-France – dont la vocation privilégie le monde de l'enseignement et de la recherche (étudiants, universitaires, chercheurs).

À l'intérieur de ce cadre, on trouve l'opposition entre deux pôles régionaux dont l'un est crédité, à la différence de l'autre, d'un dynamisme culturel et d'une plus grande ouverture face aux nouvelles technologies

**Méthodologie**

Placée sous la responsabilité d'Emmanuel Pedler, de l'École des hautes études en sciences sociales, et d'Olivier Zerbib, de l'université d'Avignon, l'étude sur laquelle se fonde une enquête sur les usages des nouvelles technologies dans les bibliothèques françaises a reçu le soutien du service Études et recherche de la Bibliothèque publique d'information.

Conduite en 1998-1999, elle a été réalisée à partir de prélèvements sur cinq sites : la Bibliothèque nationale de France (Paris) ; les bibliothèques Grand-Place et Abbaye (Grenoble, Isère) ; la bibliothèque intercommunale de la ville nouvelle de Fos (Miramas, Bouches-du-Rhône) ; la médiathèque de Cavaillon (Vaucluse).

L'échantillon total est de N=2303 réparti de la façon suivante : BnF 980, Grenoble 560, Miramas 483, Cavaillon 280. Avec un taux de retour très élevé et tournant en moyenne autour de 80 % (près de 90 % à Grenoble, 70 % à la BnF), l'échantillon, de bonne fiabilité, a pu être confronté à divers prélèvements directs (fréquentation journalière stratifiée, statistiques de fréquentation des bibliothèques). Les premiers repères présentés ici ne tiennent pas compte des redressements mineurs que nous avons opérés.

Enfin, grâce aux entretiens approfondis et aux protocoles informatisés (N=80) les comportements exploratoires et les cheminements de recherche des usagers confrontés aux outils informatiques ont été observés avec soin.

En septembre 1999, un rapport détaillé rendra compte de l'ensemble des matériaux collectés lors de cette enquête en prolongeant et en complétant la vue d'ensemble, exclusivement statistique, présentée ici.

(Région Rhône-Alpes). Certains des chiffres bruts présentés ici sont de nature à faire vaciller les convictions « philonéistes » et prophétiques auxquelles personne ne reste vraiment insensible et selon lesquelles les nouvelles technologies seraient de nature à bouleverser immédiatement et radicalement les comportements culturels des Français. D'autres résultats montrent, par la comparaison entre différents groupes d'usagers distingués par l'enquête au sein des bibliothèques de Miramas, Cavaillon, Grenoble ou Paris, combien sont variables et distinctes les attentes et les pratiques à l'intérieur même d'une population qu'il est commode de rassembler sous le label ambigu, car apparemment unifié, des « usagers » d'une bibliothèque publique.

Pour faciliter la lecture des premiers résultats livrés ici, nous avons distingué par commodité les deux « profils » qui contrastent le plus : les personnes interrogées prélevées parmi les usagers de la bibliothèque de Miramas et celles de la BnF. Il faut ajouter que, dans l'éventail ainsi ouvert, les usagers cavaillonnais et grenoblois ne se singularisent que fort peu : au regard des principales variables d'état (âge, profession, niveau de formation scolaire, nature et intensité des pratiques culturelles, etc.), ainsi que des variables qui objectivent les pratiques de lecture et de consultation, ces usagers font bloc et se laissent classer sans difficulté dans un ensemble homogène qui s'oppose à la population formée par les personnes interrogées issues de la BnF.

**Tableau 1**
**Temps de séjour moyen déclaré en bibliothèque**

| | |
|---|---|
| Sans réponse | 8% |
| Jusqu'à 30 minutes | 25% |
| De 31 à 60 minutes | 44 % |
| 60 minutes et plus | 23 % |
| Ensemble | 100 % |

## Une bibliothèque de prêt : la bibliothèque de Miramas

En ce qui concerne Miramas, la population est très concernée par l'offre : des occasionnels et des habitués. 57 % de l'échantillon (N=483) se sont rendus chaque semaine à la bibliothèque de Miramas pour y consulter ou y emprunter des documents, ou encore pour explorer les sites informatiques en libre accès. Le taux d'inscription dans une – ou plusieurs – bibliothèque(s) est de 86 % ; en cela, la bibliothèque de Miramas ne se distingue pas vraiment de l'ensemble des bibliothèques françaises ; elle comprend 14 % de non-inscrits[1]. L'inscription dans différentes bibliothèques concerne 34 % de l'échantillon : les lieux fréquentés se situent tous dans la région.

