



HAL
open science

Les Nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques

Emmanuel Pedler, Olivier Zerbib

► **To cite this version:**

Emmanuel Pedler, Olivier Zerbib. Les Nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : Usages d'Internet et des cédéroms. Edition de la BPI, pp.215, 2001, Études et recherche, 9782842461669. 10.4000/books.bibpompidou.292 . halshs-00004677

HAL Id: halshs-00004677

<https://shs.hal.science/halshs-00004677>

Submitted on 21 Sep 2005

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.

Études et recherche

Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques

Usages d'Internet et des cédéroms

**Emmanuel Pedler
Olivier Zerbib**

**Préface de
Roger Establet,**
professeur émérite de sociologie (LAMES, MMSH, université de Provence)

**Ouvrage réalisé avec le soutien de
la Direction du livre et de la lecture.**

Dans la même collection

- Joëlle Bahloul, Lectures précaires, étude sociologique sur les faibles lecteurs, 1990, 128 p., 80 F.
- Annie Benveniste, Joël Roman, L'Université cachée : dix ans de débats au Centre Georges Pompidou, 1991, 162 p., 110 F.
- Eugène Morel et la lecture publique, un prophète en son pays : portrait et choix de textes par Jean-Pierre Seguin, 1993, 222 p., 150 F.
- Identité, lecture, écriture, sous la dir. de Martine Chaudron et François de Singly, 1993, 268 p., 150 F.
- Illettrismes : variations historiques et anthropologiques, sous la dir. de Béatrice Fraenkel, 1993, 304 p., 160 F.
- Raymonde Ladefroux, Michèle Petit, Claude-Michèle Gardien, Lecteurs en campagnes : les ruraux lisent-ils autrement ?, 1993, 248 p., 155 F.
- La Lecture d'Est en Ouest : regards européens, (ouvrage collectif) préface de Martine Poulain, 1993, 122 p., 85 F.
- Anne-Marie Bertrand, Bibliothécaires face au public, 1995, 250 p., 130 F.
- Michel Peroni, Histoires de Lire, rééd. 1995 augmentée d'une préface de Martine Poulain, 184 p., 120 F.
- Claude Poissenot, Les Adolescents et la bibliothèque, préface de François de Singly, 1997, 280 p. 150 F.
- Le Musée et la bibliothèque, vrais parents ou faux amis ?, (ouvrage collectif) 1997, 244 p., 130 F.
- Michèle Petit, Chantal Balley, Raymonde Ladefroux, Isabelle Rossignol, De la bibliothèque au droit de cité, 1997, 368 p., 180 F.
- Christophe Evans, La BPI à l'usage, 1998, 184 p., 95 F.
- Richard Hoggart en France, textes rassemblés par Jean-Claude Passeron, 1999, 272 p., 130 F.
- Christophe Evans, Agnès Camus, Jean-Michel Cretin, préface de Christian Baudelot, Les Habités, le microcosme d'une grande bibliothèque, 2000, 328 p., 135 F.
- Anne-Marie Bertrand, Martine Burgos, Claude Poissenot, Jean-Marie Privat, préface de Jean-François Hersent, Les Bibliothèques municipales et leurs publics, pratiques ordinaires de la culture, 2001, 288 p., 150 F.

Le catalogue des éditions de la Bpi est constamment réactualisé sur son site : <http://www.bpi.fr>, rubrique Publications ou <http://www.bpi.fr/9/index.html>

Les auteurs

Emmanuel Pedler est maître de conférences habilité à l'École des hautes études en sciences sociales et membre de son conseil scientifique. Ses recherches ont d'abord porté sur la sociologie de l'art. Il a notamment publié, en collaboration avec Jean-Claude Passeron, *Le Temps donné aux tableaux* (rééd. L'Harmattan, 2001) et présenté, traduit et annoté *La Sociologie de la musique* de Max Weber, en collaboration avec Jean Molino (Métaillé, 1998). Ses travaux portent aujourd'hui sur les formes culturelles de la communication; son dernier ouvrage s'intitule *Sociologie de la communication* (Nathan, 2000). Outre de nombreux articles dans des revues internationales (*Revue européenne des sciences sociales*, *Réseaux*, *Sémiotica*, *Degrés*, *Léonardo*, etc.), Emmanuel Pedler a participé à plusieurs ouvrages collectifs (La Découverte, La Documentation française, L'Harmattan, etc.).

Olivier Zerbib est doctorant à l'École des hautes études en sciences sociales de Marseille et chercheur au laboratoire Culture et Communication de l'université d'Avignon. Sociologue, ses recherches portent principalement sur l'étude des pratiques culturelles émergentes et sur les liens entre culture et nouvelles technologies. Il a collaboré à l'ouvrage *Aux marches du Palais, le Festival de Cannes sous le regard des sciences sociales*, coordonné par Emmanuel Ethis et paru à La Documentation française en mai 2001.

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier: le service Études et recherche de la Bpi ainsi que Jean-François Hersent de la Direction du livre et de la lecture, pour leur participation stimulante durant toute la durée de cette recherche; les responsables ainsi que les personnels des bibliothèques de Miramas, Cavaillon, Grenoble et de la BnF; Jean-Louis Fabiani, directeur du SHADYC (Sociologie, histoire, anthropologie des dynamiques culturelles) qui a initié ce travail et aidé à sa réalisation; Emmanuel Ethis, responsable du département Sciences de l'information et de la communication à l'université d'Avignon, pour son soutien constant et la qualité de ses relectures; les membres du laboratoire Culture et Communication de l'université d'Avignon pour leur écoute et leurs remarques judicieuses; les enquêteurs Frédéric Andreux, Aurélien Djakhouane, Damien Malinas, Marie Sengel, Régine Schir-Ruhlmann pour leur sérieux et leur dévouement; Anne et Aurélia, enfin, qui ont sacrifié beaucoup de leur temps et de leur attention à la réalisation de cet ouvrage.

Coordination de la publication

Agnès Camus
Françoise Gaudet
Jean-François Hersent

Chargées d'édition

Fabienne Charraire
Nathalie Nosny
Arielle Rousselle

Conception graphique

Claire Mineur

© Bibliothèque publique
d'information / Centre Pompidou,
2001.

ISBN 2-84246-056-1

ISSN 0993-8958

Sommaire

- 9 **Préface**
Roger Establet
- 15 **Introduction**
- 17 **État du problème, état de la question**
- 21 **La pénétration sociale des outils intellectuels anciens et nouveaux**
Un facteur incitatif, la transformation des bibliothèques en médiathèques
Le faible usage du multimédia dans les bibliothèques publiques : une situation provisoire ?
La logique du cumul et l'impact des « dispositions culturelles » des lecteurs
- 33 **Les outils multimédias à la recherche de leur identité**
L'utopie de la communication généralisée
Les outils multimédias au regard de la critique
- 47 **Première partie :
Mesure et analyse des pratiques du multimédia en bibliothèque**
- 49 **Chapitre I. Dispositifs et orientations de l'enquête**
Le choix des indicateurs : les options de traitement statistique et analytique
Les lieux de l'enquête : quatre villes, cinq sites
La bibliothèque de Miramas
Cavaillon
Grenoble
La BnF
- 77 **Chapitre II. Cultures générationnelles, genres et pratiques du multimédia**
L'implication ambivalente de l'âge sur les pratiques du multimédia
Les pratiques de l'ordinateur et du multimédia, des « pratiques culturelles comme les autres » ?
Pratiques culturelles et usages du multimédia chez les plus jeunes
Espace domestique et cultures émergentes
Les ambiguïtés du retrait féminin face aux offres multimédias
De l'espace domestique aux bibliothèques
La mobilité géographique, une variable explicative ?

123	Deuxième partie : Le tête à tête entre usagers et dispositifs multimédias
125	Chapitre I. Des représentations aux pratiques Le dispositif <ul style="list-style-type: none"> Le protocole Description du cédérom Le nombre d'écrans consultés : de l'économie de gestes à la dépense de curiosité De la lecture experte à l'auto-évaluation <ul style="list-style-type: none"> Lectures transversales et lectures d'approfondissement Les évaluations portées par les enquêtés eux-mêmes sur leur consultation
147	Chapitre II. Portraits d'usagers Une curiosité tempérée à l'égard des nouveaux outils électroniques <ul style="list-style-type: none"> Jeux de générations Un rapport féminin aux outils électroniques ? Les outils multimédias entre jeu, musique et fonctions pratiques <ul style="list-style-type: none"> Espaces de loisirs Usages professionnels et fonctions pratiques La place de la culture <ul style="list-style-type: none"> La culture des valeurs scolaires les plus classiques Le cédérom, un outil didactique Sociabilité familiale et amicale et rapport au multimédia
183	Conclusion : une révolution sous observation
197	Conclusion
	Annexes <ul style="list-style-type: none"> I. Fac-similé du questionnaire de l'enquête II. Protocole d'observation, cédérom Michel-Ange III. Données comparatives : Miramas, Cavaillon, Grenoble, Paris (BnF) IV. Catégorisation des types de sites Internet V. Index des tableaux et graphiques

Préface

Roger Establet

En nous promenant des salles publiques de la Bibliothèque nationale de France (BnF) aux bibliothèques de Miramas et Cavaillon, avec un crochet par Grenoble, ce livre nous fait d'abord mesurer le dynamisme exceptionnel d'institutions vénérables que l'imaginaire voue volontiers au conservatisme et à la poussière. Aux rats plutôt qu'aux souris. En quelques années, l'informatique a supplanté fichiers et catalogues. Internet multiplie les ressources documentaires du stock et fait reculer les murs. Emprunts et consultations ne se limitent plus aux livres, mais s'étendent aux disques, vidéocassettes, cédéroms. Les animateurs des bibliothèques sont des acteurs dynamiques, amateurs de nouveauté – « philonéristes » disent Pedler et Zerbib avec une référence implicite à Durkheim (le fondateur de la sociologie française affectionnait le terme opposé de « misonéristes », « ennemis de la nouveauté », dont il constatait la présence fréquente dans les institutions scolaires). Bibliothécaires et documentalistes nous entraînent dans les tourbillons de la révolution numérique, du multimédia et de l'iconosphère.

Nouveaux médias, nouvelles médiations : les temps semblent mûrs pour le renouvellement des publics, le partage des savoirs et les communications sans frontières. Le village planétaire devient une cité interactive, par la grâce des nouvelles technologies.

D'instinct, le sociologue se rebiffe. Ce spécialiste de l'*hic et nunc* se méfie des utopies bordées de roses, surtout passablement anciennes et défraîchies (fin annoncée de l'échec scolaire, disparition des mandarinats, égalisation instantanée des chances...). Le numérique, certes... Encore faut-il en dénombrer les usagers et les usages. Ce n'est certes pas du « misonérisme » professionnel. À pratiquer l'enquête, les sociologues n'ont pas été les derniers à incorporer les technologies de l'information dans leurs pratiques quotidiennes : consultation à distance des bases de données, logiciels de statistiques, analyses textuelles, transcription vocale des entretiens. On voit

Roger Establet est professeur émérite de sociologie (LAMES, MMSH, université de Provence).

bien, à en juger par l'aisance avec laquelle ils traitent des questions ouvertes comportant des dizaines de réponses différentes, que Pedler et Zerbib sont des familiers et des passionnés des technologies de pointe.

Pas question, pour eux, de nier l'intérêt des innovations, ni de les déplorer. Mais il y a un monde entre le constat de changements réels et la prophétie de l'avènement d'un monde social et culturel renouvelé d'un seul coup et de fond en comble. Ce serait oublier la force des structures et la complexité des temps historiques : à l'heure des nouvelles technologies, les « anciennes » se renouvellent et les « archaïques » se perpétuent. Ce serait oublier, aussi et surtout, les acteurs qui peuvent faire des technologies proposées des utilisations timorées ou audacieuses, plier les innovations à des usages anciens, choisir ou rejeter. Du coup, il est nécessaire de questionner avec précision un très grand nombre de personnes, non par passion des grandes lignes, mais, tout au contraire, par respect de la variété et de la variation. À contre-courant des modes, Pedler et Zerbib ont mis au cœur de leur investigation une enquête extensive très lourde (2343 personnes interrogées sur les 5 sites).

L'enquête mesure en première analyse la force des clivages sociaux, déjà repérés par des enquêtes nationales. Dans tous les sites, l'appartenance à un milieu social supérieur ou la possession de diplômes universitaires sont associées à une plus grande familiarité des instruments et technologies de l'information. Ce sont aussi les plus forts lecteurs qui font les usages les plus variés. Dans l'observation rapprochée des explorations du cédérom *Michel-Ange*, les trajectoires « lettrées » se distinguent nettement des autres. Autant d'indices qui montrent que les nouvelles technologies ne sont pas des thaumaturges sociaux. Pour autant, Pedler et Zerbib sont assez attentifs à leurs données pour se refuser à voir dans l'usage des nouvelles technologies « une pratique culturelle de plus » déterminée strictement, dans son ensemble et son détail, par les mêmes facteurs sociodémographiques que les visites de musée ou la fréquentation des concerts. La lecture des tableaux statistiques ne s'épuise pas dans l'énoncé « des grandes tendances » : si le sociologue est contraint au « tableau », c'est bien que, dans la réalité sociale même, la règle ne s'énonce pas sans les exceptions. Or, à y regarder de près, les « nouvelles technologies » forment un ensemble plus disparate que le terme ne le suggère. Les auteurs ne se limitent pas à la lecture des simples

corrélations, prises une à une, avec les variables sociologiques « classiques » (appartenance sociale, diplôme, sexe, âge) qui vont toutes dans le même sens. Ils s'intéressent aux combinaisons des usages. Un des points les plus significatifs, établi par le questionnaire et illustré par les entretiens, est la variété des univers où les enquêtés intègrent les nouvelles machines : le cybermonde (Pedler et Zerbib ont rencontré quelques prophètes), mais parfois aussi les seules contraintes du bureau ; pour les uns, l'ordinateur évoque le fax et pour d'autres, le livre ou les revues, ou les disques ; pour certains même, qui se plaisent à télécharger avec précision des logiciels dont ils ne se servent pas et qu'ils offrent à des amis, l'exploration s'apparente à une variante modernisée du bricolage. Sans oublier les « cumulards », les « attentistes » et « les abstentionnistes ».

La déformation professionnelle a attiré spécialement mon attention sur les pratiques paradoxales des étudiants. On ne s'étonnera pas qu'ils soient plus familiers des ordinateurs que les autres lecteurs. Le professeur, même retraité, ne se félicitera jamais assez de l'usage principalement documentaire et bibliographique que « ses » étudiants font des instruments mis à leur disposition dans les bibliothèques. Rien, jusque-là, qui ne se conforme à la déontologie universitaire et aux attentes du sociologue de la culture. Mais voici qui est plus surprenant. Et donc plus instructif.

« Contrairement aux autres fractions d'usagers des bibliothèques de l'enquête, les étudiants (sur le site de la BnF) ne se contentent pas de jouer sporadiquement aux jeux vidéo, puisqu'ils se montrent très nombreux à déclarer en faire un usage majoritaire à domicile : 44 % des étudiants utilisent ainsi leur ordinateur domestique principalement à des fins ludiques, contre seulement 19 % des actifs et assimilés. On sait que le marché des jeux vidéo constitue l'un des secteurs les plus en pointe de l'informatique puisqu'il engendre de très nombreuses innovations dans les modes de programmation... En privilégiant fortement les logiciels qui émanent de ce secteur, les étudiants de nos échantillons accordent, comme dans le domaine des séries télévisées, une attention toute particulière aux productions les plus récentes de l'offre multimédia en son versant ludique. »

À la bibliothèque, la consultation, empreinte de sérieux professionnel – on note tout de même quelques escapades interdites vers les amis, grâce

au courrier électronique –, est orientée par un *habitus* lettré; à la maison, l'étudiant entraîne son ordinateur dans des domaines qui sont à l'opposé des pratiques « cultivées ». Les étudiants des années soixante mêlaient à plaisir le jeu et le sérieux. Les technologies modernes se sont insérées dans un monde étudiant profondément renouvelé. L'alternance des usages évoque la vie professionnelle ordinaire (distinction des espaces et des temps, du travail et des loisirs) bien plus que la vie de bohème et constitue un indice précieux sur l'évolution de la condition étudiante, évolution qu'il serait bien naïf d'attribuer à l'action directe des « nouvelles technologies ».

Entretiens et questionnaires marquent la place occupée dans les usages par la sociabilité familiale et amicale. Bien loin que les internautes de l'enquête soient tous entraînés vers les rivages de la société virtuelle en dialoguant avec des inconnus, l'un des charmes le plus souvent reconnus aux ordinateurs consiste dans le renforcement des liens sociaux réels par l'échange de courrier, la pratique de jeux à distance, le partage de logiciel, la communication de disques, la transmission de photos. Dans l'un de ses séminaires, relativisant la capacité pour Internet d'engendrer *ex nihilo* des liens sociaux, Pierre Bourdieu montrait à quel point la Toile était investie par des personnes déjà engagées dans des sociabilités fortes et organisées, qu'il s'agisse de militants, de pratiquants amateurs ou de collectionneurs. Pedler et Zerbib nous offrent le plaisir rare d'assister en direct à une rencontre entre la sociologie savante et la sociologie spontanée. À Louise, 68 ans, aide-soignante à la retraite, son petit-fils a fait avec perspicacité l'éloge d'Internet :

« Je m'intéresse aux roses anciennes et il m'a expliqué qu'avec ça, je pourrai me mettre en contact avec des cercles de collectionneurs anglais. C'est vrai qu'il pourrait m'aider pour m'en servir et pour écrire en anglais et, paraît-il, j'aurais des réponses très vite... Mais je crois que c'est assez cher, alors, je vais continuer à lire mes revues pour le moment... »

On reconnaîtra sans peine, dans cette enquête, l'inspiration et les impulsions données par Jean-Claude Passeron, notamment dans ses textes incontournables sur la lecture. Pour qui s'intéresse au développement de la sociologie, ce texte fera comprendre la valeur heuristique de l'épistémologie

austère et exigeante du *Raisonnement sociologique* qui préside à la conception et à l'exploitation de l'enquête. Un exemple l'illustre à merveille, que nous laisserons méditer au lecteur le moment venu : il y a dans ce livre une petite, mais bien précieuse, découverte (disons seulement qu'elle concerne la mobilité géographique). Forts de l'enseignement de Passeron, Pedler et Zerbib se gardent bien d'en donner une interprétation généralisante ou de l'énoncer sous forme d'une « loi » sociologique. Ce n'est pas seulement de la modestie ou de la simple prudence. C'est au contraire une ouverture bien formulée sur de nouvelles investigations. Si l'on veut poursuivre jusqu'au bout la piste ouverte par ces premiers constats, rien ne sert de les clore par des propositions générales, il faut multiplier les contextes et donc reprendre le chemin inventif des enquêtes.

Introduction

État du problème, état de la question

La pénétration sociale des outils intellectuels anciens et nouveaux

- Un facteur incitatif, la transformation des bibliothèques en médiathèques
- Le faible usage du multimédia dans les bibliothèques publiques : une situation provisoire ?
- La logique du cumul et l'impact des « dispositions culturelles » des lecteurs

Les outils multimédias à la recherche de leur identité

- L'utopie de la communication généralisée
- Les outils multimédias au regard de la critique

État du problème, état de la question

Depuis le début des années soixante-dix, on a assisté en France à l'ouverture des dispositifs traditionnels des bibliothèques publiques visant à renouveler et à diversifier leurs publics. Ces efforts se sont notamment traduits en mouvements successifs en leur sein afin de faire évoluer les formules d'offres de consultation : bibliothèques de proximité, refonte des dispositifs – avec, par exemple, des espaces réservés à la presse ou aux bandes dessinées –, création de bibliobus, mais également conservation d'autres documents que des livres (mise en place des services audiovisuels notamment).

Cette multitude de propositions, de tentatives diverses et de dispositifs polymorphes renvoie en premier lieu à une problématique classique, selon laquelle il suffirait d'accroître l'offre, de modifier l'implantation des bibliothèques, de diversifier les objets conservés pour faire accroître la pénétration du livre et les taux de lecture. Un tel questionnement se trouve, bien entendu, renouvelé par l'émergence des nouvelles technologies et des « nouveaux supports documentaires ».

Ce type d'interrogation a été très largement travaillé par la littérature spécialisée de ces dernières décennies et il n'y a sans doute pas grand-chose à ajouter à ce que l'on connaît déjà. Dans ces termes mêmes, le débat a été ouvert par une étude importante – *L'Œil à la page*¹ – du début des années quatre-vingt, à propos de l'introduction des outils audiovisuels dans les bibliothèques. En explorant d'une manière précise les usages de ces nouveaux outils, les auteurs aboutissent au constat selon lequel les rapports inégaux à la chose écrite déterminent presque mécaniquement les appropriations – aussi inégales – des nouveaux outils. Les résultats de la présente enquête permettent d'affirmer que cet état ne change pas significativement avec l'introduction des outils multimédias dans les bibliothèques.

Pour intéressante qu'elle soit, cette perspective d'analyse ne justifierait pas à elle seule le choix d'en entreprendre l'actualisation, vingt ans après. S'il convient d'examiner attentivement la question de la pénétration sociale des

1. Jean-Claude Passeron, Michel Grumbach, avec M. Bénard, J.-P. Martinon, M. Naffrechoux, P. Parmentier, F. Porto-Vasquez, F. de Singly, *L'Œil à la page. Enquête sur les images et les bibliothèques*, Paris, BPI-Centre Pompidou, 1984.

connaissances et des savoirs, ainsi que la distribution des outils intellectuels qui en permettent l'accès – problématique que l'on nommera « politique » car elle est souvent privilégiée par les instances de décision –, il faut en repenser les fondements afin d'élargir le cadre d'analyse qu'appelle l'observation de pratiques neuves, à la recherche de leurs marques et de leurs identités.