La forte implication des usagers se retrouve lorsqu'on évalue le nombre d'emprunts d'ouvrages, de vidéos ou de cédéroms, la densité des consultations sur place ou encore la durée moyenne des séjours en bibliothèque. Ainsi, pour près des deux tiers de la population, la durée de séjour est-elle supérieure à trente minutes (*cf.* tableau 1 ci-dessus).

Elle dépasse même une heure pour 23 % de la population. Comme on pouvait s'y attendre, ce sont les habitués qui séjournent le plus longuement dans les bibliothèques (*cf.* tableau 2 ci-dessus).

**Tableau 2**
**Temps de séjour moyen déclaré en bibliothèque selon la fréquence des déplacements en bibliothèque**

| | Jusqu'à 30 minutes | de 31 à 60 minutes | 1 heure et plus | NR |
|---|---|---|---|---|
| Moins d'1 fois/ semaine | 29 % | 44 % | 18% | 9% |
| 1 fois/ semaine et plus | 22 % | 46 % | 27 % | 5% |
| Ensemble | 24 % | 44 % | 24 % | 8 % |

1. Selon l'enquête réalisée par le Département des études prospectives (DEP) du ministère de la Culture et de la Communication en 1997, la fréquentation des bibliothèques et des médiathèques se répartit entre 21 % d'inscrits et 10 % de non-inscrits (page 241), soit un rapport de 2/3, 1/3. Le prélèvement sur site possède à l'évidence un pouvoir multiplicateur qui accroît la part des inscrits puisque, dans le cas qui nous occupe, les habitués occupent une place plus grande que celle des occasionnels dans le flux annuel des usagers qui se rendent sur place. Comme les habitués se recrutent majoritairement chez les inscrits, au moins dans le cas de Miramas, cet effet multiplication est sensible et fait chuter la proportion des non-inscrits autour de 15 %.

### *Consultations et emprunts : du livre au cédérom*

Lorsque l'on compare entre eux les types d'usage, de consultation et d'emprunt durant les douze derniers mois et que l'on évalue « l'exposition » professionnelle et domestique des personnes interrogées aux nouvelles technologies, on constate que l'intégration domestique des outils électroniques se réalise par paliers (*cf.* tableau 3 ci-dessous).

L'exposition professionnelle ou domestique – par la présence d'ordinateurs chez soi ou par la dotation électronique du lieu de travail – n'entraîne pas mécaniquement une conversion à l'usage domestique de cédéroms ou d'Internet. Si Internet reste un outil d'usage rare, le cédérom apparaît incontestablement comme étant un objet « transitionnel » dont la manipulation est censée ouvrir les portes d'Internet. À ce titre, l'étude du rapport que les personnes interrogées entretiennent avec les cédéroms empruntés à la bibliothèque de Miramas constitue une observation de première importance pour évaluer la nature des premiers contacts avec les outils électroniques.

### *Les cédéroms empruntés, premiers contacts avec les nouvelles technologies*

Si l'on souhaite ne pas succomber aux illusions technologistes qui attribuent aux outils une force et une séduction intrinsèques, il faut admettre que c'est au travers d'interactions expérimentales – dans le cadre professionnel, domestique lorsqu'un proche importe une nouvelle technologie, ou dans une bibliothèque publique – que s'élaborent les premières réceptions des « nouvelles technologies » dans le domaine culturel. Développant un marché où les valeurs d'usages sont en grande partie indépendantes des valeurs d'échange, les bibliothèques sont des laboratoires et des lieux d'observation particulièrement intéressants.

Le constat principal qui saute aux yeux est que les premières expériences des cédéroms ne sont pas mémorables : seuls un peu plus de la moitié des personnes interrogées sont capables de citer le titre du dernier cédérom emprunté. En outre, ces outils semblent être sollicités dans la continuité du Minitel et des usages pratiques et documentaires qui lui sont liés. Si l'on distingue les cédéroms pratiques (guides des vins, guides des prénoms, etc.) des documentaires (sur une ville, des animaux ou des sujets très généraux) et des volumes d'approfondissement (pour apprendre une langue, mieux connaître un écrivain ou un peintre), cette dernière catégorie ne vient pas en première ligne, loin s'en faut (*cf.* tableau 4 ci-dessus).

**Tableau 3**
**Bibliothèque de Miramas**
**« Exposition » professionnelle et domestique aux nouvelles technologies et types d'usage, de consultation et d'emprunt (durant les douze derniers mois)**

| | Utilisation professionnelle | Dotation domestique | Emprunt | Usage et consultation en bibliothèque |
|---|---|---|---|---|
| Livres | | | 79 % | 49 % |
| Journaux ou revues | | | – | 57 % |
| Cassettes audio | | | - | 27 % |
| | | | 64 % | 8 % |
| vidéo | | | 45 % | |
| Ordinateurs | 42 % | 46 % dont 26 % à titre personnel | – | 38 % |
| Internet | | 5 % | – | 20 % |
| Cédéroms | | 33 % dont moins de la moitié à titre personnel | 14 % | 4 % |
| Microfilms | | | – | 1 % |

**Tableau 4**
**Caractéristique du dernier cédérom emprunté à la bibliothèque**

| | |
|---|---|
| Cédéroms pratiques | 15 % |
| Cédéroms documentaires | 73 % |
| Cédéroms d'approfondissement | 12 % |
| Ensemble | 100 % |

### *Influence de l'âge, du sexe, du niveau de diplôme et de l'habitat urbain*

Les caractéristiques des publics interrogés correspondent d'assez près au portrait statistique dressé dans les études spécialisées ou dans la dernière livraison des *Pratiques culturelles des Français : enquête 1997*[2], mais sont, dans certains cas, atténuées. Répondant au profil des bibliothèques-médiathèques municipales – par son statut juridique, mais également par son recrutement local (88 % des usagers proviennent du département) –, la bibliothèque de Miramas recrute assez largement les publics de lycéens et d'étudiants.

Ainsi la surreprésentation des femmes dans les bibliothèques, et singulièrement dans les bibliothèques municipales (sur cent femmes interrogées, vingt et une se sont inscrites dans une bibliothèque municipale contre quatorze hommes (*Les Pratiques culturelles des Français*), se

2. Olivier DONNAT, *Les Pratiques culturelles des Français : enquête 1997*, Paris, La Documentation française, 1998.

**Tableau 5**
**Bibliothèque de Miramas**
**Ventilation des classes d'usagers**

| | Miramas (N = 483) | Population française (recensement 1990) |
|---|---|---|
| 15 à 19 ans | 18% | 9,3 % |
| 20 à 24 ans | 19% | 7,8 % |
| 25 à 34 ans | 25 % | 18,3 % |
| 35 à 44 ans | 21 % | 18,7 % |
| 45 à 54 ans | 8 % | 16,1 % |
| 55 à 64 ans | 5 % | 10,7 % |
| 65 ans et plus | 4 % | 19,2 % |
| Ensemble | 100% | 100 % |

trouve-t-elle atténuée dans le cas de Miramas, puisque, sur les effectifs globaux, les femmes sont seulement légèrement plus nombreuses (sur cent usagers, cinquante et un sont des femmes contre quarante-neuf des hommes), alors qu'elles sont majoritaires dans la population française (52,1 contre 47,9). Lorsqu'on s'intéresse à la ventilation des classes d'âge, on constate la surprésence des plus jeunes et un retrait corrélatif des groupes les plus âgés. Cet effet, tout à fait classique, est sans doute d'une ampleur moindre que celle qui se rencontre en moyenne dans les bibliothèques municipales (*cf.* tableau 5 ci-dessus).