Le présent ouvrage repose ainsi sur la reformulation de la problématique politique : les outils du savoir, du livre aux instruments électroniques, ne sont pas *des entités constituées et délimitées*, de simples biens – réputés rares – que l'on chercherait à faire circuler d'un milieu à un autre, mais des objets de pratiques que ces derniers caractérisent, catégorisent et dont l'identité variable dépend des acteurs en présence. Accessoirement, ils constituent des entités susceptibles de jouer un rôle dans la démocratisation des connaissances. Les bibliothèques, le système éducatif ou les mondes de l'art et de la culture sont à compter au nombre des acteurs qui concourent à la construction identitaire de ces objets. On peut même ajouter que si les objets émergents sont manifestement à la recherche d'un statut, les outils plus anciens, comme le livre, ne possèdent pas plus une identité fixe ; dans la durée, ils ont effectué des parcours qui, loin d'être linéaires, offrent l'image rémanente d'une histoire des techniques intellectuelles, capitale pour la compréhension de notre extrême présent.

Les instances dont l'action converge pour topographier les nouveaux territoires électroniques sont plus inattendues qu'il y paraît. Ainsi, et dans l'ordre hiérarchique des influences exercées, les milieux professionnels ont donné des lettres de noblesse à ces nouveaux outils. Sur ce plan, les acquis et les promesses de la flexibilité du travail dopent nombre d'entreprises dont certaines n'hésitent pas à doter leur salariat d'instruments électroniques à usage domestique, qui, à terme, pourraient constituer les postes d'un travail délocalisé². La caisse de résonance que constituent les cercles familiaux pèse également d'un poids non négligeable – on verra, dans la première partie du présent ouvrage, l'importance et les limites de l'interinfluence familiale

2. Que deux grosses entreprises américaines, dès la fin 1999 – elles ont été ensuite imitées –, aient offert à leurs salariés des postes informatiques à usage domestique, ne doit pas être pris pour une simple fantaisie ou largesse en une période de forte croissance économique. Le mouvement est plus profond et signale également que la cloison, encore étanche, entre mondes professionnels et mondes domestiques peut être perforée grâce aux outils électroniques.

en ce domaine –, d'autant qu'elle amplifie et prolonge l'action engagée dans les mondes professionnels, bien que ces derniers soient traversés par diverses prophéties auto-organisatrices dont on ne retrouve que peu d'écho à l'intérieur des sphères domestiques. En effet, les vertus révolutionnaires et profondément transformatrices des nouvelles technologies n'apparaissent pas aussi évidentes aux yeux de ceux qui les manipulent ou les approchent dans leurs foyers. L'enthousiasme verbal, bien tempéré de l'expérience quotidienne et domestique des technologies à la page, se retrouve même pour les groupes les plus philonéistes (manifestant un attrait pour la nouveauté) – les fractions les plus jeunes de la société, caractérisées par des pratiques émergentes marquées par la fréquentation des discothèques, des séries télévisées et des jeux électroniques – et contraste avec leurs usages concrets de postes multimédias devenus familiers.

Dans un tel contexte, il convient de rappeler que l'enquête « Usages et représentations des nouvelles technologies en bibliothèques », sur laquelle se base le présent ouvrage, se proposait d'analyser les effets, les sens perçus ou projetés accordés aux techniques nouvelles pour diffuser, transmettre l'offre culturelle existante ou pour conformer de nouvelles offres, mais qu'elle concernait également d'une manière plus générale les bibliothèques publiques, leur rôle culturel au sens large et la place qu'elles occupent dans les dispositifs publics (y compris commerciaux). Pour l'heure, on connaît encore de manière incomplète la répartition entre les bibliothèques qui font coexister les collections numérisées et celles qui ne le font pas et, si l'on sait que les variations dans les modalités d'organisation et de présentation de l'offre orientent pour partie les pratiques en privilégiant certains usages et certains publics, on ne possède pas non plus d'informations précises sur le rôle exact joué par les nouvelles technologies en ce domaine. La recherche, entreprise à partir des données statistiques recueillies en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, à la BnF et en région Rhône-Alpes (Grenoble), se posait ainsi pour mission d'étudier quelques-uns des effets de cette introduction, en sorte d'esquisser quelques pistes d'analyse dans ce domaine.

Ce faisant, la recherche ainsi engagée pour évaluer la place occupée par les nouvelles technologies n'imposait pas que l'on présuppose l'existence de ruptures radicales entre les usages anciens et actuels. C'est donc le *continuum* des pratiques qui a été exploré en des situations diverses et typiques – les

cinq sites choisis étant très différents les uns des autres et ne permettant qu'assez peu de généralisations transversales.

Plus singulièrement une question traverse, et cela est inévitable, l'analyse et l'évaluation de l'action politico-culturelle : comment mettre en évidence les fondements, souvent cachés, des actes, décisions et options qui orientent tout choix opérationnel ? Tâche difficile, comme l'on sait et qui se complique encore dans le cas de l'étude des « nouvelles technologies ». Comme le souligne Serge Proulx³, les sciences sociales rencontrent quelques difficultés à penser les phénomènes sociotechniques. La présence, en ce domaine, d'une littérature scientifique moins riche et pertinente qu'ailleurs vient confirmer ce jugement.

3. « L'Avenir : la recherche en information communication », in *Actes du congrès Infocom 90*, SFIC, Aix-en-Provence, 1990, p. 137-144.

La pénétration sociale des outils intellectuels anciens et nouveaux

D'après les données apportées par la Direction du livre et de la lecture, en 1999, il est manifeste qu'un effort important est actuellement fourni par les bibliothèques municipales dans le secteur des documents électroniques, tant en ce qui concerne le volume de l'offre que sa diversité. Ainsi, en 1998⁴, 651 bibliothèques municipales déclarent posséder des documents électroniques (logiciels et cédéroms) soit 24,5 % d'entre elles, contre 10,4 % en 1996.

Il faut ajouter que le nombre de bibliothèques municipales disposant de documents électroniques augmente régulièrement en fonction de la taille des agglomérations qu'elles desservent⁵ : ainsi, en 1997, le taux d'équipement passe de 12 % pour les bibliothèques de communes de moins de 2 000 habitants à près de 100 % pour les villes de 300 000 habitants et plus, ce qui reflète bien entendu des différences de moyens financiers et, sans doute, une opposition entre ville et campagne. En outre, le volume des collections électroniques a augmenté de plus de 44 % entre 1995 et 1996 et de 52,6 % entre 1996 et 1997 et, au total, sur les 651 bibliothèques disposant de documents électroniques, 188 offrent un accès à Internet que 137 d'entre elles proposent au public.

Ces taux d'équipement généraux et l'offre substantielle qu'ils sous-entendent doivent cependant être confrontés aux situations locales. Ils ne présument évidemment pas du nombre de documents possédés dans chaque commune de l'hexagone.

Un facteur incitatif, la transformation des bibliothèques en médiathèques

La progression des inscriptions dans les bibliothèques publiques semble continuer depuis 25 ans (cf. tableau 1). Elle s'est fortement accélérée dans les années 1980. Il faut ajouter que l'évolution récente (1989-1997) et singulièrement l'augmentation des inscriptions dans les bibliothèques publiques peut être attribuée⁶, pour partie seulement, aux transformations de certaines d'entre elles en médiathèques. Il faut également souligner que cette tendance

4. Enquête informatique sur un échantillon de 2 188 bibliothèques, cf. Marie-Claude Maddaloni, « L'information numérique dans les bibliothèques municipales », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n° 4, 1999.

5. On nuancera néanmoins ce constat en rappelant que des villes telles que Paris voient, pour cette période, les documents électroniques absents de leurs bibliothèques.

6. Olivier Donnat, *Les Pratiques culturelles des français : enquête 1997*, Paris, La Documentation française, 1998.

peut être relativisée: les chiffres récemment présentés par la Direction du livre et de la lecture dans les données 1998 relatives aux bibliothèques municipales et départementales de prêt⁷ montrant un accroissement corrélatif du nombre des bibliothèques françaises et de leur offre et conduisant *in fine* à observer une certaine stagnation moyenne des inscriptions en bibliothèque, la progression des inscrits suivant la montée en charge des équipements.

Tableau 1. Progression de la part des Français inscrits dans une bibliothèque entre 1973 et 1997⁸

Sur 100 Français de 15 ans et plus

1973	1981	1989	1997
13,2 %*	14,3 %*	17 %**	21 %**

* Pratiques culturelles des Français, Dalloz, 1982.

** Pratiques culturelles des Français, La Documentation française, 1997.

En outre pour les dernières années (de 1989 à 1997), la fréquentation des bibliothèques et médiathèques a plus augmenté encore que le nombre d'inscriptions (cf. tableau 2).

Tableau 2. La fréquentation des bibliothèques (ou médiathèques) en 1989 et 1997⁹

	1989	1997
Non inscrits	6 %	10 %
Inscrits	17 %	21 %
Ensemble	23 %	31 %

Parmi les Français de plus de 15 ans qui se sont rendus au moins une fois par semaine dans une bibliothèque (inscrits ou non), les plus jeunes étaient

7. *Direction du livre et de la lecture, Bibliothèques municipales, Bibliothèques départementales de prêt: Données 1998*, Paris, La Documentation française, septembre 2000, voir notamment p. 198-199.

8. *Pratiques Culturelles des Français: description sociodémographique, évolution 1973-1981*, Paris, Dalloz, 1982, p. 80 et *Les Pratiques culturelles des Français: enquête 1997, op. cit.*, p. 241.

9. *Ibid.*, p. 241.

23 % (tranche de 15 à 19 ans), les plus âgés 3 % (tranche des 65 ans et plus). Il est intéressant de noter que le classement de l'efficacité relative des variables d'état, traditionnellement analysées dans les bilans sociodémographiques, donne ici la première place à l'âge, ou plus exactement à l'appartenance générationnelle. Toujours pour la même enquête, la comparaison entre les niveaux de diplôme de l'échantillon fait ainsi apparaître un différentiel légèrement plus faible – de 3 à 21 % entre les détenteurs d'un certificat d'études et ceux qui ont atteint un diplôme d'études supérieures. En outre, il apparaît également que les plus jeunes sont les principaux responsables de la progression entre 1989 et 1997 : 63 % des 15-19 ans ont franchi les portes d'une bibliothèque ou d'une médiathèque au cours des 12 derniers mois, contre 48 % pour les 20-24 ans. On retrouvera cette présence accentuée des plus jeunes dans la composition de tous les échantillons de l'enquête sur laquelle se fonde le présent ouvrage.

Comment analyser ces évolutions ? Derrière l'âge se cache évidemment la scolarisation plus générale dans la population et plus longue qu'auparavant. Mais il faut ici dissocier son effet propre (et les curiosités qu'elle génère), de l'effet lié au rapprochement symbolique et matériel du lieu public qu'est la bibliothèque ainsi que des influences socioculturelles affectant ses publics potentiels. Dans ce sens, on verra que les curiosités les plus vives à l'égard des nouveaux outils se rencontrent chez les actifs. Lieu ressource pour les élèves et étudiants, la bibliothèque est devenue une annexe des écoles et universités, mais elle est souvent beaucoup plus que cela : lieu polymorphe, elle répond à des fonctions très variées, allant de la formation permanente à l'espace de loisir.

On peut douter qu'il soit facile d'analyser simplement ce caractère ouvert et adaptatif des bibliothèques : il n'est pas simple de dissocier l'influence de facteurs comme la multiplication des lieux, la rénovation des bibliothèques, le changement d'image – n'être plus le temple du livre, mais un lieu polyvalent, proche des métros, des centres commerciaux et des quartiers – et la modification de l'offre (multiplication des supports, présence des disques, des cédéroms, d'Internet). Comme le note Olivier Donnat, « la diversification des services offerts par les bibliothèques, est aussi à l'origine de leur succès. On pense, bien entendu, à la diffusion des supports audiovisuels (disques, vidéocassettes, cédéroms...) qui a contribué à modifier les usages des bibliothèques mais aussi leur image : aujourd'hui la moitié

des usagers déclare pouvoir emprunter ou consulter, dans l'équipement qu'ils fréquentent, des disques ou des cassettes, un tiers des vidéocassettes et environ un sur cinq des cédéroms, sans compter la presse et les revues qui sont presque systématiquement disponibles¹⁰. » Les observateurs les mieux informés sont donc portés à créditer la modification de l'offre et la présence des dispositifs multimédias d'un effet net et franc, dont on arrive pourtant pas – on le verra dans ces pages – à trouver les traces manifestes dans les comportements et les pratiques des usagers. L'ouverture des bibliothèques, leur présence mieux affirmée au sein de la société contemporaine, accrédite dans tous les cas l'idée qu'elles s'inscrivent de plain-pied dans une modernité technologique.

De manière plus prudente, il faut sans doute souligner la place singulière qu'elles occupent dans les dispositifs publics. On peut se souvenir ici de la description que proposait Richard Hoggart¹¹ de la bibliothèque comme constituant un espace public privilégié. Si dans l'univers populaire de Hunslet – quartier de Leeds où vécut Richard Hoggart dans son enfance –, les théâtres, opéras, musées ou même les espaces institutionnels comme la mairie ou le commissariat sont des lieux seulement connus de réputation et / ou côtoyés en de rares occasions, la bibliothèque est, elle, un lieu familier – pas pour tout le monde, mais familier et appartenant au quartier – au même titre que l'école.

Des observations et des entretiens réalisés à la Bibliothèque nationale de France (BnF) révèlent la permanence de cette topographie propre aux espaces publics ordinaires. Elles soulignent la diversité des usages de l'informatique en bibliothèque déjà perçue grâce à la radiographie qu'offrent les questionnaires, et semblent notamment indiquer que ces utilisations ne renvoient pas toutes à des applications documentaires, scolaires et studieuses. Il en est sans doute ainsi de la messagerie électronique qui, bien que non initialement proposée aux usagers des salles de lecture, est apparue

10. *Ibid.*, p. 242.

11. Richard Hoggart, *33 Newport Street: autobiographie d'un intellectuel issu des classes populaires anglaises*, Paris, Gallimard / Le Seuil, 1991, (Hautes Études).

comme étant fortement utilisée par quelques-uns d'entre eux en dépit du verrouillage des principaux services gratuits accessibles sans abonnement par l'intermédiaire du navigateur installé sur les postes de consultation (hotmail notamment). Lieux familiers et extensions de la table de travail et de l'univers domestique, les bibliothèques – y compris ici pour l'une des plus prestigieuses d'entre elles – ne se laissent pas enfermer dans des définitions par trop administratives. Certaines tactiques mises en œuvre par une catégorie d'usagers et visant à contourner le filtrage mis en place par les responsables informatiques de la BnF – trouver un service n'ayant pas encore été référencé, afin de l'utiliser de manière privative, éviter d'avoir à rendre son poste à expiration du temps de consultation prévu, en l'échangeant par exemple, avec celui d'un camarade ou d'un habitué connu – s'inscrivent dans une logique pour laquelle l'espace public n'est pas une donnée immuable et préexistante, mais se construit de façon interactive. On observe ainsi l'utilisation des postes informatiques à des fins intimes – correspondre avec des amis – ou professionnelles – faire parvenir ou recevoir des offres d'emploi, s'inscrire à des concours, etc.

Le faible usage du multimédia dans les bibliothèques publiques : une situation provisoire ?

En dépit des évolutions qui ont ouvert les bibliothèques à un public plus vaste en faisant coexister outils anciens et nouveaux sur une vaste échelle – rappelons-le, un quart d'entre elles possède aujourd'hui des documents électroniques – la mesure des usages du multimédia effectuée dans les bibliothèques dotées de dispositifs qui en permettent l'accès révèle l'existence de pratiques rares et faiblement structurées. Ce constat décevant doit être néanmoins relativisé puisqu'il n'objective qu'un état transitoire, pouvant évoluer de manière brusque et imprévisible. Il nous permet seulement d'affirmer qu'à l'heure où, dans les sphères professionnelles, les outils électroniques ont pris une place centrale, les usages non professionnels ne connaissent pas la même expansion. Faut-il en conclure à la nécessité de renouveler à brève échéance un bilan comparable à celui effectué par l'enquête que nous commentons ? Ou, à l'inverse, peut-on raisonnablement penser aujourd'hui que les potentialités des outils électroniques sont essentiellement pratiques et n'offrent pas autant de procédures, de dispositifs et de matériaux intellectuels

neufs que le prétendent les prophètes des nouvelles technologies? Telle est, dans tous les cas, l'alternative que nous devons envisager en analysant les choix, les attentes, les cheminements exploratoires – voire plus banalement les « représentations » – des minorités qui, dans les bibliothèques, ont fait l'expérience des outils électroniques à usage culturel et documentaire. La réussite manifeste et ample des technologies informatiques dans les domaines économiques ne doit pas laisser supposer – sans vérification préalable – qu'une même dynamique se fait jour dans les sphères culturelles et dans les pratiques domestiques.

L'enquête sur laquelle repose le présent ouvrage – et dont la première partie détaille l'architecture – a été réalisée sur cinq sites distincts répartis en France. Si, au sein de cet ensemble, l'on met à part l'exemple très singulier de la BnF, on peut affirmer que les bibliothèques sélectionnées incarnent assez fidèlement le « droit commun » de l'offre à ceci près qu'elles présentent des cas provinciaux qui surévaluent plutôt la part des usagers confrontés aux nouvelles technologies culturelles et documentaires puisqu'elles appartiennent toutes à l'ensemble des bibliothèques dotées de moyens électroniques. La médiathèque intercommunale de Miramas, dans les Bouches-du-Rhône (intégrée dans un réseau reliant Entressen, Fos-sur-Mer, Istres et Miramas), avec 232 cédéroms consacrés en majorité au prêt et 6 postes informatiques, la bibliothèque d'Abbaye-les-Bains (Grenoble) dotée de 40 cédéroms et de 2 postes, la bibliothèque Grand-Place (Grenoble) offrant 831 cédéroms et 4 ordinateurs accessibles et enfin la médiathèque La Durance, de Cavaillon, dans le Vaucluse, où 115 cédéroms sont proposés ainsi que 8 postes informatiques, offrent des fonds d'ampleur et de nature variés que l'on peut présumer être représentatifs de l'offre française (cf. annexe IV). La présence d'une ville, Grenoble, réputée pour être très perméable aux « nouvelles technologies » conduirait même à faire peser une présomption de biais, privilégiant et amplifiant le nombre des usagers accédant à ces outils.

Pourtant, si l'on choisit l'indicateur qui, dans le questionnaire diffusé sur ces quatre sites, permet d'obtenir la vue la plus réaliste des pratiques effectives des usagers, on constate que la part des pratiquants utilisant des cédéroms ou Internet se situe le plus souvent au-dessous de 10 %, avec un seul cas à 13 %. Ce mode est singulièrement bas, surtout si l'on songe à ce

qu'il recouvre: il n'est pas seulement question ici d'expérience du multimédia confinée dans les bibliothèques, mais d'une pratique passée, quel que soit le lieu de son développement.

Tableau 3. La pratique d'Internet et des cédéroms mesurée dans trois bibliothèques* de l'enquête. Pourcentage d'utilisateurs qui peuvent citer au moins un titre de cédérom ou le nom d'un site Internet.

	Titres de cédéroms	Nom d'un site
Grenoble (Grand-Place)	5 %	7 %
Cavaillon	9 %	**
Miramas	9 %	13 %

* Le cas de la bibliothèque d'Abbaye-les-Bains (Grenoble) n'est pas pris ici en compte, l'offre multimédia y étant trop faible.

** Absence d'accès direct à Internet pour les usagers.

L'appel à la mémoire nominale de sites Internet ou de titres de cédéroms objective les usages qui « ont laissé » des traces et privilégie l'expérience construite. Ainsi, seule la moitié environ des usagers de la médiathèque de Miramas qui déclarent emprunter des cédéroms peuvent citer des titres. Encore doit-on constater que cet écart entre usage et mémorisation est plus faible que la différence entre les usagers ayant consulté Internet et ceux qui se souviennent de leur exploration. On mesure ici l'importance des curiosités, des explorations lancées « pour voir » sans esprit de suite.

En outre, les explorations effectuées par les usagers qui ont répondu à notre enquête ne font pas apparaître la présence de hiérarchies, de curiosités ou d'attentes singularisant les nouveaux supports. Ainsi, au sein de la liste des titres de cédéroms¹² cités par les usagers de la médiathèque de Miramas¹³ (31 titres différents, si l'on laisse de côté les mentions

12. Il faut noter la place singulière occupée dans les bibliothèques par les cédéroms, plus fréquemment utilisés qu'Internet. Se connecter à Internet apparaît ainsi comme une pratique rare. On peut noter que, en ce qui concerne les usages domestiques, seul un cinquième des foyers équipés d'ordinateurs dispose d'un accès à Internet, alors qu'un foyer sur 5 (soit 25,5 %) est équipé d'au moins un ordinateur, cf. *Développement culturel*, n° 130, octobre 1999.

13. Il s'agit des citations faites par les enquêtés qui donnent au moins une réponse à la question. La liste présentée ici renvoie au premier titre cité.

générales, comme « la musique, l'art, la peinture », qui ne sont pas des réponses précises à la question posée), la dispersion des citations est presque totale, puisqu'un seul titre, *Le Louvre*, se voit citer par quatre enquêtés. La liste des cédéroms consultés ressemble à un catalogue à la Prévert : *Aménager sa maison*, *Kodak photo*, *Dictionnaire des prénoms*, *Guide des vins*, *Apprendre l'espagnol*, *Guitar Hits* et *Apprendre la guitare* voisinent avec *New York*, *Voyage sur le Nil*, *L'Inde*, *Les Antilles* ou avec *Les animaux dangereux*, *L'astronomie*, *Larousse du corps humain*, *Le lion*, *Les baleines*, le cédérom de jeu *Ghost*, *Le cinéma français entre 1929-1999*, *L'architecture au Moyen Âge*, *La civilisation antique*, *Les peintres*, *Les explorateurs du Nouveau Monde*, *Napoléon*. Dans cet ensemble, les cédéroms consacrés à un artiste, à une œuvre ou au patrimoine muséal ne forment pas un ensemble très nourri (*Cézanne*, *Gaudi*, *Michel-Ange* – cité deux fois –, *Les Frères Lumière*, *Les Impressionnistes*, *Le Louvre* – cité à quatre reprises comme nous l'avons signalé –, *Pagnol*, ou *Tim, Tom et Zoé*), même si on les trouve cités plutôt par telle ou telle catégorie d'utilisateurs (les actifs notamment). On rencontre encore dans ce regroupement hétérogène le cédérom *Kompass*, *Le Monde* (archives du journal).