On trouve un profil moins « classique » lorsqu'on s'intéresse aux niveaux de formation scolaire des usagers. Avec près de 70 % d'entre eux possédant un diplôme supérieur ou égal au baccalauréat, moins de 5 % d'usagers ne possédant aucun diplôme ou un CEP (certificat d'études primaires) et 30 % d'élèves ou étudiants, la bibliothèque de Miramas recrute une population qui se rapproche plus volontiers de celle qui fréquente les bibliothèques scolaires et universitaires. Ces singularités expliquent sans doute un certain nombre de comportements, notamment pour les fractions les plus jeunes des publics et pour les habitués.

## Une bibliothèque de recherche : la BnF

Le prélèvement de notre échantillon (N=980) dans les salles du haut-de-jardin de la BnF laisse apparaître une première différence par rapport à une bibliothèque telle que celle de Miramas, puisque le taux d'usagers non inscrits s'y révèle beaucoup plus important.

### *Visiteurs ou inscrits : des publics aux profils familiers*

En effet, le taux d'usagers frôle les 20 %[3] et correspond dans son ensemble à des personnes effectuant leur première visite à la BnF. Il ne semble cependant pas possible de distinguer ces visiteurs des familiers du lieu par des comportements d'usages ou des profils sociodémographiques clairement différenciés ; il apparaît en fait que ces deux catégories de personnes interrogées offrent à l'observation les traits caractéristiques des publics que l'on s'attend à rencontrer dans une bibliothèque d'études et de recherche. Il n'est donc pas surprenant que, dans leur ensemble, les usagers de la BnF occupent les salles de lecture pour des durées largement supérieures à celles habituellement relevées dans une bibliothèque municipale de prêt (*cf.* tableau 6 ci-dessous).

**Tableau 6**
**BnF**
**Temps de séjour moyen en bibliothèque**

| | |
|---|---|
| Sans réponse | 10% |
| Jusqu'à 2 heures | 17% |
| De 2 à 4 heures | 39 % |
| Plus de 4 heures | 34 % |
| Ensemble | 100 % |

Présence massive d'étudiants ou de lycéens (près de 70 % de notre population de personnes interrogées), surreprésentation des classes d'âge, les plus jeunes ainsi que des forts niveaux de diplômes sont autant d'effets classiquement attendus dans les bibliothèques universitaires et à ce titre se laissent logiquement mesurer dans notre échantillon (*cf.* tableau 7 ci-dessous).

### *Utilisations, dotations et consultations des nouvelles technologies*

L'investissement des populations d'usagers rencontrées à la BnF en matière de nouvelles technologies de l'information apparaît, ici encore, sans réelle surprise, d'une ampleur et d'une diversité largement supérieure à ce que l'on peut observer à Miramas. L'utilisation de l'informatique et de ses différentes applications dans le cadre professionnel, domestique ou dans celui des salles de lecture du haut-de-jardin se révèle de fait beaucoup plus répandue. La majorité des

**Tableau 7**
**BnF**
**Niveau de diplômes déclaré**

| | |
|---|---|
| Sans réponse | 2% |
| Fin d'études primaires | 2% |
| Études secondaires niveau BEPC | 1 % |
| Études secondaires niveau CAP/BEP | 2 % |
| Études secondaires niveau Bac | 16 % |
| Niveau Bac +2 | 16 % |
| Diplôme de l'enseignement supérieur | 61 % |
| Ensemble | 100 % |

3. On retrouve sans doute ici l'effet multiplicateur du prélèvement sur site déjà observé à Miramas, effet qu'il convient cependant de nuancer en précisant que les statistiques de fréquentation fournies par la BnF révèlent de fortes fluctuations des visiteurs non inscrits selon les jours de la semaine et les salles concernés, cela sur une fourchette allant de 6 à 28 %.

**Tableau 8**
**BnF**
**« Exposition » professionnelle et domestique aux nouvelles technologies et types d'usage de consultation**
**(durant les douze derniers mois)**

| | Utilisation professionnelle | Dotation domestique | Usage et consultation en bibliothèque |
|---|---|---|---|
| Livres | | | 58 % |
| Journaux ou revues | | | 65 % |
| Cassettes audio | | | 21 % |
| vidéo | | | 19 % |
| Ordinateurs | 58 % | 60 % dont 43 % à titre personnel | 56 % |
| Internet | | 25 % dont les deux tiers à titre personnel | 45 % 15 % |
| Cédéroms | | 36 % | 15 % |
| Microfilms | | | 5 % |