Les sites Internet mémorisés par les usagers (52 mentions différentes) se caractérisent également par leur hétérogénéité et par l'absence de convergences fortes sur des titres particuliers. Si l'on met à part les réponses génériques inexploitablement (« Web », 2 réponses), on trouve pêle-mêle Air France, ANPE, BMW, Météo, Rectorat, Michelin, Taxi, SNES – le site de la ville de Miramas –, Île Maurice, Guitarmag ou encore des mentions génériques qui n'identifient aucun site particulier comme Astronomie, Tourisme, Musique, Révisions du bac. Les adresses concernant des sites musicaux, cinématographiques, télévisuels, sportifs, ou de jeu [IAM, Radiohead, Skyrok, Doom Home page, Hard Rock Fonce, Electroson, Variety Gm (2), NBA, Titanic, X-files (2), Cyber manga, OM, Casus Belli] sont nettement plus nombreuses que celles qui se réfèrent à des sources plus savantes comme Musique du Bauhaus, *IPJ Écojournal*, *Journal des Finances*, *Le Monde* (2 occurrences). On doit compter également différents services d'e-mail, des portails ou les moteurs de recherche – Netclub (2 occurrences), Caramail (4 cas), Hotmail (3), Wanadoo, Yahoo (4), Kschoise et l'appellation générique e-mail – qui rassemblent la moitié des adresses (26 sur 52).

Le classement ou la catégorisation des cédéroms ou des sites Internet ne peut s'effectuer *a priori*. On s'en tiendra donc à un principe de regroupement reconnu pour sa neutralité et dont *Le Temps donné aux tableaux*¹⁴ a donné la théorie : la catégorisation opérée par différents groupes de spectateurs (ici les usagers d'une bibliothèque) lorsqu'ils sélectionnent, isolent ou traitent de manière équivalente (en accordant, par exemple, un même temps de contemplation) différentes toiles (ici différents cédéroms) qui sont autant d'objets singuliers et incomparables. Il s'agira concrètement de se demander comment un même groupe (les étudiants ou les actifs de tel ou tel site dont on connaît les caractéristiques socioculturelles) assemblent ces titres (quelle est la liste des titres donnée par chacun des groupes) ou les hiérarchisent (en créant ou non des différences entre le premier titre cité et les autres)¹⁵.

Par la diversité des choix qu'ils suscitent, par la présence forte de sites ou de cédéroms à visée « pratique », les nouveaux outils apparaissent ainsi comme se plaçant plus clairement dans la continuité d'instruments comme le Minitel que dans celle du livre et ne semblent pas encore occuper une place stable dans l'offre culturelle. Mais il faut examiner de près les classements opérés par les usagers et les caractérisations différenciées propres à chaque groupe. Ce type d'exploration nous amènera également à nous demander quels sont les acteurs qui ont un rôle actif dans le processus qui, sous nos yeux, construit culturellement l'objet technique et inerte que constitue le multimédia ?

La logique du cumul et l'impact des « dispositions culturelles » des lecteurs

Diverses études d'évaluation ont montré que les plus forts lecteurs ont tendance à profiter de tous les moyens d'accès au lire qui leur sont offerts. C'est, rappelons-le, le cas de l'enquête précitée, *L'Œil à la page*, qui expliquait notamment comment les usagers des bibliothèques les plus lettrés étaient également ceux qui investissaient le plus dans l'utilisation des services

14. Marseille, IMEREC, 1991, rééd. Éditions L'Harmattan, 2001. Voir également, « Le temps donné au regard », in *La Réception*, Protée (Chicoutimi, Can.), 1999.

15. Le détail de ces traitements est donné en annexes (cf. annexe IV).

audiovisuels (cassettes vidéo, diapositives, disques audio, etc.). La logique du cumul des instruments, voués à des fonctions pourtant encore bien distinctes, bien que contre-intuitive, s'impose donc fermement et les données recueillies dans cette enquête confirment sans ambiguïté ces résultats.

Dans le même ordre d'idée, la corrélation attendue entre proximité à l'outil informatique et usage des outils multimédias n'apparaît pas de façon évidente dans les résultats de l'enquête statistique et, si les catégorisations en tranches d'âges – avec notamment l'opposition massive et efficace entre « élèves et étudiants » d'un côté et « actifs » de l'autre – permettent de mettre en évidence des comportements tendanciels opposant différents types d'usages de ces outils (cf. première partie de ce texte), il faut en chercher la raison sur un plan moins attendu que celui qui associe deux couples en opposition : jeunesse et ouverture, d'un côté, et « âge mûr » et conservatisme, de l'autre, car, de fait, la plus grande curiosité vis-à-vis des outils multimédias se rencontre, comme on le verra, chez ces derniers et non chez les plus jeunes¹⁶.

En définitive, ce résultat qui prend à revers l'interprétation spontanée des comportements et des usages se rapporte également à la logique de cumul des pratiques mise en évidence par l'histoire des médias. Que, dans les bibliothèques, les usagers d'âge mûr soient plus nombreux que les autres à investir et à domestiquer les nouveaux outils mis à leur disposition n'est pas un fait nouveau : les groupes intellectuels supérieurs ont régulièrement été, dans l'histoire, plus nettement philonéistes que les autres groupes.

Comme nous le notons ailleurs : « Le philonéisme technique est suffisamment prégnant au sein des groupes supérieurs pour qu'on puisse affirmer sans se tromper qu'une grande part des instruments de communication ont été d'abord domestiqués par leur soin. Dans de nombreux cas, cette prédilection des groupes supérieurs pour les inventions les plus récentes est attestée. La télévision en noir et blanc, en couleur, le magnétoscope, la télécommande, les réseaux câblés ont ainsi décrit un parcours social dont les orientations

16. C'est là une tendance globale dégagée à partir de notre enquête. Au reste, les exemples mis en avant au chapitre II de la deuxième partie (p. 147), à partir d'entretiens ciblés, ne traduisent pas mécaniquement cette tendance, puisque la recherche de profils différenciés nous a amené à sursélectionner les cas les plus singuliers, prélevés notamment, pour les plus jeunes, parmi ceux qui se caractérisent par des « pratiques culturelles émergentes ».

ont été, dans chaque cas, assez semblables. Le vélo ou le téléphone sont ainsi passés entre plusieurs “mains”, au moins de manière tendancielle, et l’histoire des usages, des fonctions dévolues à ces instruments, a gardé les traces de ce passage, ne fût-ce que par l’imposition durable de registres d’usage aux détriment d’autres¹⁷. »

Néanmoins cet état de fait ne rend pas compte de l’ensemble des comportements mis en évidence grâce à l’enquête. Si les groupes en présence, traditionnellement découpés par les enquêtes sociologiques, ont un passé – voire des comportements typiques –, ils ne constituent pas la totalité des entités en action dans les sociétés contemporaines. L’enquête sur laquelle repose le présent ouvrage met ainsi en évidence des groupes aux caractéristiques inédites, comme ceux définis par leur plus ou moins grande mobilité géographique dans le courant de leur vie, dont l’implication est également inattendue (première partie) pour les pratiques qui nous occupent ou encore ceux caractérisés par des comportements culturels émergents.

D’une manière plus générale, les pratiques du multimédia, observées grâce aux dispositifs mis en place dans l’enquête – protocoles, entretiens et questionnaires –, se construisent et s’élaborent selon des cheminements diversifiés. La liste des raisons justifiant l’usage d’outils électroniques invoquées par ceux qui utilisent les ordinateurs mis à disposition dans les bibliothèques est longue et hétérogène¹⁸. Elle parcourt une gamme d’activités qui va de l’écriture de poèmes, de lettres adressées à des ami(e)s à la recherche d’un document, d’un auteur, d’un titre particulier ou selon un thème particulier (par exemple, pour obtenir des informations sur un pays étranger) en passant par les explorations plus aventureuses – recherche libre, de simple distraction ou de familiarisation avec l’outil (Internet, cédéroms, messageries, écoute d’enregistrement vidéographiques ou musicaux), sans oublier la réalisation d’un travail scolaire ou universitaire, d’une recherche bibliographique ou une exploration de la presse.

17. Emmanuel Pedler, *Sociologie de la communication*, Paris, Nathan, 2000.

18. Réponse à la question 8 du questionnaire: « Si vous avez déjà utilisé un ordinateur ici, dans quel(s) but(s) l’avez-vous fait principalement? » Réponses collectées ici pour le site de la BnF.

Les outils multimédias à la recherche de leur identité

À l'image de l'offre télévisuelle, du music-hall ou de la chanson, les domaines émergents des communications électroniques ne donnent pas lieu à des catégorisations savantes – issues de la critique – en « genres » qui en hiérarchiseraient la matière, les légitimeraient en permettant l'écriture d'une histoire de ces disciplines. Ces domaines sont encore, en outre, des *terra incognita* qui n'ont pas encore été balisées et structurées par les pratiques communes. Elles sont ainsi, d'un côté comme de l'autre, des lieux d'expérimentation d'une histoire à l'extrême présent en train de s'écrire.

Considérée le plus souvent avec condescendance et qualifiée de « flux télévisuel », de « papier peint en mouvement », de « rubans de programmes », l'offre du petit écran présuppose la présence d'une écoute indifférenciée quel que soit le programme et quels que soient les spectateurs. De la même façon, les cédéroms ou les sites Internet n'ont pas encore trouvé un statut clair, que ce soit dans la critique ou dans les pratiques communes. À ce titre l'objection mi-savante la plus fréquemment émise en direction du multimédia souligne la dimension a-hiérarchique ou ouverte des offres qui s'y rattachent. Ce domaine constitue un continent encore vierge dont l'enquête – pilote, à bien des égards – sur laquelle repose ce travail, peut faire apercevoir quelques aspects émergents, quelques pratiques en voie de constitution.

Pour reprendre les termes de Jean Molino¹⁹, nous pourrions dire qu'un texte – et la remarque vaut pour d'autres formes d'expression – apparaît sous deux formes : « sous forme de traces déposées et inscrites par l'activité humaine – et c'est le texte nu –, mais aussi sous forme "d'objets mentaux", représentations, concepts et images et cela chez le créateur comme chez le récepteur de la réalité symbolique [...] ». L'analyse d'une forme symbolique tente de décrire et de reconstituer les objets mentaux qui correspondent à un *texte nu*. La comparaison entre les productions issues des nouvelles technologies et les autres supports traditionnels de la culture permet d'esquisser un certain nombre d'hypothèses quant à ce que révèle la prise en compte plus

19. Jean Molino, « Pour une sémiologie des formes symboliques », in *Approches sémiologiques dans les sciences humaines*, Lausanne, Payot, 1994, p. 134.

ou moins directe du statut de l'auteur d'une œuvre par le récepteur : plus une œuvre est perçue comme étant signée (essais, romans, cinéma), plus elle renvoie à une configuration mentale – un pacte implicite – engageant le récepteur à interpréter l'œuvre qui lui est proposée (une histoire, un raisonnement) ; inversement, les cédéroms – et singulièrement ceux considérés par la critique comme étant les plus singuliers et les plus innovants²⁰ – pourraient être nettement plus associés à une présentation dépersonnalisée de l'information dont l'auteur pourrait être interchangeable – il semble, au regard des commentaires recueillis sur le cédérom *Michel-Ange*, que cette constatation soit même assez fréquente. Sur ce plan, on peut comparer ces types de cédéroms aux romans policiers qui ont souvent, quant à eux, la réputation d'être interchangeables. Ils sont caractérisés, dans tous les cas, par une interface paratextuelle où l'aspect générique – policier – précède souvent le nom de l'auteur. La situation du roman policier place le lecteur dans une position qui ressemble à celle de l'utilisateur de cédérom : tous deux doivent présumer, dans le pacte de réception qu'ils passent avec l'œuvre, que tous les faits qui leur sont présentés ont une logique qui les lie entre eux. La seule différence, de taille, entre les romans policiers et les cédéroms est que la recherche écran par écran de ces derniers se rencontre fréquemment dans le cas d'explorations qui ne poursuivent pas d'autres buts que la recherche d'une information ciblée et très circonscrite. Contrairement à la conjecture policière qui suppose la découverte d'un coupable, les liens du cédérom ou d'Internet peuvent être anecdotiques et ne sauraient – sauf exception d'une base de données, ou des cédéroms « documentaires », dotés d'une puissance synoptique incomparable – être présumés et instruire une véritable démarche exploratoire d'un cédérom à un autre, d'un site à un autre.

Pour autant, les nouveaux supports bénéficient, comme la plupart des techniques avancées dans l'histoire du siècle et demi qui vient de s'écouler, d'une image valorisante. D'abord domestiqué par les groupes intellectuels

20. C'est-à-dire susceptible de faire émerger des savoirs neufs, soit du fait de la récollection inédite d'éléments préalablement disponibles, soit pour la mise en œuvre de formes d'argumentation neuves.

supérieurs, le multimédia parcourt ainsi un cheminement social classique, comme on l'a souligné. De ce fait, qu'il donne lieu à ce que l'on peut appeler des « coups de chapeau » respectueux, mais indifférents de la part d'une grande partie de ceux qui en font l'expérience de manière rapide, au sein des bibliothèques, n'a rien pour nous étonner. Cette attitude par laquelle l'utilisateur s'acquiesce de l'obligation de « penser quelque chose » plutôt que rien des cédéroms ou d'Internet rappelle de nombreux comportements observés par les sociologues de la culture à propos des œuvres classiques du répertoire. Les entretiens présentés dans la deuxième partie du présent ouvrage témoignent de cette considération ambiguë dont jouissent les nouvelles technologies.

Les qualifications globalisantes et non spécifiées des actes d'identification, grâce auxquelles les utilisateurs nomment les instruments différenciés qui constituent le multimédia, attestent l'absence de reconnaissance de « genres » singuliers à l'intérieur de la nébuleuse des « outils électroniques de communication ». On retrouve le même constat à propos des cheminements à l'intérieur des cédéroms (protocoles analysés dans la seconde partie) par la présence de tactiques qui tendent à retrouver les repères synoptiques du livre (visite rapide et multidirigée dans l'arborescence du cédérom *Michel-Ange* afin de prendre ses « marques ») à l'intérieur d'une configuration dont la philosophie table sur l'ouverture, l'indétermination et la charge heuristique des connexions inattendues et évolutives.

Ce mouvement de double retrait : « coup de chapeau » respectueux, mais peu concerné d'un côté, importation de vieux repères sur des objets neufs, à la recherche d'une identité de l'autre, n'est pas également mis en œuvre par tous les groupes qui composent la masse des utilisateurs. Il faut admettre que ces attitudes, orientées vers la domestication d'un outil neuf, puissent être à la recherche d'une voie. Balbutiantes, inchoatives et inégalement portées par les fractions sociales qui se croisent dans les bibliothèques, elles se livrent aux travers de comportements qui ne paraissent pas fermement structurés. Les traitements statistiques de l'enquête le font apercevoir tout en dressant des lignes de partages souvent claires – entre actifs et étudiants, entre les pratiquants de cultures émergentes et les autres, etc. –, mais quelquefois plus fluctuantes. Ce n'est pas un hasard si, à l'image des usages coutumiers, les marques et les traces de cette domestication en marche ne se laissent pas

lire comme un ensemble structurellement organisé et logiquement partagé selon les oppositions socioculturelles les plus classiques.

En définitive un cadre contextuel doit être préalablement pris en compte avant de commenter les résultats propres de l'enquête. Deux dimensions seront plus singulièrement discutées ici : l'utopie de la communication généralisée qui, depuis l'après-guerre, traverse les sociétés occidentales et les catégorisations par la critique du multimédia.

L'utopie de la communication généralisée

Dans la littérature spécialisée, l'idéologie de la communication apparaît le plus souvent sous deux formes. L'analyse des discours tenus par les promoteurs des nouvelles technologies, par les médias ou par certains groupes sociaux, comme les enseignants ou les bibliothécaires, sur la « société de l'information » en est la forme la plus manifeste. L'étude comparée visant à évaluer la place occupée par les différents médias dans l'histoire contemporaine, depuis un siècle environ, met au jour une autre dimension de cette idéologie qui n'est pas moins intéressante.

L'étude des discours qui circulent sur la « société de l'information » se doit d'abord de dépasser les amalgames selon lesquels les représentations ou les idéologies formeraient des ensembles agglomérés, transversaux, qui ne posséderaient ni histoire ni frontières géographiques. Serge Proulx²¹ a dressé la topographie des principaux états de l'idéologie technicienne des années quatre-vingt, suggérant ainsi la nécessité d'une approche généalogique, dressant la carte des compositions, fractionnements et circulations de ce que Marc Angenot nommerait, sur un autre terrain, des « idéologèmes ». « Pensons par exemple aux premiers mordus (*hackers*) californiens, en partie responsables de la naissance de la micro-informatique aux États-Unis vers 1975 ; aux technocrates de l'administration française comme Simon Nora ou Alain Minc qui ont publié, en 1978, un rapport décisif sur l'informati-

21. Serge Proulx, « De l'utopie sociale à l'idéologie de la communication », in « Les Théories de la communication », *CinémAction*, mars 1992, p. 219-224.

sation de la société; ou encore à des essayistes sociaux comme l'Américain Alvin Toffler, le Français Jean-Jacques Servan Scheiber ou le Japonais Yoneji Masuda qui, tous trois, ont publié en 1980 des livres sur la "nouvelle révolution industrielle" qu'entraînerait l'informatisation. Cet ensemble de discours nous offrait une vision utopique de la société de l'avenir²². » Il convient ainsi de faire l'histoire de cette utopie, abandonnée et reprise sous d'autres formes par les acteurs directement impliqués dans l'action – de production de nouveaux objets techniques, de l'apprentissage ou de la diffusion des savoirs –, pour la confronter aux nouvelles vagues idéologiques des années quatre-vingt-dix.

Ce mouvement a néanmoins réussi à s'implanter et à donner des gages d'efficacité dans des secteurs bien particuliers, économiques notamment, tout en lançant des ballons d'essai dans le domaine des communications domestiques. L'Internet domestique, qui s'oppose ici à l'Internet ou aux Intranets professionnels, les cédéroms puis, plus récemment, les DVD ont ainsi été donnés en pâture aux différents acteurs publics ou privés chargés de les faire entrer dans l'histoire de la vie privée ou de les écarter dans l'attente de nouveaux « produits ». Ainsi, bien que l'extrême présent pose problème à toute analyse distanciée, les cédéroms documentaires, après avoir bénéficié d'une vogue ces dernières années, n'ont jamais réussi à faire émerger une critique structurée et spécifique.

En analysant les retournements et l'expansion sans précédent du capitalisme mondial depuis le début des années soixante-dix, Luc Boltanski et Ève Chiapello soulignent le rôle central des nouvelles technologies de communication qui « [...] ont permis de gérer des commandes en temps réel au niveau de la planète, donnant les moyens d'une réactivité mondiale jusqu'ici inconnue. C'est un modèle complet du management de la grande entreprise qui s'est transformé sous cette poussée pour donner naissance à une manière renouvelée de faire des profits²³ ». Parallèlement, aucun constat de même nature n'a pu être établi dans le domaine des communications privées, peu altéré jusque-là par l'arrivée

22. *Ibid.*, p. 220 et 221.

23. Luc Boltanski et Ève Chiapello, *Le Nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999, p. 21.

des technologies de l'information et de la communication²⁴. L'absence de réactions critiques de la part des principaux acteurs de la vie culturelle a conduit ces derniers à accepter de mettre en œuvre diverses opérations sans les faire précéder par des périodes d'essai et de mise à l'épreuve. Ainsi, les choix politiques ont progressivement imposé une généralisation de l'usage public des technologies de l'information et de la communication dans les domaines culturels et éducatifs sans qu'émergent d'amples réactions professionnelles et que soit affirmé, avant tout passage à l'acte, le principe de précaution conduisant à réserver les choix en absence de données précises et fiables concernant ces technologies.

Cette atonie critique, visible dans le monde éducatif, sensible dans la plupart des institutions culturelles, s'accompagne des clivages traditionnels qui, dans ces univers, travaillent les décisions et les choix opérés par les acteurs qui les dirigent. Dans le cas qui nous occupe, le monde des bibliothèques produit ainsi un lot de normes sociales et culturelles qui cohabitent ou luttent entre elles. L'édification ancienne des frontières dressées entre savoirs vulgaires et connaissances savantes a produit des réglementations qui entrent aujourd'hui en tension avec l'introduction – fatalement hasardeuse – des nouvelles technologies en leur sein²⁵.

Mais venons-en à l'histoire culturelle et comparée des médias, second domaine sur lequel s'est forgée l'analyse critique des technologies avancées, et à son pouvoir de contextualisation. La circulation ancienne des « nouveaux outils » de communication est de nature à objectiver et à relativiser le rôle et le poids actuels de leurs homologues contemporains.

Explorer l'histoire des médias, en sa pluralité, conduit à s'interroger sur le statut évolutif des sphères que constituent les moyens de communication, sur leurs rapports et sur les acteurs qui les animent. De manière plus limitative, la question du devenir d'un média, des relations qu'il entretient avec ses médias concurrents et, corrélativement, de la constitution de ses publics, est au cœur de l'histoire sociale des communications. Cette histoire offre une perspective qui assigne, *a posteriori*, une place à des médias qui étaient souvent présentés comme susceptibles de révolutionner

24. Sur ce plan, voir en particulier le chapitre II de l'ouvrage de E. Pedler, *Sociologie de la communication*, *op. cit.* Les développements de ce paragraphe sont inspirés de ce chapitre.

25. On se souvient qu'il y a quelques décennies l'obligation d'emprunt de textes documentaires et informatifs devait contrebalancer l'effet censé délétère des lectures romanesques. La BD ou la vidéo ont connu une trajectoire similaire et n'ont pénétré les bibliothèques qu'après avoir conquis leur légitimité. Aujourd'hui, le refus – avoué ou voilé – des jeux électroniques, principale activité des possesseurs d'informatique domestique, conduit à des arbitrages qui ne privilégient dans les bibliothèques que l'offre électronique la plus savante (logiciels didactiques, encyclopédiques, cédéroms culturels).

durablement le paysage des communications. La presse devait être définitivement supplantée par la radio, la télévision devait faire disparaître cette dernière et, de nos jours, les nouvelles technologies sont perçues comme étant susceptibles d'intégrer, voire d'absorber, les médias de l'écrit et de l'audiovisuel.

Les problématiques des sciences sociales contestent ou relativisent le plus souvent les visées évolutionnistes qui entachent souvent les discours tenus à propos des médias. Et, partant, les propositions d'analyse issues de ces disciplines sont diverses et interrogent, à partir de questions singulières, les données nombreuses et souvent bien connues qui ont été accumulées à propos de l'histoire de l'imprimé, de la radio, d'Internet ou du téléphone. Les interrogations que posent ainsi anthropologues, sociologues et historiens dépendent des angles d'approche et des catégorisations qui recomposent le flux continu des faits et des événements. De fait, les frontières qui séparent les mondes de la communication ne prennent sens qu'au moment où elles se fondent sur l'analyse comparée des généalogies, des histoires, des formations et des carrières ou des genres journalistiques. De la même façon, en se plaçant d'un point de vue différent, en choisissant l'approche de l'acteur anonyme et polymorphe que constitue un lectorat ou un auditorat, on peut chercher à évaluer les positionnements évolutifs des lecteurs de la presse, par exemple aux débuts de la radio, afin d'évaluer, du point de vue des pratiques, la position occupée par ces médias, dès lors saisie au travers de leur identité différentielle. Plusieurs histoires se croisent ainsi selon des temporalités distinctes.

L'histoire plus récente de la radio présente à ce titre un grand intérêt. Dans les années soixante, au moment de l'essor – tardif si on le compare à la situation américaine – de la télévision, les pronostics les plus fréquents ne donnent pas cher de la radio. Par un rebond imprévu, la radio prend une nouvelle place. L'invention du poste à transistors, maniable et mobile, multiplie les récepteurs et les adapte à des situations où la télévision, encore faiblement implantée, n'a pas de prise quantitative. Jean Noël Jeanneney²⁶ note

26. Jean-Noël Jeanneney, *Une histoire des médias*, nouvelle édition, Paris, Seuil, 2000.

quelle influence eut la radio – servie par le talent gaullien – au moment des « barricades » d'Alger, en janvier 1960, sur le contingent en Algérie. Dans les années soixante-dix, un partage temporel s'organise entre télévision (active en soirée) et radio (qui domine la matinée, ce qui s'est maintenu aujourd'hui encore). De plus, la radio, devenue accessible aux plus jeunes, diversifie ensuite ses offres. Les radios libres des années quatre-vingt ancrent ce mouvement, conférant à ce média le rôle de média de proximité que quelques inventions techniques – l'autoradio et le baladeur notamment – affermiront.

C'est ce même mouvement par lequel un instrument se voit investi ou réinvesti de missions inattendues qu'illustre l'histoire de la plupart des instruments modernes, du téléphone à Internet. Les premiers pas de la radio, qui ne commença à émettre pour un public collectif qu'après avoir imité le téléphone – la radio ayant servi d'abord à communiquer d'un point singulier à un autre –, sont là pour nous rappeler que les fonctions potentielles d'un outil sont incomparablement plus nombreuses que celles activées par les usages. L'imprimé n'échappe pas à la règle, et l'ancêtre le plus prestigieux des communications instrumentées possède une histoire récente qui, à bien des égards, présente des épisodes inattendus.

Confronté à la concurrence d'autres médias, le redéploiement de la presse entre les deux guerres, puis dans les années soixante n'a pas été éphémère. En France, elle a su se maintenir jusqu'à nos jours, même si une érosion certaine a pu l'affecter durant ces dernières décennies. La presse sous toutes ses formes – et, au-delà, l'ensemble des offres radiophoniques, télévisuelles ou ludiques contribue à sculpter différentes facettes de pratiques culturelles passées et contemporaines. À ce titre, le diagnostic établi par les observatoires qui dépendent des ministères et selon lesquels on assiste à l'érosion, lente et inéluctable, semble-t-il, de la lecture de la presse durant ces dernières décennies, mérite discussion. Il est en effet contestable de séparer romans et magazines pour englober ces derniers dans un ensemble qui porte un label unique; la presse quotidienne, nationale ou locale et les magazines formant un ensemble hétérogène. Aussi ne faut-il pas s'étonner que la « lecture de la presse » ainsi catégorisée suive, depuis 1967, une courbe que l'on peut lire à la baisse, bien qu'étant fluctuante, comme on le voit dans le tableau qui suit :

Tableau 4. Part des Français qui ne lisent jamais de journaux

1967*	1973	1981	1989	1997
21 %	23 %	29 %	21 %	27 %

Source : *Pratiques culturelles des Français, 1973-1981, 1997*. * Enquête INSEE de 1967.

Au sein de ce panorama complexe, les nouvelles technologies (cédéroms, Internet et postes multimédias, DVD) occupent une place singulière. On ne peut tirer aucune conclusion définitive de la faible place occupée aujourd'hui en France par le cédérom ou par Internet, les mouvements par lesquels se diffusent les nouveaux outils étant imprévisibles et heurtés, comme on peut l'apercevoir à partir de l'exemple de la très récente implantation des téléphones portables en France.

On peut, en revanche, confronter utilement l'évolution récente du câble et du Minitel pour apercevoir l'impact de l'accès direct, par l'intermédiaire d'un appareillage en libre accès (Minitel gratuit de la première phase de l'opération), et le filtrage puissant que représente l'achat de terminaux ou leur location²⁷. La contrepartie financière d'un accès à une offre télévisuelle plus importante ou à des services (comme Internet) ne va pas de soi pour tous. L'« ouverture » sur le monde, vantée par l'utopie de la communication généralisée, a un prix qu'une partie notable de la population ne semble pas prête à payer. Il est donc possible que l'usage des « technologies avancées » puisse rester – un temps au moins, si ce n'est plus – contingenté à un niveau professionnel (et, de façon corollaire, aux sphères scolaire et parascolaire).

La communication généralisée constitue de nos jours encore une utopie. La critique, dans la presse comme dans les médias audiovisuels, n'arrive pas, du reste, à lui octroyer un statut singulier.

27. Le cas des chaînes à péage qui, en France, n'ont jamais vraiment décollé illustre l'effet sélectif qui est attaché au principe du péage.

Les outils multimédias au regard de la critique

À l'heure où le format des DVD est en train de concurrencer le cédérom, où ce dernier entre dans les catalogues des grands diffuseurs (Atlas), on peut se demander quel est le statut de ces nouveaux supports dans la critique, notamment pour ceux d'entre eux qui affichent une vocation à devenir des outils singuliers (les cédéroms, par exemple) au sein des offres traditionnelles.

Une étude sur la critique appellerait une longue exploration qui nous éloignerait de notre propos et il suffit sans doute d'analyser rapidement la place occupée par la critique écrite des cédéroms au sein de la presse spécialisée consacrée à la télévision et au cinéma, y compris dans le cadre des suppléments parus dans la presse locale, régionale ou nationale.

La lecture rapide de la presse locale ou régionale révèle un appareillage critique presque exclusivement tourné vers l'analyse générale des instruments multimédias. De la même façon, les hebdomadaires de télévision les plus largement diffusés, comme *Télé7jours*, ne traitent quasiment jamais, sous un mode critique ou à tout le moins descriptif, des nouvelles parutions de cédéroms. *Télérama*, revue au lectorat nettement plus diplômé, présente un profil inverse en livrant régulièrement des notes critiques à propos des cédéroms récemment mis sur le marché. Dans le même sens, des chroniques régulières paraissent dans la presse nationale – *Le Monde Interactif* du mercredi, les pages multimédias de *Libération* ou du *Figaro* – sous une forme qui imite les suppléments consacrés à la télévision, sauf pour *Le Figaro* qui y consacre chaque jour sa dernière page. La présence inégale et hiérarchisée de la critique de cédéroms contraste ainsi avec la présence plus générale de notes consacrées aux sites Internet. Dans tous les cas, elle semble n'apparaître que là où la critique de livre possédait une place, démentant en cela l'assimilation entre multimédia et télévision²⁸.

On préférera ainsi sélectionner un *corpus* au sein d'espaces homogènes – parutions de fin d'année des journaux de télévision qui recensent les

28. D'une manière générale, ce sont les instances critiques qui doivent être examinées afin de déterminer le statut du multimédia dans la presse : le choix de livrer une analyse ou une évaluation d'objets culturels les plus divers – du film à l'émission de télévision, en passant par les livres – n'est pas aussi neutre qu'il y paraît. Le discours critique disparaît en effet très fréquemment des notules paraissant dans les journaux télé. C'est ainsi le cas lorsque l'offre est très abondante, comme lorsqu'il s'agit de couvrir les offres du câble et du satellite. Un journal très diffusé comme *Télécâble satellite* partage ce sort avec *Télérama câble satellite* aujourd'hui disparu. Le discours critique ne rentre en scène qu'à certains moments.

« beaux livres », disques et autres supports offerts au moment des fêtes, suppléments de la presse nationale – afin d'évaluer la nature et les caractéristiques principales de la critique consacrée au multimédia.

Ainsi, sur une année, les critiques de cédéroms dans *Le Monde Interactif* se tournent en majorité vers les jeux vidéo (18 critiques contre 11 consacrées à des cédéroms culturels ou éducatifs). Les critiques de cédéroms culturels se différencient assez nettement de celles se rapportant à l'univers des jeux vidéo par le fait que les références à des genres nettement établis – ou même plus simplement à des titres jugés équivalents – ont ici valeur d'exception. Tout se passe en fait comme si le choix des cédéroms culturels commentés répondait davantage à la volonté de décrire un produit dans sa singularité plutôt que de témoigner de ce que pourrait être l'état de la production dans ce secteur.

Inversement, les critiques de cédéroms de jeux s'attachent plutôt à évaluer les apports ou les innovations de tel ou tel produit aux genres déjà existants : les références à l'histoire ou à l'univers des jeux vidéo se multiplient ici et laissent à penser que les lecteurs de cette rubrique disposent du minimum de savoirs communs leur permettant de les interpréter. Ainsi, l'exemple suivant tiré du *Monde Interactif* du 6 octobre 1999 au sujet de *Prince of Persia* donne la mesure de cette tendance : « Dans la courte et dense histoire du jeu vidéo, vous connaissez certainement quelques têtes. Ou plutôt quelques titres. Dans la catégorie "référence absolue", mettons Nolan Bushnell derrière *Pong* – le tennis avec 8 pixels en 1972 – ou Alexey Pajitnov derrière *Tetris* – 8 pixels toujours, mais à emboîter dans les années quatre-vingt. Et Jordan Mechner ? Lui, c'est l'inventeur du célèbre *Karateka*, édité en 1984. Un jeu qui établit plusieurs normes de conception inédites jusqu'alors : des personnages évoluant sur des arrière-plans qui défilent, des scènes entrecoupées qui donnent un caractère spectaculaire. »

En matière de jeux vidéo, les critiques du *Monde Interactif* ne se différencient donc guère de celles habituellement publiées dans les magazines spécialisés : la comparaison du jeu critiqué avec le titre phare du moment y est fréquente – tel titre est-il plus original que l'ambitieux *Lara Croft*? Peut-on faire mieux que *Starcraft* ou *Diablo*? etc. –, les problèmes techniques liés par exemple à l'utilisation d'un moteur 3D plutôt qu'un autre sont abordés de manière récurrente ; l'originalité des scénarios y est évaluée en regard de

ce que d'autres entreprises de jeux vidéo proposent, la jouabilité ou encore la durée de vie du titre font l'objet de toutes les attentions, etc.

Concernant les cédéroms culturels ou éducatifs, les références exploitées renvoient plus souvent au livre, au cinéma ou à la télévision qu'à d'autres cédéroms : les notions de genres semblent ici beaucoup moins affirmées que dans le cas des jeux vidéo et les catégorisations plus générales (on parle par exemple de « visite » ou de « promenade » virtuelle pour qualifier des cédéroms aux contenus et aux formes organisationnelles très variés, présentant en tous cas des écarts plus grands que les jeux habituellement classés dans des genres spécifiques).

Lorsqu'il est tout de même question d'écriture interactive, les termes « d'adaptation » ou de « traduction interactive » apparaissent alors régulièrement. Il semble cependant que les produits multimédias se présentant sous la forme « d'œuvres numériques » ou « d'expériences multimédias » fassent exception puisqu'ils sont alors justement critiqués dans leur aspect singulier²⁹. L'univers du discours employé semble alors se rapprocher davantage des textes rencontrés au sujet d'expositions d'art contemporain que des productions issues de la critique littéraire ou cinématographique : l'auteur cède ici la place à l'artiste et l'on s'attache à décrire ses intentions et le type d'expérience qu'il propose à ses spectateurs-usagers plutôt que de tenter de rapprocher sa production d'autres titres existants.

De fait, les problèmes qui se posent aux critiques de cédéroms culturels semblent assez proches de ceux rencontrés par les journalistes opérant dans le milieu de l'art contemporain : comment faire partager au lecteur une émotion ou, de façon plus prosaïque, une expérience à chaque fois singulière et qui cherche en principe à s'affranchir des formes plus courantes de mise en représentation ou de mise en récit ?

Au-delà du cas bien singulier des cédéroms culturels, les sites Internet devraient constituer l'objet central d'une nouvelle critique. Tel n'est pourtant

29. C'est le cas par exemple du cédérom Marcel Proust, de Jean-Yves Tadié, *Le Monde Interactif*, 15 décembre 1999.

pas le cas. La forme modale des commentaires paraissant dans la presse est constituée par des notules d'une dizaine de lignes, décrivant le propos et l'orientation du site choisi. Une version plus approfondie de ces notules est donnée par les chroniques presque quotidiennes du *Monde* qui consacre l'espace d'un article (environ 2 500 caractères) à chacun des sites choisis. Les titres de ces textes reprennent l'adresse des sites comme www.zeoknowledge.com ou www.napster.com (4 et 5 janvier 2000). Il est difficile de prétendre qu'une critique structurée, armée d'une tradition d'analyse en constitution, est là en train de s'élaborer, sinon par la nature des choix effectués. Sur la petite vingtaine d'articles de ce type publiés durant le mois de janvier 2000, plus de la moitié porte sur des initiatives et des protestations de communautés virtuelles en formation. Cette liste comprend un site pour la protection de la vie privée des internautes, un système d'échange d'enregistrements musicaux possédés par des particuliers, un réseau informel d'information et de mobilisation face à la marée noire consécutive au naufrage du pétrolier Erika près des côtes bretonnes, la publication électronique d'un livre blanc sur la spoliation des terres au Brésil, sur la création de communautés virtuelles, un webmagazine littéraire alternatif, ou de formules de contestation face à la protection commerciale des disques compacts ou des DVD (système de décryptage des DVD, MP3). On perçoit que se révèlent ici, sur le terrain neuf des sites Internet, des curiosités, des orientations et des priorités qui caractérisent ce journal. L'ouverture et la singularité de ces propositions contrastent avec les choix opérés par les internautes ordinaires (mais néanmoins fort diplômés et très souvent lecteurs du *Monde*), tels que nous les avons approchés en commençant ce chapitre. La chronique du *Monde* témoigne de l'existence de minorités actives, elle ne traduit pas – pas encore ? – l'adhésion massive à une société de communication généralisée.

Le présent ouvrage se propose d'engager deux explorations complémentaires l'une de l'autre. La première, établie à partir de données quantifiées (première partie), vise à mesurer l'état – au moment de l'enquête – des contacts et des engagements face aux nouvelles technologies implantées dans les bibliothèques. Les instruments mobilisés à cette fin chercheront essentiellement à évaluer la nature et l'intensité des pratiques, la diversité et l'implication des groupes que peut découper l'enquête quantitative, mais

aussi à pointer les pratiques émergentes, encore instables et minoritaires. Outil irremplaçable sur ce plan, l'approche quantifiée sera complétée et illustrée dans une seconde partie. Pour l'essentiel cette dernière offrira l'occasion d'un approfondissement de l'observation du tête-à-tête entre quelques usagers des bibliothèques et un dispositif multimédia.

Première partie : Mesure et analyse des pratiques du multimédia en bibliothèque

Chapitre I. Dispositifs et orientations de l'enquête

- Le choix des indicateurs : les options de traitement statistique et analytique
- Les lieux de l'enquête : quatre villes, cinq sites
La bibliothèque de Miramas
Cavaillon
Grenoble
La BnF

Chapitre II. Cultures générationnelles, genres et pratiques du multimédia

- L'implication ambivalente de l'âge sur les pratiques du multimédia
- Les pratiques de l'ordinateur et du multimédia, des « pratiques culturelles comme les autres » ?
Pratiques culturelles et usages du multimédia chez les plus jeunes
Espace domestique et cultures émergentes
- Les ambiguïtés du retrait féminin face aux offres multimédia
- L'éclatement des logiques d'usage en bibliothèque
- La mobilité géographique, une variable explicative ?

Chapitre I. Dispositifs et orientations de l'enquête

L'enquête mise 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 : l'Île-de-France, la région Rhône-Alpes et la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur. 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 en des contextes culturels et sociaux différenciés. En somme, il s'agissait de ne privilégier ni exclusivement les pratiques communes ni les comportements les plus rares en prêtant attention aux pratiques et aux usages émergents. C'est ainsi que le couloir géographique privilégié par l'enquête – croissant orienté du nord au sud – répond, comme on le verra plus loin, à toutes les conditions requises. Situé dans des zones à fort lectorat¹, ce croissant fait alterner des bibliothèques aux profils singuliers : cas de la BnF, médiathèques de Miramas ou de Cavaillon, bibliothèques municipales de Grenoble. Pour autant, l'enquête n'a pas souhaité faire la part trop belle aux « virtuoses » des nouvelles technologies. Le recours à un comptage systématique des usagers présents dans chaque site sélectionné permet à chaque fois d'évaluer l'importance numérique de chaque groupe distingué par l'enquête².

Nos analyses s'élaborent donc à partir d'une description sociodémographique de cinq bibliothèques publiques et de leur comparaison. L'image contrastive que permettent les prélèvements se fonde sur deux principes : opposition entre d'une part, les bibliothèques de prêt qui accueillent tous les publics (pour la région PACA et Grenoble) et la Bibliothèque nationale (Île-de-France) dont la vocation privilégie le monde de l'enseignement et de la recherche (étudiants, universitaires, chercheurs) ; puis, à l'intérieur de ce cadre, opposition entre deux pôles régionaux dont l'un est crédité, par

1. Ce taux étant calculé par un indice synthétique prenant les bibliothèques publiques comme référent. Ainsi, le nombre de lecteurs inscrits dans les bibliothèques, ou le ratio de ce nombre rapporté à la population de la région livrent-ils des indications susceptibles de faire apparaître des disparités intéressantes à ce point de vue.

2. Le taux de non-retour a été contrôlé en comparant le nombre de questionnaires diffusés (à tous les usagers présents et entrants) avec celui des questionnaires remplis. Ce taux de non-retour reste très limité (moins de 15 % en moyenne sur les sites de Miramas, Cavaillon et Grenoble, 20 % à la BnF). Dans tous les cas toutes les personnes présentes ont eu le questionnaire entre les mains, y compris à la BnF. Certaines ont choisi de ne pas le rendre ou d'y répondre partiellement (dans ce dernier cas, les questionnaires ont été retirés de l'échantillon).

contraste, d'un fort dynamisme culturel et d'une plus grande ouverture face aux nouvelles technologies (Grenoble).

Certains des chiffres bruts présentés dans ces pages sont de nature à heurter 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. Mais il faut les lire avec prudence : la faible pénétration des outils multimédias chez les usagers des bibliothèques (par l'usage sur place, l'emprunt ou la dotation domestique) n'est, on l'a dit, qu'une mesure provisoire d'une histoire qui suit son chemin sous nos yeux. Du reste le dispositif d'enquête mis en place dans la présente enquête ne cherche pas à mesurer directement ou indirectement la pénétration dans les bibliothèques ou dans les foyers des technologies de l'information et de la communication, mais plutôt à évaluer les anticipations et les postures qu'elles suscitent ou qu'elles sont susceptibles d'actualiser. Que, dans la décennie qui vient, les outils multimédias connaissent ou non un profil de pénétration comparable à ceux de la télévision ou du téléphone filaire (qui ont presque saturé les 23 millions de foyers français) ou, au contraire, de la télévision à péage (câble et antennes satellitaires qui ne couvrent en 1999 qu'un tout petit tiers de ces derniers) n'affecte donc pas le propos. Il s'agit de comprendre, grâce aux indicateurs mis en place, quels cheminements risquent de suivre dans les années qui viennent les usages du multimédia, en se fondant sur les résultats observés sur le terrain expérimental et privilégié qu'est la bibliothèque.

Espace préservé, la bibliothèque se présente en effet comme une configuration particulièrement intéressante pour évaluer le travail de domestication qu'effectuent les usagers qui découvrent ou complètent la panoplie instrumentale à laquelle ils accèdent quotidiennement à domicile. Ces fractions sociales qui franchissent la porte des bibliothèques ne sont pourtant pas le reflet de la population française : plus diplômées et plus jeunes que la moyenne nationale, elles ne se recrutent pas de manière proportionnelle dans toutes les catégories socioprofessionnelles. Pourtant, les balbutiements de leurs découvertes, de leurs hésitations, de leurs réserves ou de leurs inhibitions offrent un raccourci intéressant pour topographier une « prise de langue » engagée dans des conditions presque expérimentales.