personnes interrogées déclare utiliser des ordinateurs régulièrement, même si, là aussi, ces usages professionnels ou domestiques ne débouchent pas systématiquement sur une utilisation suivie des cédéroms ou d'Internet. Par rapport à Miramas, l'utilisation des cédéroms à domicile paraît même moins importante que ce que l'on aurait pu s'attendre à observer de prime abord (*cf.* tableau 8 ci-dessus) : on passe ainsi de 33 % des personnes interrogées dotées de cédéroms à 36 % seulement en ce qui concerne les usagers de la BnF. Peut-être faut-il y voir une manifestation du caractère « transitoire » du cédérom, délaissé par certains au profit d'Internet.

Mieux dotés en équipements informatiques et en cédéroms, les usagers de la BnF sont, comme c'est d'ailleurs le cas d'une façon générale pour les habitants de la région parisienne, proportionnellement plus nombreux à utiliser Internet que leurs homologues de province : le taux de 25 % d'abonnés à Internet trahit les effets conjugués des niveaux de diplômes élevés et de la surreprésentation des classes d'âge les plus jeunes propres à cette population. Dans les salles de lecture, cette tendance se confirme puisque l'on dénombre 45 % d'usagers d'Internet même si, au total, le fossé creusé avec une bibliothèque telle que Miramas est finalement moins large sur ce point qu'en ce qui concerne la consultation des cédéroms – on dénombre en effet à la BnF près de quatre fois plus d'usagers ayant consulté des cédéroms qu'à Miramas (*cf.* tableaux 3 et 8). Il ne faudrait cependant pas voir dans ces derniers chiffres un démenti des hypothèses formulées au sujet du cédérom et de son rôle propédeutique, dans la mesure où les usages effectivement observés à la BnF concernant ces supports sont, nous allons le voir, profondément différents de ceux constatés à Miramas.

### *Cédéroms et Internet : du sac à malice à la boîte à outils*

L'analyse comparée de bibliothèques aux différences aussi marquées que celles de Miramas et de la BnF ne révèle cependant pas tant des écarts de dotation en outils informatiques ou en fréquence d'utilisation que des logiques d'usages fort éloignées les unes des autres. Ainsi, les types de cédéroms consultés à la BnF nous incitent à penser que l'usage des cédéroms s'inscrit moins dans la continuité du Minitel que dans celle du livre, de l'annuaire ou de l'encyclopédie. En effet, les utilisations de cédéroms à des fins de renseignements pratiques ou documentaires cèdent ici le pas aux explorations ciblées – portant sur un sujet, un auteur, un domaine précis (*cf.* tableau 9 ci-dessous).

**Tableau 9**
**BnF**
**Caractéristique du dernier cédérom consulté**

| | |
|---|---|
| Cédéroms pratiques | – |
| Cédéroms documentaires | 39% |
| Cédéroms d'approfondissement | 61 % |
| Ensemble | 100 % |

Il est évident que ce type de résultats doit être confronté aux dispositifs de l'offre propre à une bibliothèque d'études qui met à la disposition de ses lecteurs une multitude d'encyclopédies interactives et de bases de données sur cédéroms sans réellement proposer de guides ou manuels pratiques interactifs. Cependant, dans la mesure où les bases de données bibliographiques ou les encyclopédies compilées sur cédéroms proposent bien souvent à leurs utilisateurs des dispositifs de consultation et d'indexation fort variables de l'une à l'autre, il convient de prendre en compte le fait que leur manipulation requiert, pour obtenir un degré de précision suffisant dans le traitement des réponses, des compétences quelque peu différentes de celles qu'exigent les cédéroms pratiques ou documentaires. En ce sens, la prédominance de l'utilisation des cédéroms d'approfondissement à la BnF nous paraît témoigner du fait que certains groupes d'usagers sont parvenus à « domestiquer » ces objets à des niveaux de maîtrise qui, sans doute, s'observent plus rarement ailleurs.