Sociodémographie mise à part, les conditions de contact dans les bibliothèques avec les nouvelles technologies ne sont pas, en effet, aussi neutres qu'on pourrait le croire: l'attrait pour ces dernières et pour leurs fonds ne peut apparaître comme désintéressé que pour autant qu'on oublie ou neutralise les effets du filtrage que mettent en œuvre les bibliothécaires en limitant l'offre (interdiction ou limitation de l'usage des e-mails, pratiques d'Internet sous contrôle temporel ou moral, exclusion des jeux qui font pourtant l'ordinaire du plus grand nombre des possesseurs d'ordinateurs, etc.) et en affichant, dans quelques cas, un engagement presque militant pour les nouvelles technologies. À ce sujet, Philippe Breton et Serge Proulx³ remarquaient que dans l'enseignement et dans quelques institutions publiques ont aujourd'hui cours les discours prophétiques armés par les ingénieurs dans les années quatre-vingt, ces derniers ayant aujourd'hui choisi d'autres lunes à qui se vouer. Bien que les situations idéologiques soient variables d'un site à un autre, nous avons retrouvé cette orientation philonéiste dans un certain nombre de cas et constaté ses effets.

D'autres séries de résultats affineront ces constats grâce à l'approfondissement que permet la comparaison entre différents groupes d'usagers distingués par l'enquête au sein de chaque bibliothèque du dispositif; les sites de Miramas, Cavaillon, Grenoble ou de Paris permettant de saisir, cas par cas, 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.

En son plus simple appareil l'enquête aurait pu s'en tenir à des entretiens. Les résultats présentés dans la seconde partie en montrent pourtant à la fois les limites et les richesses. Une pratique émergente, escortée d'une cohorte de discours militants ne laisse en effet que peu de place à l'auto-évaluation des pratiques. Les questionnaires, pour leur part, n'ont que trop tendance à n'ob-

3. *L'Explosion de la communication*, nouvelle édition, Paris, La Découverte / Boréal, 1993.

jectiver que l'armature structurelle et oppositive des pratiques : à ne manier que des catégories abstraites, on risque d'en oublier le monde bariolé des choses, la diversité des situations et des processus auxquels on n'accède, dès lors, que par inférence. Les protocoles d'observation – sortes de zooms permettant de décrire les cheminements et explorations les plus intimes d'un usager confronté à un site multimédia – constituent sans doute un complément essentiel au raisonnement, qu'illustrent ensuite différents entretiens aux profils contrastés.

Il faut en effet assigner une place à part aux entretiens présentés dans le chapitre II de la seconde partie du présent ouvrage. De fait, on ne soulignera jamais assez les graves risques de surinterprétation inhérents à la présentation exclusive d'entretiens (précédés d'une identification sociodémographique, qui fait référence à une catégorisation sociodémographique). Dans la hiérarchie de l'administration de la preuve – ou plutôt des commencements de preuve – dans les sciences sociales, l'entretien utilisé en dehors de toute contextualisation sociodémographique est l'outil qui présente le plus de risques puisqu'il suggère au lecteur qu'il peut généraliser ce cas singulier (toutes les institutrices à la retraite sont à l'image de la personne dont on commente l'entretien). Comme le montre Jean-Claude Passeron dans le *Raisonnement sociologique*⁴, la formule des extraits d'entretien est la plus risquée de toutes les démonstrations (ou monstrations) ; elle exerce en outre ses pouvoirs de manière insidieuse et masquée puisqu'il n'est jamais dit nulle part que « toutes les institutrices à la retraite » sont à l'image de l'exemple fourni. En outre, la présentation d'entretiens ne peut jamais permettre de pointer des « pratiques émergentes » puisqu'on ne connaît jamais le poids sociodémographique des exemples cités. Les entretiens utilisés dans la seconde partie de ce texte ont donc, avant tout, une portée illustrative : ils tendent à montrer comment des individus assemblent et articulent des comportements et des caractéristiques isolés par l'enquête quantifiée.

Pour cette dernière, seront explorées des pistes moins « classiques » et moins courues que celles qui, traditionnellement, donnent lieu à commen-

4. Paris, Nathan, 1991.

taires dans les études sociographiques portant sur le domaine culturel. En privilégiant le plus souvent des variables (diplôme, appartenances générationnelles, sexe, etc.) ces études axent leur grille d'analyse sur des variables peu spécifiques, qui permettent tout autant de commenter l'inégalité devant les accidents de la route, de la maladie que la dotation en outils multimédias. Il est donc intéressant d'explorer d'autres pistes à propos de variables – comme celle de la mobilité géographique testée à la fin de la première partie de ce volume – sans pour autant prétendre à leur validité universelle.

On ne peut, enfin, pour clore ces remarques méthodologiques liminaires, passer sous silence la question préjudicielle de la validité des prélèvements effectués dans l'enquête. Il n'est pourtant pas utile d'analyser longuement ce point. Les questionnaires auto-administrés peuvent, bien sûr, être à l'origine de biais susceptibles d'affecter les pourcentages absolus recueillis, mais les chiffres utilisés ici ne sont qu'indicatifs : même en augmentant sensiblement les valeurs citées – et les biais de prélèvement ne provoquent que très rarement de grosses différences – le constat d'un usage faible dans le cadre domestique – hors du milieu professionnel donc – des nouvelles technologies pour les usagers de bibliothèques devrait être maintenu. Il faut encore ajouter que la convergence des chiffres obtenus sur différents sites laisse supposer qu'une sous-évaluation dans chacun des cas serait quelque peu miraculeuse. En outre, la déclaration d'une pratique aujourd'hui très valorisée – et, au reste, portée tendanciellement par les groupes supérieurs – devrait plutôt être surévaluée que l'inverse. Enfin, il est de bonne politique de privilégier les mesures dont nous disposons – et ce de manière provisoire – au détriment des évaluations communes ou professionnelles qui ont tendance à ériger des exemples singuliers en règle générale, et cela jusqu'à preuve du contraire ou jusqu'à la présentation d'évaluations réalisées par les organismes officiels de statistiques démographiques⁵.

5. Il est pour l'instant difficile d'établir des rapprochements entre les mesures hétérogènes qui sont régulièrement publiées. La constitution d'une culture domestique faisant largement usage des nouvelles technologies ne dépend pas simplement du taux de pénétration des micro-ordinateurs dans la sphère privée ou des apprentissages liés à une inscription professionnelle qui, pourtant, constituent une source importante pour les premières expériences, grandeurs natives, de ces nouveaux instruments. Pour penser le contraire, il faut supposer la présence d'outils, de schèmes de pensée, de procédures intellectuelles qui pourraient, grâce aux nouvelles technologies, entraîner la transformation radicale des modes d'être, d'appropriation et de développement des cultures savantes et lettrées, ce qui constitue un pari singulièrement risqué.

Dans une première partie, nous présentons assez sommairement les options principales du traitement statistique et les choix d'observation, pour nous étendre ensuite sur les grandes caractéristiques sociodémographiques et culturelles des sites choisis. Pour chacun des sites, on s'attachera à décrire les dotations électroniques qui constituent l'offre multimédia des bibliothèques de notre enquête.

Le choix des indicateurs : les options de traitement statistique et analytique

Le moment où l'on rassemble les résultats et où l'on établit les conclusions que l'on espère pertinentes apparaît comme l'heure de vérité à laquelle les choix tactiques mis en place à l'origine de l'enquête sont confrontés aux résultats obtenus. Avec les quelques cent variables isolées à partir du questionnaire, les quelques 2343 questionnaires recueillis, les protocoles d'observation sur informatique, l'ensemble du dispositif n'était pas des plus légers et des plus simples à manipuler.

L'option qui est au principe de l'enquête et qui a présidé au choix des indicateurs se décline facilement. Les instruments de communication et de culture que choisissent les individus ne se présentent pas comme autant d'options faciles à hiérarchiser et à catégoriser : regarder à la télévision des séries télévisées, écrire des textes sur un micro-ordinateur, aller au théâtre et lire des livres sont des actes qui n'occupent aucune place clairement assignée *a priori* dans l'univers des pratiques quotidiennes. On ne saurait prédire que certaines s'inscrivent dans la continuité d'autres ou, qu'au contraire, chacune doit être considérée comme une espèce séparée. C'est là un domaine où les conceptions et les pratiques orientent et structurent les catégories et les hiérarchies perçues.

Dans une enquête, on compare artificiellement – et par force – les acteurs comme s'ils étaient confrontés aux mêmes offres. Ainsi on ne choisit et ne préfère une offre qu'en fonction des arbitrages possibles qui sélectionnent, à un moment donné – et souvent, du reste, successivement, en des moments disjoints les uns des autres –, tel ou tel type d'objet accessible et / ou désirable, en sorte que pour celui qui vit en province, en dehors des très grandes villes, l'accès au théâtre – tous genres confondus – est moins aisé que ne peut l'être l'accès à un concert – tous genres confondus.

Il suit que tout regroupement catégoriel projeté à un niveau national et faisant peu de cas des structures d'offre et des pratiques construites localement, au travers de processus singuliers, risque d'être invalide ou à tout le moins fort risqué.

Ce qui vaut pour les sorties que l'on assemble volontiers et arbitrairement pour les fondre dans une catégorie unique, vaut également pour tous les « actes culturels » délibérés comme emprunter des livres, explorer un cédérom, chercher une documentation, opter pour la télévision à péage, suivre une série télévisée, etc. Ces actes ou, au moins, certains d'entre eux sont portés par des acteurs qui leur attribuent une signification singulière dont il faut percer le secret. Ainsi l'on pourrait dire qu'un livre de sciences sociales n'est pas plus « naturellement » proche d'une encyclopédie que ne l'est un cédérom et ajouter que ce dernier possède une identité multiple de laquelle n'émerge pas « naturellement » celle d'être un instrument électronique. Seules les manipulations et les usages rassemblent ou disjoignent les actes et les objets pratiqués dans la quotidienneté.

On peut, au reste, étendre le raisonnement et soutenir que la chaîne des compétences et des apprentissages n'entretient pas un lien fixe avec les objets et les actes culturels qui leur sont communément associés : être bien formé dans le domaine informatique ne crée pas mécaniquement une proximité aux cédéroms ou à Internet. Il faut donc déconstruire les évidences les mieux assises pour observer la façon dont s'associent et s'assemblent entre eux les objets, les actes et les compétences.

Il découle de ce préalable un certain nombre de conséquences sur le plan de l'enquête. En premier lieu, la topologie des offres revêt une importance capitale pour déterminer les sites les mieux adaptés à l'enquête et les indicateurs de pratiques sensés être les plus révélateurs. Ainsi, en se déplaçant d'une bibliothèque à une autre, on voit se transformer la structure des usagers, voire des pratiques typiques auxquelles ils s'adonnent. Il est donc raisonnable de rechercher la plus grande diversité des profils dans la limite des possibilités techniques de l'enquête.

L'intérêt des comparaisons entre sites et entre composantes des publics rencontrés dans les bibliothèques de notre enquête réside donc dans la mise à plat des variables qui permettraient de répondre à cet impératif.

On retiendra *in fine* au moins trois composantes statistiques bien dessinées qui mettent en évidence divers constats dont certains sont contre intuitifs et d'autres sont régulièrement mis en évidence dans le cadre de travaux déjà publiés. En premier lieu, il y a bien sûr les jeunes générations, lycéennes ou étudiantes, qui engagent une relation singulière avec l'ensemble des offres, en cultivant plus que les autres un intérêt pour les offres télévisuelles (les séries), les jeux vidéo ou les sorties en boîte, tout en pratiquant tout aussi intensément, sinon plus dans certains cas, les instruments anciens d'accès au savoir. En second lieu, et la conclusion est particulièrement intéressante, le constat que peuvent exister des « atmosphères » culturelles particulières, propres à telle ou telle ville s'est imposé, toutes choses étant égales par ailleurs et cela jusqu'à preuve du contraire – rien ne peut en effet prouver que n'existent pas des variables non objectivées qui expliqueraient l'essentiel du phénomène. Enfin, et plus marginalement, les sujets les plus mobiles géographiquement – ayant vécu le plus longtemps hors du département où ils résident actuellement – se sont signalés par des attitudes et des comportements culturels singuliers. Ont ainsi émergées quelques catégories inattendues. Encore ne s'agit-il là que d'une *summa divisio* qui ne tient pas compte de la façon dont ces bifurcations majeures interfèrent avec des oppositions beaucoup plus classiques comme l'opposition entre hommes et femmes ou entre habitués et occasionnels.

Ceci étant, les choix de traitement et de codage de l'enquête ont été tout à fait classiques. D'abord par la préférence accordée aux catégories auto-déclarées par les enquêtés, comme on le constate sur le synopsis du questionnaire (cf. tableau 1) – plus d'une dizaine de variables sont de ce type et le travail considérable de « recatégorisation », provisoire et limité, à usage statistique ne nous a pas fait oublier la richesse des ces auto-qualifications. Par la hiérarchisation de variables et d'indicateurs, ensuite, qui ne parlent jamais le même langage : résider longtemps dans les bibliothèques ou en fréquenter plusieurs n'a pas le même sens que de lire beaucoup ou peu de livres dans l'année ou encore de posséder un ordinateur personnel ; dans ces derniers cas, ce sont des attitudes plus fondamentales qui sont en jeu – quelle que soit l'ambiguïté du recueil de ce type d'information – et non des positionnements conjoncturels.

Tableau synoptique 1. Synopsis du questionnaire

– Lieu et date de la passation de l'enquête

Question 1	- fréquence des déplacements dans une bibliothèque (depuis un an)
Question 2	- inscription dans une bibliothèque
Question 3	- fréquentation de plusieurs bibliothèques - nom de ces bibliothèques
Question 4	- utilisation de microfilms, cassettes, etc.
Question 5	- types d'ouvrage consulté (liste des catégories déclarées par les enquêtés)
Question 6	- temps de séjour en bibliothèque (auto-évaluation)
Question 7	- nombre d'ouvrages empruntés par visite
Question 8	- utilisation d'un ordinateur - but de l'utilisation d'un ordinateur
Question 9	- emprunt de cédéroms sur place
Question 10	- but de la consultation d'Internet
Question 11	- deux sites consultés sur Internet (liste des titres donnés par les enquêtés)
Question 12	- par quel moyen s'effectue la recherche d'un ouvrage précis
Question 13	- utilisation d'une console de jeu
Question 14	- utilisation d'un ordinateur à des fins professionnelles
Question 15	- fréquence d'utilisation à des fins professionnelles
Question 16	- possession d'un ordinateur chez soi - si tel est le cas, qui est l'utilisateur principal?
Question 17	- configuration de l'ordinateur personnel (lecteur de cédéroms, son, carte vidéo, connexion Internet)
Question 18	- abonnement privé à Internet
Question 19	- fréquence d'utilisation de l'ordinateur à des fins privées
Question 20	- activités personnelles sur l'ordinateur personnel (liste donnée par les enquêtés)
Question 21	- nombre de cédéroms possédés
Question 22	- pratique des jeux vidéo
Question 23	- date de la première utilisation d'un ordinateur
Question 24	- lieu de cette première utilisation
Question 25	- sexe
Question 26	- année de naissance
Question 27	- commune de naissance
Question 28	- commune où l'enquêté a passé la plus grande partie de sa vie
Question 29	- résidence actuelle

Question 30	- profession exercée actuellement ou précédemment (avant chômage ou retraite) - profession du conjoint si l'enquêté est sans profession - profession du père si l'enquêté est élève ou étudiant
Question 31	- pratique de sortie (sorties depuis un an au cinéma, au théâtre, au concert, dans un musée, dans une boîte de nuit) - fréquence de ces sorties sur un an
Question 32	- lecture durant ces douze derniers mois et intensité (nombre de livres lus depuis un an)
Question 33	- l'enquêté regarde-t-il des séries ?
Question 34	- nombre de personnes dans le foyer
Question	- tranche de revenus du foyer (revenus nets annuels)
Question 36	- niveau d'étude actuel et diplômes obtenus
Question 37	- si le niveau de l'enquêté est égal ou supérieur au baccalauréat, type du baccalauréat obtenu
Question 38	- le cas échéant, filière principale suivie

Le respect des catégories propres aux enquêtés passe également par la reconnaissance, toujours inconfortable lorsqu'on manie un questionnaire, des dimensions approximatives et souvent trompeuses des indicateurs les plus sollicités dans nos raisonnements. Ainsi, le simple indicateur d'intensité de lecture n'est pas aisé à manipuler. Dans un article paru en 1995⁶, Jean-Louis Fabiani résumait ainsi les éléments qu'il convient de garder à l'esprit lorsque l'on manipule des données d'un tel ordre : « 1. la capacité différentielle de mobiliser les ressources de la mémoire, elle-même fondée sur des expériences sociales très diverses de ce qu'est un événement mémorable; 2. la variation objective de la définition du livre [...]; 3. les diverses attitudes de bluff qui prennent acte de la légitimité de l'écrit pour proposer des estimations arrangées d'une pratique consacrée [...]. »

Revenus, résidence, PCS, diplômes sont des variables qui interagissent et qui font partie des facteurs faisant très fortement varier l'intensité et les types de nombreuses pratiques culturelles. Apparaissent néanmoins dans cette

6. Jean-Louis Fabiani, *Lire en prison - une enquête en chantier, enquête n° 1*, Marseille, Éditions Parenthèses, 1995.

enquête, comme nous l'avons dit plus haut, des indicateurs comportementaux plus divers et dont les influences se croisent et permettent de penser sociologiquement les pratiques en évitant les généralisations trompeuses.

Il faut avoir à l'esprit que, dans un contexte général où la fluidité sociale s'accroît, les frontières classiques de milieu familial ou d'appartenance de « classe » commencent à perdre de leur puissance⁷. Ainsi l'évolution de la mobilité sociale entre 1953 et 1993 selon le sexe fait apparaître que si, en 1953, 50,7 % des hommes possédaient la même PCS que leur père, ils n'étaient plus que 35,1 % en 1993. La même déperdition s'observe chez les femmes, de manière plus accentuée encore (47,6 % en 1953 pour 22,9 % en 1993).

Pour autant, il serait excessif de diagnostiquer la disparition de logiques sociales dont la prégnance – au travers des groupes familiaux notamment – reste évidente et récurrente à la lecture d'enquêtes les plus diverses réalisées durant la dernière décennie du XX^e siècle. C'est donc un va-et-vient constant qu'il convient de privilégier entre l'analyse de tendances très générales présentées dans la première partie du présent ouvrage (liées à l'âge, au sexe, à l'appartenance sociale, aux niveaux de formation scolaire, etc.) et la prise en compte d'attitudes et de postures induites par des appartenances plus « volatiles ».

Les entretiens déjà menés, ainsi que le protocole d'observation d'ethnographie quantifiée qui sont venus s'ajouter aux quelques 2 343 questionnaires recueillis, nous donnent en fait les moyens de contextualiser les indicateurs d'intensité de pratiques (lecture, du multimédia, mais aussi utilisation des différents services des bibliothèques, usages privés de l'informatique, pratiques de sorties) en les référant d'abord aux catégories propres aux enquêtés. « La variation objective de la définition du livre » se mesure très concrètement dans les données traitées jusqu'à présent puisqu'elle se traduit par plus de 70 modalités pour la question « quel(s) type(s) d'ouvrage(s) consultez-vous le plus souvent dans cette bibliothèque? ».

Plus généralement c'est l'ensemble des catégories les plus manipulées lorsque l'on parle de « nouvelles technologies » que nous soumettons à la question.

7. L. André Vallet, « Quarante ans de mobilité sociale, 1953-1993 », *Revue française de sociologie*, 1998.

« Internet » est une notion qui ne possède aucun contenu fixe : ainsi, on peut se demander à partir de combien de sites visités, un individu est censé comprendre ce qu'est « Internet ». Les notions aussi vagues et générales que « livre », « cédérom » ne valent guère mieux et si nous aurons l'occasion de montrer que la formule du cédérom, posée comme concurrente ou, à tout le moins, comme définissant un objet alternatif au livre, est souvent explorée et expérimentée comme une première étape, une propédeutique de l'exploration sur Internet, il est impossible de trancher afin de savoir quel statut culturel possèdent aujourd'hui ces outils. Même le label « poste multimédia » pose problème : outil voué à l'exploration de jeux vidéo ou centre de calcul, de traitement de l'information qu'elle soit chiffrée, écrite en langue naturelle, graphique ou sonore ? On le voit, seule la commodité nous amène à user de ces termes sans autre forme de procédé. C'est en parcourant les analyses qui suivent qu'apparaîtront, au fur et à mesure, les sens variables qu'il convient d'accorder à ces termes.

Les lieux de l'enquête : quatre villes, cinq sites

Les quatre villes de notre enquête apparaissent comme fortement typées contrastivement. Si l'on se reporte à la carte suivante, qui recense le pourcentage de lecteurs rapporté à la taille de la population desservie, il apparaît que les quatre villes choisies s'inscrivent dans trois zones dotées de caractéristiques qui les différencient fortement entre elles et qui les distinguent des autres régions françaises. En premier lieu, le choix s'est porté sur les trois départements les plus dotés en lecteurs inscrits dans les bibliothèques⁸, comme on le voit sur la carte qui suit⁹.

Ces trois régions sont également les régions les plus dotées en bibliothèques. Cependant, la densité des lecteurs inscrits relativement à la population desservie n'est pas équivalente dans les trois cas, comme on le voit ici :

8. En chiffres absolus.

9. Les cartes qui suivent sont extraites d'un dossier : « La lecture publique et ses usagers », *Élan Rhône-Alpes*, n° 29, 1999.

Graphique 1. Lecteurs en France



Graphique 2. Lecteurs inscrits dans une bibliothèque en France¹⁰



10. Sont seules prises en compte ici les bibliothèques publiques.

On peut retenir de la comparaison des trois séries de données (nombre absolu de lecteurs, nombre de bibliothèques dans la région et densité des lecteurs inscrits par rapport à l'offre) que, dans la zone qui ici se distingue par un pourcentage supérieur à 20 % (gris foncé et noir), la région Rhône-Alpes occupe une place singulière. Très dotée en bibliothèques, comme la région Île-de-France, cette zone maintient un fort pourcentage d'inscrits. Grenoble, qui appartient à la région Rhône-Alpes, occupe dès lors une place remarquable de ce point de vue. Placées dans une zone caractérisée par une offre et une demande importantes, la région et Grenoble en particulier sont encore caractérisées par une forte densité de la population des lecteurs. À l'inverse, la région Île-de-France, surdotée et forte de la population de lecteurs la plus importante, en chiffres absolus, ne jouit pas d'une très forte densité des lecteurs par rapport à la population desservie. C'est sans doute pour des raisons différentes – culturelles notamment – que la région PACA présente un profil comparable, sur ce plan, à la région Île-de-France.

Ce cadre étant posé, il convient de noter que, dans chacun des cas, les bibliothèques choisies présentent des caractéristiques spécifiques qui échappent aux classements typologiques les plus courants, l'opposition entre bibliothèque universitaire et / ou de recherche et bibliothèque municipale, de proximité, par exemple. Ainsi la BnF, du fait de son histoire, de son implantation, est-elle à la fois un lieu fréquenté en masse par les étudiants, une bibliothèque qui sursélectionne sa population étudiante du fait de son implantation parisienne et un site patrimonial qui, même pour son premier étage, plus ouvert que le rez-de-jardin réservé aux chercheurs, réussit à attiser la curiosité d'une population active ou post-active, dotée néanmoins, à 94 %, d'une formation post-baccalauréat.

On pourrait singulariser tout autant les deux bibliothèques situées en région PACA, Miramas et Cavaillon, qui présentent des profils qui contrastent avec ceux rencontrés à Paris et à Grenoble. Ouvertes à un public non universitaire – composé d'élèves ou d'actifs –, elles se situent à l'une des extrémités de l'éventail de plus ou moins grande sélectivité des bibliothèques, caractérisée par la proximité variable des origines sociales des usagers à celle de la population française: si la BnF sursélectionne – les employés forment 3 % de l'échantillon, Miramas et Cavaillon présentent un profil inverse avec 16 % d'employés contre 12 % à Grenoble.

Il va sans dire que ces constats ne permettent en aucune manière de classer ces villes entre elles et de hiérarchiser les postures culturelles de leurs populations. Il semble par exemple qu'il y ait, à Grenoble, une partition nette des populations d'usagers – la bibliothèque centrale et les bibliothèques universitaires s'opposant aux autres alors que la bibliothèque de Miramas joue manifestement le rôle d'une bibliothèque multifonctions. En outre, les bassins démographiques des quatre villes sont incomparables et rien ne permet d'affirmer que les fractions sociales les plus mobilisables potentiellement fréquentent de la même façon, dans chacun des cas, les bibliothèques de leurs villes¹¹.

Ajoutons que si l'interprétation des données recueillies dépend directement des données contextuelles dont nous venons de discuter, dans chaque cas nous aurons à prendre la mesure des offres, de la variation des « contrats » noués entre bibliothèques et usagers et, partant, de la diversité des options choisies par les bibliothécaires pour répondre ou susciter des réactions de la part des usagers, dont la structure sociodémographique est, au demeurant, assez contrastée (cf. tableau synoptique 2).

La bibliothèque de Miramas

La médiathèque intercommunale de la Ville Nouvelle de Fos propose la mise en réseau des ressources de quatre sites distincts répartis sur les communes de Miramas, Fos, Istres et Entressen. La médiathèque de Miramas s'impose comme le plus important de ces pôles par le nombre d'inscrits (6 710 en 1997 contre 6 430 à Istres, 3 679 à Fos et 584 à Entressen). En plus d'une section Jeunesse spécifique, la médiathèque de Miramas s'articule autour de cinq pôles répartis sur deux étages (arts et loisirs – arts plastiques et décoratifs, cinéma, photographie, musique, sports, jeux, etc. –, langues et littérature – romans, biographies, bandes dessinées, etc. –, société – sociologie, économie, droit, emploi-formation, etc. –, civilisation – encyclopédies générales, philosophie,

11. C'est pourtant dans ce sens que *L'Amour de l'art* (Pierre Bourdieu et Alain Darbel, Paris, Minuit, 1985) propose de hiérarchiser divers musées français selon le taux de diplômés de l'enseignement supérieur dans leurs publics réguliers.

Tableau synoptique 2. Les principales caractéristiques sociodémographiques des usagers de Miramas, Cavaillon, Grenoble et de la BnF

	Miramas, N=483			Cavaillon, N=280			Grenoble, N= 596			BnF, N=981			
	Ens.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires	Ens.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires	Ens.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires	Ens.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires	
Sexe													
	Homme	48 ¹²	43	48	35	39	31	48	43	49	54	51	62
	Femme	52	57	52	65	61	69	52	57	51	46	49	38
PCS	Agric./artis/com/ouvrr/empl.	22	-	36	25	-	35	15	-	23	4	-	16
	Prof. intellec. moy. et sup.	13	-	20	21	-	29	11	-	16	7	-	30
	Prof. non intel. moy. et sup.	14	-	22	12	-	16	32	-	47	9	-	39
	Inactifs et retraités	14	-	22	15	-	20	10	-	14	4	-	15
	Étudiants	37	100	-	27	100	-	32	100	-	76 ¹³	100	-
Diplôme	Études primaires	5	2	4	5	2	7	3	1	4	1	-	2
	Niveau BEPC	5	3	4	5	6	4	3	1	3	-	-	1
	Niveau CAP/BEP	17	4	24	16	9	19	9	2	13	1	-	4
	Niveau BAC	29	44	22	27	48	20	24	33	19	14	16	6
	Dipl. prof. post bac.	17	14	19	17	8	17	17	14	19	18	22	8
	Dipl. ens. sup.	27	33	27	30	27	33	44	49	42	66	62	79
	Moins de 20 ans	18	54	-	15	62	1	13	43	1	21	27	1
Âge	20-24 ans	19	34	12	10	28	6	18	36	8	44	54	12
	25-34 ans	25	12	32	21	10	24	25	20	29	24	18	46
	35-44 ans	21	-	34	27	-	35	18	1	28	6	1	19
	45-54 ans	8	-	12	14	-	19	15	-	20	3	-	12
	55-64 ans	5	-	6	8	-	9	5	-	6	1	-	5
	65 ans et plus	4	-	4	5	-	6	6	-	8	1	-	5
Revenu	<5000	11	15	7	7	12	6	18	31	12	21	25	11
	5000-7500	15	15	15	16	24	15	13	22	11	12	11	10
	7500-10000	21	22	19	16	20	17	16	13	17	14	12	23
	10000-15000	30	27	34	28	14	29	21	13	22	14	13	17
	15000-20000	12	11	14	19	18	18	18	15	22	10	9	13
	>20000	11	10	11	14	12	15	14	6	16	29	30	26

psychologie, patrimoine, etc. – et sciences et techniques – y compris cuisine, jardinage et bricolage). Enfin, les banques de renseignements et d'emprunt occupent une place centrale dans ce rez-de-chaussée et l'on trouve, face à elles, deux premiers postes de consultations multimédias.

Les cédéroms accessibles au prêt (environ 230 titres) sont disponibles dans toutes les sections et font l'objet d'un classement par discipline identique à celui des autres documents de la médiathèque. La consultation d'Internet est gratuite, mais limitée à une demi-heure maximum et à trois personnes par poste. Il est également possible de consulter Internet dans les salles de recherche, sur rendez-vous uniquement. Enfin, l'accès à la messagerie électronique n'est pas offert par la médiathèque de Miramas.

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. À ceci près, les caractéristiques des publics prélevés correspondent d'assez près au portrait statistique dressé dans les études spécialisées ou dans la dernière livraison de *Pratiques culturelles de Français: enquête 1997*¹⁴, mais sont, dans certains cas, atténuées (pour le sexe ratio notamment).

Sexe ratio et classes d'âge

Ainsi la surreprésentation des femmes dans les bibliothèques, et singulièrement dans les bibliothèques municipales, se trouve atténuée dans le cas de Miramas.

12 (cf. tableau synoptique 2). Pour Miramas, Cavaillon et Grenoble, les données relatives au sexe ratio de notre enquête ont été confrontées aux données issues des fichiers d'inscrits dans ces bibliothèques. Nous n'avons pas relevé l'existence d'un différentiel significatif entre les deux sources.

13 (cf. tableau synoptique 2). Dans le cas de la BnF, nous pouvons effectuer une comparaison avec une autre enquête réalisée quelques mois plus tard (enquête SCP). Sur les chiffres donnés ici un écart de 8 % apparaît entre les pourcentages d'étudiants et élèves des deux enquêtes (76 % pour notre enquête et 84 % pour l'enquête SCP). Pour interpréter cet écart, il faut tenir compte du fait que notre enquête s'est déroulée peu après les examens de février alors que l'enquête SCP a été réalisée au cœur de la période des révisions universitaires. Si l'on peut créditer notre échantillon d'une sous-représentation des étudiants, on pourrait tout autant supposer que cette période de révisions a fait quelque peu gonfler leurs effectifs pour l'enquête SCP. Il faut ajouter que des écarts de quelques points entre des enquêtes effectuées selon des dispositifs différents n'ont rien d'inhabituel, nous en avons quelques exemples sur le terrain des pratiques culturelles. Enfin, les analyses développées dans le présent ouvrage concernent des comparaisons analytiques et différentielles entre des groupes: la population étudiante, qu'elle se monte à 76 % ou à 84 %, présente vraisemblablement les mêmes caractéristiques structurelles et s'oppose par certains traits à la population des actifs, comme nous le verrons plus loin.

14. Paris, La Documentation française, 1998.

Il faut avoir à l'esprit que la répartition entre les sexes apparaît comme étant très réactive dans le cas des bibliothèques d'information et de recherche qui peuvent, comme dans le cas de la Bpi, passer d'une surreprésentation masculine au profil inverse en quelques années, du fait de l'arrivée plus massive des femmes dans les premiers cycles de l'enseignement supérieur. Il n'est donc pas curieux qu'une bibliothèque comme Miramas, à l'identité peu stable entre bibliothèque municipale et bibliothèque d'information et de recherche, soit traversée par un flux d'usagers au sexe ratio inattendu. Il faut également ajouter qu'il suffit de déplacer l'offre ou l'implantation géographique pour que l'équilibre démographique des usagers subisse des modifications sensibles, comme on le voit dans l'enquête réalisée à propos du déplacement temporaire du site de la Bpi durant la courte période de la rénovation du Centre Georges Pompidou¹⁵.

Lorsqu'on s'intéresse à la ventilation des classes d'âges, 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.

Si l'on s'intéresse à l'économie des circulations dans la bibliothèque, il apparaît que les moins de 25 ans sont ceux qui y séjournent le plus longtemps. Inversement, les actifs de la classe d'âge intermédiaire – et singulièrement les femmes – sont plus nombreux à effectuer des passages courts dans la bibliothèque, le temps de réaliser les emprunts projetés (les plus âgés privilégiant les livres, les plus jeunes les enregistrements musicaux, les classes d'âges intermédiaires, les cédéroms). Deux attitudes sont liées à ces déambulations : le privilège accordé par ce groupe à l'emprunt familial, notamment de cédéroms – qui répond à l'incitation qui émane des sections Jeunesse et de leurs cédéroms ludo-éducatifs – et la consultation plus nombreuse de sites Internet chez les plus jeunes qui, consentant un plus long temps de séjour¹⁶ (cf. tableau 3), acceptent sans doute avec plus de facilité le parcours allant de la prise de rendez-vous à l'exploration toujours coûteuse en temps d'Internet.

15. Françoise Gaudet et Christophe Evans, « La BPI-Brantôme : un cas de restructuration des publics par l'offre? », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n° 4, 1999.

16. La plus longue station en bibliothèque chez les plus jeunes s'explique évidemment en partie par les nécessités du travail scolaire sur place.

Tableau 3. Variations des durées de séjour en bibliothèque selon l'âge

	Jusqu'à 30 minutes	De 31 minutes à une heure	Plus d'une heure
Moins de 25 ans	24,3 %	38,9 %	36,8 %
De 25 à 54 ans	31,1 %	53,6 %	15,3 %
55 ans et plus	27,3 %	39,4 %	33,3 %
Ensemble	26,6 %	47,9 %	25,5 %

Les lycéens et les étudiants

Chez les étudiants et les lycéens, la répartition entre les niveaux de formation n'offre pas de surprises et scinde clairement en deux cet ensemble. Près de la moitié d'entre eux ont, en effet, un niveau proche du baccalauréat et poursuivent des études secondaires, et seulement un peu plus de 30 % possèdent un diplôme universitaire¹⁷. Il faut également ajouter que, dans le cas de Miramas, les lycéens forment un groupe important et suffisamment étoffé – qu'on place le seuil à 16 ans, âge légal ou à 18 ans, âge auquel on termine en principe les études au lycée – pour qu'on l'étudie et le singularise, notamment dans son rapport au multimédia.

Suivant une découpe générationnelle assez classique pour les bibliothèques municipales, Miramas accueille une population d'actifs et autres inactifs (hors étudiants) âgés de 25 à 54 ans qui constitue environ les deux tiers de l'échantillon. À peu près la même proportion de l'échantillon a suivi une formation au-delà du bac.

Cavaillon

La médiathèque La Durance, de Cavaillon, présente une gestion de l'espace assez voisine de celle mise en œuvre à Miramas puisqu'elle orga-

17. Il n'y a rien d'étonnant à cela puisque les moins de 20 ans forment 54 % du groupe des étudiants et lycéens et que la classe des 20-25 ans compose près de 34 % de ce même ensemble.

nise ses collections autour de cinq espaces. La section Adultes se trouve au rez-de-chaussée et occupe deux salles distinctes : une première salle consacrée à l'actualité dans laquelle il est possible de consulter la presse, les bandes dessinées ainsi qu'une partie des livres et films documentaires pour adultes (fonds régional, pays et voyages, sports) ; une seconde salle destinée à la littérature, aux arts et au cinéma ainsi qu'à l'autre partie des livres et films documentaires.

Au premier étage, on accède à la section Jeunesse (enfants de 18 mois à 14 ans) ainsi qu'à la salle d'études. Le second étage, enfin, est réservé à la musique et propose l'emprunt de livres, disques, partitions, cédéroms, revues ou films musicaux. Deux ordinateurs sont présents dans chacune des salles de la médiathèque sans être rassemblés dans un espace spécifique : le premier est généralement dédié au catalogue informatisé se présentant sous la forme d'une base de données alors que le second poste permet la consultation de cédéroms choisis selon la thématique de la salle. Il est ainsi possible de consulter le *Dictionnaire des œuvres littéraires de langue française* ou le cédérom consacré à la présentation de la Bibliothèque nationale de France dans l'espace consacré à la littérature, alors que l'on trouvera plutôt des cédéroms documentaires en salle d'actualité ou encore des dictionnaires en salle d'études. Les cédéroms accessibles en prêt (soit un peu plus d'une centaine de titres au moment de l'enquête) sont eux aussi organisés en cinq thématiques (sciences et techniques, arts et littérature, histoire et géographie, jeunesse, musique) et proposés sur des rayons proches des livres abordant des thèmes voisins.

Précisons encore que lors de notre enquête, la consultation d'Internet n'était pas offerte aux usagers de la médiathèque de Cavaillon.

Les étudiants et les autres à la médiathèque La Durance de Cavaillon

Si les étudiants forment environ un tiers de l'échantillon prélevé au sein des usagers de la bibliothèque de Miramas, ils ne forment qu'un quart dans l'échantillon prélevé à Cavaillon. Ce trait recoupe une singularité de la population la plus jeune de l'échantillon prélevé à Cavaillon : si les lycéens y sont assez nettement représentés, le groupe accueille néanmoins une part importante d'étudiants de premiers cycles comme l'atteste la

part faible des étudiants ayant engagé des études supérieures au-delà de bac + 2¹⁸.

Comme on pouvait s'y attendre, les actifs se distinguent sur plusieurs plans du groupe des étudiants. Plus fréquemment inscrits à la bibliothèque (92 % contre 80 % pour les étudiants), les actifs sont plus tournés vers la médiathèque de Cavaillon (16 % seulement fréquentent plusieurs établissements) que les élèves et étudiants qui sont, relativement, deux fois plus nombreux (39 %) à se rendre dans des bibliothèques universitaires environnantes (Avignon, Aix-en-Provence) ou dans les centres de documentation des lycées où ils sont inscrits. Très nettement féminin, le groupe des élèves et étudiants porte la marque de la présence d'étudiants de premiers cycles, en sciences humaines notamment.

Les niveaux de revenus familiaux nous livrent une information qui va dans le même sens. À la différence de ce qu'on observe pour la BnF, les élèves et étudiants dont les parents ont des revenus élevés ne représentent pas un ensemble qui viendrait attester la présence d'une sursélection sociale des étudiants fréquentant la médiathèque de Cavaillon.

Lorsqu'on s'intéresse à la mobilité géographique des usagers, on constate que l'échantillon prélevé de la médiathèque de Cavaillon signale la présence d'un public beaucoup plus stable, par son origine géographique, que ses homologues de Miramas ou de la BnF. Les élèves et étudiants ne se distinguent pas sur ce plan. Les attitudes culturelles liées à la mobilité – singulièrement la plus forte curiosité manifestée à l'égard du multimédia –, et corollairement le plus grand « conservatisme » des moins mobiles doivent être analysés en tenant compte de ce trait.

Grenoble

Il faut distinguer le cas des deux bibliothèques de Grenoble et le placer en dehors de l'ensemble fortement différencié formé par la BnF et les média-

18. En définitive, si la proportion de scolaires (étudiants et lycéens) est plus importante à Miramas qu'à Cavaillon, au sein de ces populations la proportion des lycéens se révèle être plus conséquente à Cavaillon qu'à Miramas.

thèques de Miramas et Cavaillon afin de tenter de prendre en compte une dimension qui échappe aux caractérisations sociologiques traditionnelles : du fait d'une « culture partagée » ou supposée telle, l'agglomération grenobloise serait plus perméable à la nouveauté technologique. La présence de pôles industriels et de recherche autour de ce domaine, la place du monde universitaire dans la ville ou encore le dynamisme de la région Rhône-Alpes contribueraient à construire un environnement plus philonéiste qu'ailleurs.

Le fait que le réseau des bibliothèques municipales ne soit pas organisé autour d'un seul site centralisant la plupart des moyens nous offrait diverses possibilités et nous avons choisi de sélectionner deux sites particulièrement ouverts socialement. Grand-Place et Abbaye-les-Bains se situent, en effet, pour la première dans un complexe qui comprend un centre commercial propice à ce type d'ouverture et pour la seconde dans un cadre légèrement excentré et socialement diversifié.

Alors que la bibliothèque Abbaye-les-Bains, située à Grenoble, propose à ses usagers des dispositifs relativement proches de ceux observés à Miramas et Cavaillon (séparation des espaces Adultes, Actualité et Jeunesse, consultation de cédéroms thématiques et poste Internet proche de la borne de renseignements, consultable sur rendez-vous), le site de Grand-Place se distingue par une séparation plus nette des zones réservées à la consultation des bornes informatiques. En effet, dans cette médiathèque prenant place au cœur d'un important centre commercial, on trouve en fait quatre salles principales. Au rez-de-chaussée, outre le hall d'accueil comportant la borne d'inscription et d'emprunt, se situe une première salle essentiellement consacrée aux documents imprimés.

L'absence de section Jeunesse dans la bibliothèque Grand-Place infléchit de manière notable les emprunts de cédéroms de la part des femmes¹⁹. Ainsi, la surreprésentation des fractions masculines de l'échantillon dans les emprunteurs de cédéroms s'y observe de manière plus nette encore que dans une bibliothèque telle que celle de Miramas.

19. Il nous faut en effet rappeler ici le rôle que jouent les femmes en tant que « médiateurs » vis-à-vis de leurs enfants. De fait, la structure des emprunts de cédéroms de Cavaillon ou de la bibliothèque Abbaye-les-Bains montre clairement l'importance de ce facteur.

Les étudiants et les autres à Grand-Place et à Abbaye-les-Bains

Pris dans leur ensemble, les usagers des deux bibliothèques grenobloises possèdent une formation scolaire assez poussée, à savoir un diplôme universitaire supérieur à bac + 2 pour un peu moins de la moitié d'entre eux (cf. tableau 4).

Tableau 4. Taux de diplômés universitaires au-delà de bac + 2 pour les cinq sites sélectionnés

Miramas	Cavaillon	Grenoble (2 sites)	BnF
27 %	30 %	44 %	66 %

Comme on le constate dans le tableau synoptique 2, cette situation ne place cependant pas Grenoble dans une position extrême : ville universitaire, Grenoble n'attire pas massivement au sein des deux bibliothèques que nous avons sélectionnées – et qui ne sont pas les plus sélectives – les fractions les plus formées de sa population. Les étudiants occupent néanmoins encore une place importante au sein des usagers. Pour autant, la part occupée par les étudiants à Grenoble, Miramas et Cavaillon reste dans une fourchette étroite. Sur ce plan, seule la BnF est dans une position extrême avec une population composée aux deux tiers par des étudiants.

On peut enfin chercher à évaluer les différences qui existent entre actifs et élèves et étudiants en comparant les sexe ratios et les types de pratiques culturelles auxquelles s'adonnent ces deux groupes. Là encore, Grenoble se situe au sein du groupe formé par les bibliothèques de province ; les bibliothèques grenobloises sont, de par la plus forte représentation des hommes chez les actifs, des lieux qui, en province, « sursélectionnent » plus fortement leurs publics. On retrouve au reste cet effet dans l'équilibre entre les pratiques culturelles et, notamment, dans la place occupée par les sorties au musée, très sensibles aux effets de la sursélection.