Internet semble en revanche susciter des usages beaucoup moins stabilisés que les cédéroms utilisés à la BnF, puisque l'on y voit réapparaître des utilisations à finalité pratique (consulter les programmes de

**Tableau 10**
**BnF**
**Types d'usages d'Internet déclarés**

| | |
|---|---|
| Découverte, familiarisation | 10 % |
| Messagerie | 10% |
| Renseignements pratiques | 17 % |
| Usages documentaires | 27 % |
| Usages ciblés d'approfondissement | 36 % |
| Ensemble | 100 % |

cinéma ou les horaires de train, se renseigner sur les offres d'emplois ou s'inscrire à des concours, réserver une place d'avion, etc.). Dans le même ordre d'idées, on constate un tassement entre les usages d'Internet à des fins d'approfondissement (mener une recherche précise sur un sujet, constituer une bibliographie) et ceux davantage tournés vers des curiosités documentaires – sur des sujets généraux tels que les jeux vidéos, les séries télévisées, le sport, les voyages, etc. (*cf.* tableau 10 ci-dessus).

Cette tendance se trouve encore renforcée lorsque l'on demande aux usagers d'Internet d'indiquer les deux sites qui leur viennent immédiatement à l'esprit : cette fois, les sites documentaires occupent une place prédominante et les sites de renseignements pratiques voient leur importance s'accroître considérablement (*cf.* tableau 11 ci-contre). On s'éloigne alors de l'utilisation essentiellement bibliographique qui est faite des cédéroms consultables à la BnF pour découvrir à nouveau des utilisations proches de celles qui pourraient être faites d'un Minitel, les aspects sonores et graphiques en plus.

Le sort réservé à la messagerie tel qu'il apparaît dans ces déclarations nous semble somme toute plutôt minimisé. En effet, les observations réalisées sur place nous ont permis de constater que, très souvent, une grande partie du temps passé par les usagers devant les postes de consultation d'Internet lui était consacrée. Peut-être peut-on expliquer cette étrange absence dans les déclarations d'usages par le fait que, d'une part, le recours à la messagerie a été interdit à la BnF comme dans de nombreuses autres bibliothèques, et qu'il s'agit d'autre part d'une activité consommant comparativement beaucoup de temps, même si elle n'est pas perçue comme prioritaire ou pertinente[4] aux yeux des utilisateurs de postes Internet.

Les contours de ces groupes ne se laissent d'ailleurs pas aisément dessiner : pour l'heure, nous n'avons pas pu établir qu'il s'agissait d'usagers se distinguant par une forte proximité à l'informatique (contacts fréquents avec les outils informatiques, abonnement à Internet, bonne connaissance des principes de fonctionnement des applications informatiques, etc.), même s'il paraît évident qu'un apprentissage minimum du maniement d'un ordinateur soit requis avant d'envisager d'utiliser Internet ou les cédéroms.

Mais, au-delà de cet « effet de seuil » attendu, il nous incombe de chercher à comprendre ce qui, dans un tissu complexe de représentations, de curiosités, d'appétences et de compétences culturelles, prend sens aux yeux des utilisateurs des nouvelles technologies et de les orienter vers tel choix ou tel usage plutôt que tel autre. Les entretiens menés auprès de profils différenciés d'usagers des nouvelles technologies (cédéroms ou Internet, au bureau ou à domicile, à la bibliothèque ou non) devraient notamment nous permettre d'en contextualiser la réception dans des cadres culturels plus généraux tels que l'attrait de la nouveauté ou « la technique », les goûts pour certaines œuvres révélant la présence d'un auteur ou prenant au contraire des formes plus dépersonnalisées, etc.

*Juillet 1999*

**Tableau 11**
**BnF**
**Caractéristique des sites consultés**
**(basée sur les noms des deux sites fournis par chaque usager d'Internet, hors moteurs de recherche)**

| | |
|---|---|
| Sites dédiés à la messagerie | 8 % |
| Sites de renseignements pratiques | 26% |
| Sites documentaires | 35% |
| Sites d'approfondissement | 31 % |
| Ensemble | 100 % |

4. Certains entretiens menés auprès d'usagers d'Internet montrent par exemple des attitudes quelque peu « complexées » par rapport à l'usage effectivement réalisé par ces derniers lorsqu'il est jugé en regard des potentialités perçues ou vantées de ce « nouveau média ».