La BnF

Les salles de lecture des hauts-de-jardin de la Bibliothèque nationale de France occupent, dans le dispositif d'enquête, une place à part, d'abord, parce qu'elles présentent une offre documentaire davantage tournée vers l'étude et la recherche que cela n'est le cas pour les autres sites retenus.

L'organisation et l'orientation des collections placent d'emblée le lecteur face à une série de dispositifs – genres d'ouvrages disponibles, signalétique, emplacement des rayonnages et des places assises, ouvrages uniquement consultables sur place – qui se rencontrent plutôt dans une bibliothèque universitaire que dans une médiathèque municipale de prêt. Les thématiques générales des différentes salles des hauts-de-jardins témoignent d'ailleurs de ce fait puisqu'à l'exception d'une salle d'Actualité (salle A) se rencontrant assez fréquemment dans les bibliothèques municipales, on observe une gestion de l'espace propre aux bibliothèques d'études avec une section consacrée aux sciences et techniques (salle C), au droit, à l'économie et à la politique (salle D), à la littérature et aux arts (salles E, F, G et H), à la philosophie, à l'histoire et aux sciences de l'homme (salle J), et enfin à l'audiovisuel (salle B).

La BnF se singularise enfin par la présence massive des postes informatiques, accessibles dans toutes les salles et dans le déambuloire (couloir central permettant l'accès à chacune des sections). Les postes permettent d'abord de consulter le catalogue BN-Opale.

Les cédéroms bibliographiques occupent une place prépondérante dans les collections multimédias consultables dans les hauts-de-jardins puisqu'ils sont disponibles dans toutes les salles alors que les cédéroms d'actualité sont rassemblés en salle de presse et que les produits multimédias – type Musée d'Orsay ou Versailles – ne sont accessibles qu'en salle B – sur l'ensemble de cette collection, une vingtaine de titres était consultable en réseau lors de notre passage. Cette prédominance des cédéroms bibliographiques et encyclopédiques n'est pas sans importance pour les analyses qui suivront, dans la mesure où elle marque une profonde différence avec les collections multimédias offertes aux publics des bibliothèques de prêt retenues par l'enquête. En effet, l'étude du catalogue des cédéroms faisant l'objet de prêt à domicile sur les sites de Miramas ou de Cavaillon révèle une image en négatif de l'offre disponible à la BnF puisque les cédéroms encyclopédiques ou bibliographiques n'y dépassent guère 10 % des collections, la partie restante étant composée majoritairement de produits multimédias documentaires. Les cédéroms pratiques (type guide des vins ou carte routière), absents à la BnF, n'occupent, quant à eux, que 5 % environ des catalogues, même si, nous le verrons plus loin, ils sont surempruntés dans les bibliothèques de province.

La BnF présente aux usagers des hauts-de-jardins une offre multimédia totalement intégrée au mobilier des salles : le dispositif encombrant constitué par l'écran, le clavier et l'ordinateur apparaît ici sous une forme beaucoup moins « invasive » que dans les autres bibliothèques de l'enquête, d'abord parce qu'il repose sur une banque spécialement prévue à cet effet et, d'autre part – et surtout –, parce qu'il n'occupe pas la place de dispositifs antérieurs. La BnF ayant ouvert ses portes au public en proposant, dès le premier jour d'ouverture, la consultation de postes multimédias, on ne se trouve pas ici dans une situation où les nouvelles technologies ont été « introduites » tardivement : la découverte qui en a été faite est donc contemporaine de l'exploration de l'ensemble des dispositifs offerts dans les salles de lecture.

Deux rapports à la culture : pratiques de sortie et comportements culturels émergents

Les résultats enregistrés dans l'enquête – et singulièrement ceux concernant la BnF, bien que le fait apparaisse, en soi, comme un paradoxe – confortent une observation récurrente dans diverses études sociologiques récentes²⁰ selon laquelle l'indexation de l'ensemble des pratiques culturelles sur un *continuum* opposant valeurs savantes et vulgaires n'est qu'une hypothèse parmi d'autres qui renvoie à une thèse aujourd'hui discutée. Il est plus raisonnable de poser l'existence d'une diversité de « mondes » artistiques, culturels ou de loisirs qui ne se laissent pas aisément classer cursivement. Dans l'enquête qui nous occupe, deux économies de sortie s'inscrivent dans deux espaces symboliques incommensurables l'un par rapport à l'autre. Les pratiques de sorties au spectacle, d'un côté, qui sont restées des biens rares, comme on le constate depuis plus de vingt ans grâce aux chiffres publiés par le DEP depuis 1974, et sont marquées par les groupes supérieurs qui, tendanciellement sont plus nombreux à les pratiquer. Ces sorties concernent tous les secteurs – de la musique

20. Voir en particulier Bernard Lahire (sous la dir. de), *Le Travail sociologique de Pierre Bourdieu, dettes et critiques*, Paris, La Découverte, 1999 et, en particulier, la troisième partie portant sur la sociologie de la culture, ainsi que *Musurgia, Musique et pratique musicale*, numéro thématique sous la direction de F. Delalande et E. Pedler, décembre 1999.

de chambre à la variété, en passant par le théâtre de boulevard – et il est illusoire d’imaginer qu’une frontière entre œuvres savantes et productions vulgaires puisse constituer une démarcation interne très pertinente à l’intérieur de ce domaine. Si une rupture peut être mise en avant, elle concerne, d’un autre côté, un autre univers qui allie pratique télévisuelle, jeux informatiques et sorties en boîtes de nuit. S’inscrivant dans une lignée qui relie les loisirs populaires longtemps alimentée par les cafés²¹ et cafés concerts et qui s’est tarie en grande partie avec la disparition du music hall à partir des années 1930, cet univers est aujourd’hui réinvesti en des circuits divers – où l’ancrage télévisuel s’allie aux sociabilités urbaines et festives. Seules certaines pratiques actuelles s’inscrivent encore – dans la discontinuité – dans cette lignée aujourd’hui fortement désarticulée. La sortie en boîte de nuit, la participation à des fêtes privées ou à des bals apparaissent aujourd’hui comme des restes de ce passé.

Les étudiants et les autres à la BnF : milieux d’appartenance

La BnF joue sans doute pour les étudiants un rôle fonctionnel et est assignée à une visée pratique, à l’instar d’une bibliothèque universitaire, pour la préparation d’examens et la documentation d’un travail somme toute assez scolaire. Lorsqu’on examine la forme que prennent les pratiques de sorties chez les actifs et chez les étudiants, il apparaît que ces derniers se laissent facilement comparer, sur ce registre, au groupe des actifs. Les disparités observées dans les types d’ouvrages consultés ne sauraient donc être expliquées par des niveaux de compétences culturelles inégaux mais bien plutôt par des logiques d’usages différentes de la bibliothèque et de ses dispositifs.

C’est sans doute lorsqu’on s’intéresse aux revenus familiaux et aux PCS des enquêtés que ce caractère très sélectif apparaît le mieux. On le voit sur le tableau synoptique 2, les revenus des familles auxquelles appartiennent

21. Voir en particulier, Scott W. Haine, *The World of the Paris Café*, John Hopkins, 1996.

les étudiants – par différence avec les actifs qui fréquentent la BnF – sont concentrés autour de deux tendances, l'une élevée (près d'un tiers d'entre eux appartient à des familles qui ont des revenus supérieurs à 20 000 F), l'autre se situe au-dessous de 5 000 F et concerne manifestement les revenus propres de ces étudiants (un quart de la population étudiante). Ce sont les revenus intermédiaires qui forment ici l'ensemble le plus contrastif, puisque les actifs fréquentant la BnF se situent tendanciellement dans cette tranche.

Enfin, et pour terminer ce rapide portrait, on ne sera pas étonné de constater que le sexe ratio des deux sous-populations contraste vivement. Assez proche de l'équilibre démographique rencontré dans les lycées et les universités pour le premier groupe, le sexe ratio des actifs est, en revanche, nettement déséquilibré en faveur des hommes. Cette proportion n'est pas inattendue, la BnF restant un lieu sélectif.

Chapitre II. Cultures générationnelles, genres et pratiques du multimédia

La place importante occupée par les étudiants dans les bibliothèques de l'enquête semblerait pouvoir justifier à elle seule un traitement leur accordant un rôle d'analyseur privilégié des différenciations à l'œuvre dans la constitution d'une culture du multimédia. Mais les risques d'une telle entreprise sautent immédiatement aux yeux. Les grandes oppositions (statut social, appartenances générationnelles, formations scolaires, opposition Paris / province) qui ne manquent pas d'être révélées par tout échantillon prélevé en France, en des points contrastifs de l'espace social, sont de nature à alimenter un commentaire sans fin, reproduit à partir d'une interprétation immuable des pratiques culturelles, dès lors que l'on ne se donne pas les moyens d'évaluer les transformations qui, dans le temps ou dans la recomposition des sphères de pratiques, affectent cet espace. Les dispositifs de l'enquête sur laquelle repose le présent ouvrage ne permettant pas d'accéder à des coupes longitudinales ou à des affinements dans l'exploration des pratiques culturelles les plus quotidiennes, il pourrait ainsi apparaître judicieux de ne pas revenir sur ces thématiques analysées de manières trop systématiques ces dernières années, si plusieurs approfondissements, permis par la diversité des échantillons prélevés, n'offraient la possibilité, par comparaison avec d'autres enquêtes réalisées récemment, de renouveler l'approche qu'il est possible d'avoir des variables classiques en ce domaine, notamment en ce qui concerne l'appartenance générationnelle, le sexe, les appartenances de milieu.

Sur un premier plan, la présence, pour un site – Cavaillon – d'une population lycéenne suffisamment nourrie pour lancer diverses comparaisons donne quelques ouvertures permettant d'explorer certains aspects des transmissions générationnelles. Bien que, pour tous les sites, l'appartenance à un milieu social supérieur ou la possession de diplômes universitaires soit corrélée directement à différentes pratiques (avoir manipulé un ordinateur, en posséder un chez soi, emprunter des cédéroms en bibliothèque, etc.), il est assez facile de montrer que ces comportements ne résultent pas d'un simple mécanisme de reproduction entre générations qui tendrait à faire, par exemple, que les enfants de groupes supérieurs manipuleraient plus que les autres les nouveaux outils. Ces transmissions semblent fonctionner de manière plus contournées, loin de l'osmose supposée des échanges entre parents et enfants. La familiarité, presque native, des nouvelles générations

avec les instruments électroniques les plus divers – télévision, consoles de jeu, téléphones portables, walkmen, chaînes hi-fi et multimédia – semble en effet changer les conditions d'accès à l'information et à divers savoirs.

Pour autant, les observations que nous avons réalisées ne permettent pas d'affirmer que s'initie, grâce aux nouvelles technologies, une voie radicalement nouvelle dans les apprentissages et la domestication des instruments polymorphes – voués aux loisirs mais également à la conservation et à la diffusion des savoirs – inventés durant ces dernières décennies. De fait, si les écrans vidéo, les consoles de jeux et les ordinateurs représentent, pour les plus jeunes, des outils familiers, plus familiers qu'ils ne le sont pour leurs aînés, on ne constate pas pour autant que l'intimité native avec ces instruments soit de nature à produire un rapport entièrement renouvelé face aux savoirs que ces derniers sont capables de véhiculer. Ainsi les usagers les plus proches des pratiques savantes et lettrées – les gros lecteurs par exemple – sont également ceux qui manipulent quotidiennement les ordinateurs et les instruments multimédias. Les « cultures jeunes » ne semblent pas pour autant se caractériser par le règne sans partage d'une « communication par l'image²² ». La radio, les enregistrements sonores ou – quelquefois – le concert semblent exercer une plus grande emprise que l'image sur les fractions les plus jeunes, déterminant du même coup un certain rapport au multimédia. Bref, sans qu'il soit possible de détecter l'influence miraculeuse des nouvelles technologies sur les pratiques – notamment culturelles – des nouvelles générations, on ne peut pour autant conclure qu'il n'y a rien de nouveau sous le soleil et que le monde se reproduit à l'identique, sans sauts générationnels significatifs.

Dans le même sens, pour les groupes les plus jeunes, les « valeurs savantes » privilégiées par les sphères scolaires et culturelles ne sont plus aussi prégnantes qu'il y a quelques décennies. En marge de l'espace homogène, formant un « marché » structuré, sur lequel se confrontent des valeurs hiérarchisées où

22. Contrairement aux pronostics les plus fréquents et les plus visibles lancés ces dernières années (voir notamment Régis Debray, *Introduction à la médiologie*, Paris, PUF, 2000), les fractions les plus jeunes sont loin d'apparaître comme façonnées par une « pensée par l'image ».

se concentrent les « pratiques de sorties », selon l'expression consacrée, se sont installées des pratiques qui débordent ces catégories, tout en traversant l'espace domestique (comme regarder une série télévisée) pour atteindre un espace public, encore proche des sphères privées, (les discothèques par exemple) sans devoir être confrontées au « marché des biens symbolique » et aux hiérarchies qu'il suppose. Posséder une formation scolaire longue et appartenir à une famille privilégiée ne débouchent pas fatalement sur cette conversion qui conduisait il y a quelques décennies les étudiants à découvrir et à survaloriser les références savantes dans les domaines artistiques ou culturels – fût-ce de manière lointaine et / ou velléitaire – et à les constituer comme valeurs de référence.

Mais l'axe générationnel n'est pas le seul terrain en évolution. Les différences entre sexes, très sensibles dans le rapport aux valeurs inculquées par le système scolaire, font entrevoir également l'atténuation de différenciations pourtant très attendues. En se basant sur les chiffres qui circulent à propos des différences entre hommes et femmes dans leurs rapports aux nouvelles technologies, on devrait s'attendre à observer dans les bibliothèques des comportements sexuellement très contrastés, quant à la découverte, l'emprunt et la manipulation des nouveaux supports et dispositifs. Tel n'est pourtant pas le cas. Si les femmes ont, en Occident, moins investi la Toile que les hommes, l'observation de leurs comportements, de leurs attentes et de leurs cheminements dans le maniement et la domestication des nouvelles technologies, ménage quelques surprises.

On peut ajouter que, sur l'essentiel, les résultats qu'on obtient ici ne font que prolonger et affiner les constats déjà dressés à propos des pratiques domestiques du multimédia²³. Ils permettent néanmoins de revenir et d'interroger les catégorisations qui se sont progressivement imposées dans l'analyse du multimédia : posé comme « un objet culturel comme les autres » l'ordinateur domestique, doté de facettes multiples, se voit attribuer de manière quelque peu unilatérale une identité unique.

23. *Développement culturel*, n° 130, octobre 1999, *op. cit.*

Il faut s'habituer à penser les instruments dits « culturels » comme des objets sans maître dont la trajectoire est susceptible d'être constamment réorientée par les usages dont ils font l'objet.

Enfin, on peut chercher à explorer d'autres caractéristiques étant au principe de comportements philonéistes et curieux à l'égard des nouveaux instruments mis en circulation grâce aux nouvelles technologies. Sans prétendre révolutionner les grilles traditionnelles d'analyse en usage dans les descriptions sociodémographiques, il est possible d'avancer quelques pistes, d'explorer des perspectives qu'il pourrait être intéressant de creuser à l'avenir. Quelques résultats à propos des usagers les plus mobiles – n'ayant pas passé l'essentiel de leur vie dans un même département – permettront dans ces pages d'esquisser quelques hypothèses stimulantes.

L'implication ambivalente de l'âge sur les pratiques du multimédia

Lorsqu'on interroge les usagers des différentes bibliothèques de notre enquête sur les contacts qu'ils ont eu durant leur vie avec l'informatique (« avez vous déjà utilisé un ordinateur ou une console de jeux ? »), sur leurs contacts avec Internet, un résultat massif apparaît pour tous les sites : ces pratiques sont d'autant plus fréquentes que les enquêtés sont plus jeunes. Constat banal dira-t-on, et qui recoupe une idée très largement répandue. Mais cette liaison perd de sa netteté, voire s'inverse en certains cas, lorsqu'on explore les modalités et les intensités de ces fréquentations. Les plus jeunes sont familiers des nouveaux outils, mais les usages qu'ils développent sont encore flottants.

La présence d'un pic, concentrant autour de la classe d'âge où se trouvent le plus d'étudiants – nés entre 1975 et 1979, qui avaient au moment de l'enquête entre 20 et 25 ans –, voire de lycéens, le plus d'usagers ayant déjà manipulé des instruments numériques est la seule aspérité qui vienne altérer la croissance presque linéaire du nombre d'usagers ayant eu un contact avec un ordinateur ou une console de jeu, en fonction inverse de l'âge (cf. tableau 5). Il est également remarquable que ce résultat soit constant pour tous nos sites. Aucune autre variable de notre enquête ne fait s'opposer aussi fortement et linéairement les usagers qui ont eu un contact avec les instruments électroniques.

Tableau 5. Fréquence d'utilisation à domicile des ordinateurs²⁴

Sur 100 personnes de 10 ans et plus vivant dans un foyer équipé

	Utilisent « tous les jours ou presque »	Utilisent « de 4 fois par semaine à 1 fois par mois »	N'utilisent jamais
65 ans et plus	34	16	50
50-64 ans	20	41	39
35-49 ans	22	46	32
25-34 ans	29	55	16
18-24 ans	20	56	24
15-17 ans	25	62	13
10-14 ans	21	65	14

Pour autant – et le résultat est inattendu, au moins si l'on se fie aux interprétations communes des effets de la familiarisation avec divers instruments – la fréquence d'utilisation de ces instruments révèle que les pratiques sont encore peu ancrées pour les groupes les plus jeunes. Allant dans le même sens, l'enquête « Les usages de loisir de l'informatique domestique » analyse la fréquence d'utilisation à domicile des ordinateurs pour montrer que les pratiques du multimédia les plus structurées sont le fait des groupes les plus âgés. L'enquête fait en effet apparaître que, pour les français de 10 ans et plus vivant dans un foyer équipé, l'utilisation régulière (4 fois par semaine à une fois par mois) est d'autant plus forte que les enquêtés sont jeunes, mais que l'utilisation quotidienne – ou presque quotidienne – n'est pas aussi linéairement croissante en raison inverse de l'âge, comme on le voit sur le tableau suivant (cf. tableau 6).

Les auteurs de l'étude commentent ce résultat de la manière suivante: « Posséder et plus encore utiliser un ordinateur au-delà de 50 ans est le fait d'une minorité (4,5 %

24. *Développement culturel*, n° 130, octobre 1999, *op. cit.*, p. 4.

Tableau 6. Pratiques du multimédia selon l'âge (échantillon de Cavailon, N = 280)

Familiarité avec les outils électroniques	Ont déjà manipulé un ordinateur ou une console de jeu	N'ont jamais manipulé un ordinateur ou une console de jeu
Plus de 66 ans	30	70
De 56 à 65 ans	61	39
De 46 à 55 ans	58	42
De 36 à 45 ans	65	35
De 26 à 35 ans	73	27
De 21 à 25 ans	83	17
De 11 à 20 ans	89	11
Ensemble	70	30
Fréquence d'usage domestique d'un ordinateur	Fréquence d'usage faible d'un ordinateur	Fréquence d'usage moyenne et élevée (>1 fois par semaine)
Au-delà de 45	19	81
De 36 à 45 ans	27	73
De 26 à 35 ans	44	56
De 21 à 25 ans	54	46
De 11 à 20 ans	57	43
Marge	38	62

des foyers dont le chef de famille a 65 ans ou plus sont équipés d'un ordinateur alors que ce chiffre atteint 33 % dans les foyers dont le chef de famille a entre 35 et 49 ans). Les 50 ans et plus comptent néanmoins un nombre significatif de passionnés très investis dans l'informatique²⁵. » On peut remarquer que la fréquence élevée d'utilisateurs « investis » dans la pratique parmi les classes d'âge allant de 45 ans à 65 ans et au-delà

25. *Ibid.*

se retrouve dans le cas des bibliothèques. Le phénomène est même accentué pour la plupart des sites de notre enquête²⁶. Il reste à se demander quelles sont les raisons de cette accentuation. La première explication, assez mécanique, met en avant le fait qu'un usage quotidien ou presque d'ordinateurs suppose qu'on dispose d'un poste à domicile. En premier lieu, les populations d'usagers des bibliothèques sont suffisamment sursélectionnées – par un mécanisme bien connu d'auto-sélection – par rapport à la population française pour que, en moyenne et selon les sites de l'enquête, le taux de dotation domestique soit très élevé et oscille entre 54 % et plus de 72 % (pour les usagers de la BnF)²⁷. La distance pratique à ces outils est encore atténuée pour les plus jeunes par l'accès à des lieux ressources, comme l'école ou la bibliothèque, qui viennent dans certains cas pallier les manques domestiques. Mais une explication mécanique est peu crédible pour une autre raison : si l'on compare, dans notre enquête, les chiffres de fréquence d'usage et de dotation, il n'apparaît aucune liaison évidente. Dans le cas de Cavaillon, par exemple, la courbe des dotations fait apparaître deux pics alors que la courbe des usages est linéaire (cf. annexe III).

On rencontre le même écart dans le cas de Grenoble. Quant aux usagers de la BnF, ils se distinguent plus par l'utilisation quotidienne d'ordinateurs²⁸ – qui augmente pour ce site, en raison directe de l'âge – que par les dotations en postes domestiques. Ce qui conduit à une seconde explication qui corrobore de nombreuses remarques faites dans ces pages à propos du caractère « savant » souvent attaché aux pratiques de l'ordinateur domestique : dans l'espace libre – d'expérimentation et de découverte – qu'est la bibliothèque, les usages non ludiques de l'ordinateur sélectionnent les populations les plus âgées qui ont une plus grande expérience du travail de recherche et d'exploration intellectuelles. Du reste, on retrouve cet état de fait lorsqu'on croise l'âge par l'intensité de lecture (cf. tableau 7) : les plus gros lecteurs augmentent en fonction directe de l'âge. Il faut bien sûr entendre ces remarques en ayant à l'esprit que les pratiques ici comparées sont domestiques (lecture dans l'année, chez soi et ailleurs, usage

26. Cf. tableau synoptique donné en annexes (annexe III).

27. Rappelons-le, les chiffres donnés dans le texte sont calculés hors non-réponses.

28. La variable que nous utilisons tient compte à la fois des usages domestiques et professionnels. Elle est issue de la recomposition des questions portant sur les fréquences d'usages domestiques et professionnels.

d'un ordinateur domestique) mais que la population dont nous commentons les pratiques a été sélectionnée d'une façon singulière: on aurait ainsi des résultats différents, comme nous venons de le constater (cf. tableau 5), en s'intéressant à toute la population française.

Tableau 7. Intensité de lecture selon l'âge (site de Cavaillon, N = 280)

	De 1 à 10 livres	11 et plus
Plus de 66 ans	20	80
De 56 à 65 ans	17	83
De 46 à 55 ans	24	76
De 36 à 45 ans	24	76
De 26 à 35 ans	50	50
De 21 à 25 ans	54	46
De 11 à 20 ans	66	34
Ensemble	42	58

Dans le même sens, la possession d'un ordinateur chez soi – comme le fait d'être connecté à Internet – ne suit pas une courbe linéaire, en raison inverse de l'âge (cf. annexe III). Pour notre enquête, le croisement entre les niveaux de revenus familiaux ou les niveaux de diplômes obtenus avec ces variables montre, à l'inverse, comme on pouvait s'y attendre, que posséder un ordinateur chez soi ou une connexion à Internet est tendanciellement corrélé au milieu d'appartenance mesuré ici à partir des niveaux de revenus. Ainsi, plus on est diplômé, plus on a de chance de posséder un ordinateur chez soi et d'être connecté à Internet²⁹. Les

29. Comme le constate J.-F. Hersent, commentant les résultats de l'enquête « Les Français et Internet », étude Médiangles / Conseil supérieur de l'audiovisuel, novembre 1999: « Hormis leur forte masculinisation qui les oppose à un lectorat fortement féminisé, les internautes réguliers présentent un certain nombre de caractéristiques communes avec les forts lecteurs: des variables sociodémographiques telles que la propension à appartenir aux professions intellectuelles ou à résider dans une grande ville et en région parisienne par exemple en sont les indices les plus flagrants. D'un autre côté, le profil des internautes diffère sensiblement de la moyenne de la population française sous au moins quatre aspects essentiels: l'âge (avec une) forte surreprésentation des jeunes (18-24 ans) et des jeunes adultes, le sexe – deux internautes sur trois sont des hommes, la profession –; forte surreprésentation des étudiants, des cadres et professions intellectuelles, des professions intermédiaires, le lieu de résidence (enfin, avec une) forte surreprésentation de la région parisienne. » (J.-F. Hersent, note interne, DLL, 1999.)

résultats déjà cités sur les usages domestiques de l'informatique corroborent cette remarque³⁰.

On peut encore mieux asseoir notre analyse du rapport entretenu par les usagers les plus jeunes au multimédia en s'interrogeant sur les types d'ouvrages et de support sélectionnés en fonction de l'âge. La prise en compte de la catégorie des lycéens (dans le cas de la bibliothèque de Cavaillon qui comprend un ensemble de lycéens plus important que dans les autres échantillons) nous donne sur ce point matière à une analyse plus détaillée. Les BD, magazines et disques audio étant les types de supports ou d'ouvrages plus volontiers consultés par les lycéens qui, en outre, se distinguent encore des actifs et des étudiants par une propension à posséder plus de logiciels éducatifs que les autres groupes de l'enquête; les actifs étant plus dotés en logiciels de traitement et applications ou en cédéroms « culturels ». D'autre part, on observe, pour les sites de l'enquête, une polarisation entre les lieux, les pratiques les plus lettrées se rencontrant plus massivement à la BnF qu'à Cavaillon ou Miramas: dans tous les cas une opposition s'impose entre, d'un côté, les sites urbains de Paris et de Grenoble et, de l'autre, les sites de Cavaillon et de Miramas. Cette partition se retrouve lorsqu'on fait varier l'intensité des proximités au multimédia, plus nette pour les grands pôles urbains, qu'elle soit mesurée par le taux d'ordinateurs possédés ou l'ampleur des « collections » personnelles de cédéroms.

Les pratiques de l'ordinateur et du multimédia, des « pratiques culturelles comme les autres » ?

Les auteurs de l'étude « Les usages de loisirs de l'informatique domestique », se fondant sur le fait que « les personnes vivant dans un ménage équipé ont, dans l'ensemble, des pratiques culturelles d'un niveau supérieur à la moyenne³¹ », qualifient l'usage des équipements informatiques comme étant « une pratique culturelle de plus ». La question est donc posée de l'identité – à tout le moins dominante – de ces nouveaux outils.

30. D'une manière générale il faut s'assurer encore que, dans les bibliothèques de l'enquête à tout le moins, le contact plus fréquent des groupes de jeunes avec les nouvelles technologies ne dérive pas d'une sursélection de ces populations. La répartition des revenus familiaux par classes d'âge permet de répondre à cette interrogation par la négative. Si les étudiants et lycéens de la BnF appartiennent plutôt à des milieux plus aisés les plus jeunes des autres échantillons font plutôt partie des milieux les moins aisés. Les contacts avec les instruments électroniques, la curiosité qu'ils suscitent croissent ainsi pour les générations qui sont nées avec eux.

31. *Op. cit.*, p. 5.

La liaison indiscutable qui apparie l'utilisation de l'informatique à domicile et certaines pratiques culturelles d'un niveau supérieur à la moyenne est un élément important qui peut justifier une telle qualification. Mais quelques objections peuvent réduire le poids d'un tel argument: 1. Les pratiques polymorphes (écriture, consultations documentaires, etc., mais aussi jeu, cyber-sexe ou cyber-sociabilités) qui se cachent derrière l'ensemble apparemment unitaire que constitue le poste multimédia à usage domestique ne forment pas un tout; 2. Les pratiques culturelles s'inscrivent-elles dans un ensemble homogène, dans un marché unique, dont le « sens social » serait univoque? 3. Les pratiques « de sortie » – dans le cas présent, aller au musée, au cinéma, fréquenter les équipements culturels, avoir des pratiques amateurs, sortir le soir quelle qu'en soit la raison et certaines pratiques médiatiques – visionner des cassettes vidéo plusieurs fois par semaine, écouter quotidiennement des disques et cassettes – sont ainsi opposées aux activités domestiques censées être moins « nobles » – comme regarder régulièrement et longtemps la télévision et / ou lire de manière quotidienne un journal. Peut-on maintenir ce cadre analytique à propos de pratiques qui n'existaient pas au moment où ce schème d'analyse a été proposé et sans expliciter les choix méthodologiques qui le sous-tendent?

Nombre d'auteurs, dans une analyse comparée des significations attachées à différentes sphères culturelles ou de loisirs ont cherché à ne pas inscrire leurs interprétations dans des découpes opposant trop mécaniquement pratiques « nobles » et « vulgaires ». Roger Establet et Georges Felouzis dans un ouvrage de 1992, *Livre ou Télévision: concurrence ou interaction*³², Christian Baudelot, Marie Cartier et Christine Detrez dans *Et pourtant ils lisent*³³... ont ainsi, à chaque fois, insisté sur le caractère ouvert des associations et des interférences existant entre ces sphères d'activité. Il existe ainsi une tradition universitaire d'analyse à laquelle on peut préférer se rattacher pour tenter de mieux comprendre comment s'agencent et s'articulent des activités qui, dans tous les cas, se présentent toujours à l'observateur comme un ensemble hétérogène et

32. Paris, PUF, 1992.

33. Paris, Seuil, 1999.

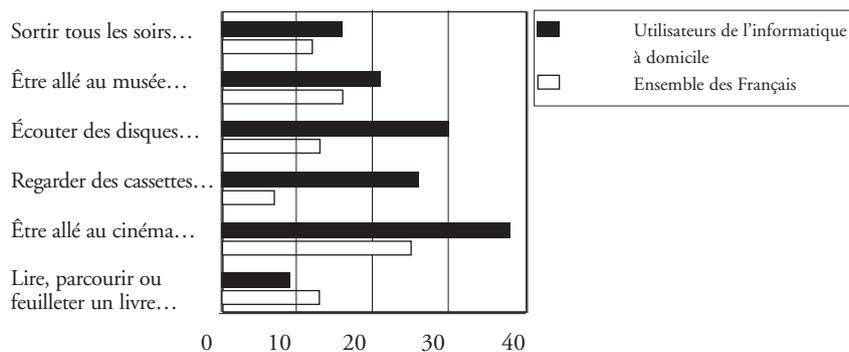
multiforme et que seules des pratiques singulières assemblent selon des formules variables selon les individus, les lieux et les époques.

En définitive, l'interprétation de ce que l'on peut appeler des « pratiques de cumul » dont nous avons repéré à plusieurs reprises la trace dans notre enquête (lire beaucoup de livres, de BD, manipuler quotidiennement un ordinateur, se connecter régulièrement sur Internet) ou, à l'inverse, des comportements culturels « dissociés », dépend avant tout de la capacité que possède l'analyse à distinguer des registres de pratique et à repérer des associations concrètes entre ces registres. Nous avons jusqu'ici insisté sur l'identité relative et circonstancielle d'objets comme l'ordinateur domestique ou le cédérom. À n'en pas douter la signification que prennent ces outils varie directement en fonction des associations et des contextes dans lesquels ils interviennent.

Pratiques culturelles et usages du multimédia chez les plus jeunes

On peut d'abord remarquer que la plupart des études citées ci-dessus isolent un nuage d'activités régulièrement associées dans les pratiques. L'enquête du Département des études et prospectives du ministère de la Culture (DEP), comme on le voit dans le graphique recomposé qui suit, isole cinq activités souvent appariées.

Graphique 3. Pratiques culturelles et médiatiques des Français de 15 ans et plus équipés d'un ordinateur à domicile (d'après le graphique 2, p. 5 de l'enquête ISL Médiamétrie / DEP)



Pour les groupes les plus jeunes, l'enquête réalisée par Ch. Baudelot et son équipe propose une mesure judicieuse de ce que peuvent être des associations quotidiennes, le temps d'un week-end – celui qui a précédé l'enquête – entre activités de loisirs³⁴. L'on retrouve, ici encore, des ensembles qui composent des sphères souvent en association, comme écouter de la musique, écouter / voir la télévision, voir des amis, lire des livres, etc.

Tableau 8. La hiérarchie des loisirs à la fin de l'enquête (4^e année, 96) [proportion d'élèves ayant pratiqué l'activité le week-end précédant l'enquête]

Écouter de la musique	93,0 %
Voir des amis	81,8 %
Télévision	79,5 %
Lire un magazine	51,1 %
Sport	38,9 %
Bricolage, cuisine	36,5 %
Lire un livre	30 %
Jeux vidéo	20,7 %
Activité en club	13,3 %
Lire une BD	8,5 %

Plusieurs indicateurs de notre enquête recoupent les registres dont il est question dans les enquêtes que nous venons d'évoquer : lecture de livres durant l'année écoulée, suivi de séries télévisées (au travers d'une des modalités de l'écoute de la télévision), sorties en boîtes de nuit (qui est une des formes de la sociabilité amicale), pratique de jeux vidéo, d'une part et les sorties au concert (quel qu'il soit) et au cinéma d'autre part. Ils correspondent respectivement aux items 7, 3, 2, 8 de la grille proposée dans l'enquête dirigée par Ch. Baudelot³⁵.

34. L'absence d'annexes qui auraient pu nous éclairer sur le sens et la façon dont les différentes questions ont été posées interdit néanmoins de savoir si la question se fondait sur une liste finie, ouverte ou de qualifications proposées par les enquêtés.

35. *Et pourtant, ils lisent...*, *op. cit.*, p. 57.

Les indicateurs que nous avons retenus sont les indices partiels d'un ensemble plus vaste qui permettent le marquage d'un espace et le repérage d'une topographie des pratiques quotidiennes dont seules, au reste, les précieuses enquêtes « Emplois du temps » de l'INSEE permettent une appréhension fidèle.

La première remarque qui s'impose concerne l'absence d'un indicateur dans notre enquête sur l'écoute quotidienne de la musique qui est pourtant la première activité pour les fractions les plus jeunes. Cet « oubli » est significatif et souligne l'effet normalisateur de la centration sur les « pratiques de sorties » ou sur l'écoute de la télévision dans la plupart des enquêtes disponibles. La cloche de verre des catégorisations préétablies exerce une influence bien réelle, y compris chez ceux qui tentent de se défendre de son influence. Pour corriger cet oubli peu justifiable, notre seule façon d'appréhender le phénomène est de noter la place, dans les pratiques de sorties, pourtant rares et sélectives, de la musique et, plus singulièrement, du concert.

Ainsi, lorsqu'on repère la place occupée par les différents domaines artistiques, on constate que, sur ce chapitre encore, l'espace socioculturel français est plus complexe qu'il y paraît³⁶. Si l'on met de côté la place centrale occupée par le cinéma – absent remarqué de la liste des dix premières activités déclarées durant le week-end précédant l'enquête dirigée par Ch. Baudelot –, le concert – sous toutes ses formes – se situe à la seconde place, tous groupes confondus, pour Miramas, et à la dernière pour les usagers de la

Tableau 9. Rangs occupés par les pratiques de sorties (Miramas, Cavaillon, Grenoble, Paris)

Miramas	Cavaillon	Grenoble	BnF
Cinéma	Cinéma	Cinéma	Cinéma
Concert	Musée	Musée	Musée
Musée	Concert	Concert	Théâtre
Théâtre	Théâtre	Théâtre	Concert

36. Sur ce registre il est important de pouvoir observer et comparer cette forme bien singulière de rapport à la culture qui se traduit par des déplacements en des lieux consacrés, par la participation aux rituels propres aux différents spectacles et mises en scène d'une offre pourtant réputée sélective.

BnF, ce qui signale l'importance que revêt le domaine musical – tous genres confondus – pour les populations les moins sursélectionnées. Du reste, cette remontée nette de l'ordre musical pour les pratiquants ordinaires est encore plus manifeste lorsqu'on fait intervenir le critère de l'âge.

À l'inverse, pour les « pratiques de sorties » les plus savantes, et plus précisément pour les offres patrimoniales, les corrélations entre statut (de lycéen, d'étudiant, d'actif) s'inversent. La sortie au musée est ainsi, tendanciellement le fait des actifs (cf. tableau 10).

Tableau 10³⁷

Sortie au musée durant l'année écoulée (échantillon des usagers de Cavaillon, N = 280)

	Aucune	Une ou plusieurs
Lycéens	60	40
Étudiants	50	50
Actifs	33	67
Ensemble	41	59

On trouve ensuite une activité placée haut dans la hiérarchie des pratiques ordinaires : la sortie dans des boîte de nuit. Commentant l'évolution dans le temps entre les deux moments extrêmes de l'enquête, les auteurs de l'étude dirigée par Ch. Baudelot soulignent que « quatre années après [la première phase de l'enquête longitudinale], la hiérarchie s'est modifiée. La place accordée par les lycéens à leurs amis est devenue primordiales (82 %) [contre 75,4 % quatre années plus tôt] suivie par la télévision (80 %) ; la lecture de magazines (51 %), le sport (39 %) ³⁸ ».

Pour notre enquête, la comparaison entre quelques pratiques culturelles ordinaires et « extra » ordinaires permet de constater un ordonnancement synoptique

37. L'opposition entre lycéens et actifs ne se trouve pas invalidée par le faible effectif des étudiants : ces derniers occupant une position médiane, assez proche de la marge.

38. *Op. cit.*, p. 56.

qui s'inscrit dans un *continuum* qui oppose en ses deux extrêmes l'écoute de séries télévisées, à la sortie au musée, passant par les degrés intermédiaires que sont la pratique des jeux vidéo, la sortie au cinéma et la lecture. L'exemple pris ici (échantillon de Grenoble) permet de bien faire apercevoir deux hiérarchies croisées, l'une propre aux étudiants et scolaires, l'autre aux actifs (cf. tableau 11).

Il est symptomatique que, dans cette topographie cursive, la lecture joue un rôle pivot et que la sortie au musée apparaisse comme la pratique la plus lettrée ; la sortie en boîte de nuit s'insérant dans une position transitionnelle, entre espace public et espace domestique.

Et les nouveaux instruments électroniques dans tout cela ? En 1999, au moment de la réalisation de l'enquête qui a servi de base à notre analyse, l'ensemble de ces outils, exceptés les jeux vidéo, se trouvait hors champs, par leur rareté relative, et il n'est pas sûr que les choses aient significativement changées aujourd'hui. On peut ajouter qu'une description des formes d'usage du multimédia domestique supposerait à n'en pas douter l'éclatement du poste domestique en fonction de ses registres de fonctionnement : jeux vidéo d'un côté et fonctions savantes (traitement de texte, recherches documentaires et d'approfondissement) de l'autre.

Espace domestique et cultures émergentes

Pour conclure sur ce point, il convient de souligner combien l'existence d'un marché unique, sur lequel se confronteraient les objets culturels les plus divers, anciens ou nouveaux – qui dès lors entreraient les uns avec les autres en concurrence, appelant des évaluations comparatives et une hiérarchisation opposant formes vulgaires et savantes – est sujette à caution. L'histoire des genres dits « mineurs », comme le music-hall par exemple, nous invite plutôt à penser que les espaces d'intégration, de confrontations font souvent défaut. Longtemps les music-halls, de province notamment, ne se sont pas inscrits dans une économie d'échanges accédant à la confrontation entre « valeurs » artistiques venues de sphères très différentes les unes des autres. Une nouvelle économie des spectacles, s'imposant dans l'immédiat après-guerre, après une gestation de quelques décennies a, peu à peu, imposé un format pour lequel les spectacles-événements sont devenus des biens rares dotés d'une identité forte et d'une valeur d'échange, remplaçant une

Tableau 11. Tableau comparatif entre quelques pratiques culturelles (en %) (échantillon des usagers de Grenoble, N = 596).

(Sur 12 mois)	Ensemble	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires
Étudiants / actifs	100	33	67
Regardez-vous des séries TV?			
Oui	49	68	42
Non	51	32	58
Pratiquez-vous des jeux vidéo?			
Oui	38	49	30
Non	62	51	70
Nb de sorties en boîte de nuit			
N.R. ou 0	73	60	81
De 1 à 5	18	26	14
De 6 à 10	5	7	4
Plus de 10	4	7	1
Nb de sorties au cinéma			
N.R. ou 0	11	5	15
De 1 à 5	36	30	40
De 6 à 10	24	22	24
De 11 à 20	19	31	12
21 et plus	10	12	9
Nb de livres lus			
N.R. ou 0	20	18	18
De 1 à 5	11	17	8
De 6 à 10	15	18	14
De 11 à 20	20	15	22
21 et plus	34	32	38
Nb de sorties au musée			
N.R. ou 0	34	36	32
De 1 à 5	55	58	55
De 6 à 10	8	5	9
Plus de 10	3	1	4

économie d'abondance et de quotidienneté, dont seule la télévision nous donne aujourd'hui un équivalent. La concurrence entre artistes, l'émulation qui mobilise et stimule les prétendants a accompagné dès lors, dans la nouvelle économie des spectacles, une compétition entre des offres qui, se raréfiant, ont gagné, en tant que telles, une notoriété inédite.

Les spectacles vivants contemporains, héritiers de cette réorientation par laquelle le flux continu de l'offre a été remplacé par des manifestations qui ont vocation à faire date, à marquer les mémoires et à s'inscrire sur le livre d'or des événements d'une histoire officielle, offrent un contraste saisissant face aux économies plurielles des spectacles et des offres culturelles. Devenues franchement sélectives, les « pratiques de sortie » présentent aujourd'hui un profil très homogène : les spectacles de variété, de jazz, des « musiques autres » – pour conserver le purgatoire catégoriel dans lequel les musiques les plus diverses sont aujourd'hui classées – ou les concerts classiques, contemporains ou lyriques sélectionnent de manière brutale un public rare, urbain, aisé et diplômé qui recoupe, pour une part, le public des bibliothèques.

En se raréfiant et en s'autonomisant comme objets dignes d'une attention bien spéciale, le spectacle contemporain a laissé en chemin une partie de son public que l'on retrouve devant les écrans de télévision, dans les boîtes de nuit ou, pour une part seulement, dans les salles de cinéma.

L'analyse du positionnement des fractions les plus jeunes face aux offres culturelles en leurs diversités ne peut évidemment qu'être évoquée dans ces pages : la place occupée par les références littéraires classiques dans la constitution symbolique de l'univers mental et culturel des plus jeunes générations, et notamment les formes de réception des offres patrimoniales, offrent sans doute une prise plus frontale pour traiter de cette question que l'entrée qui nous occupe dans ces pages. Il reste qu'il n'est pas possible d'ignorer que de nouvelles formes de curiosité, télévisuelles ou filmiques se constituent qui seront peut-être les références de demain.

Ainsi, il n'est pas indifférent que les étudiants parisiens amateurs de séries télévisées reportent l'essentiel de leurs curiosités sur les titres les plus récents, du type *X-Files*, *Le Caméléon* ou bien encore *NYPD blues*, qui proposent une forme de narration novatrice, combinant à la fois les traits de la série classique et du feuilleton pour former un genre spéci-

fique qualifié de *serial* et que, corollairement, les séries, les sitcoms ou les feuilletons qui sont moins originaux que les précédents, retiennent quant à eux moins directement leur l'attention. Ajoutons que la simple hiérarchie de ces genres, tous groupes confondus, telle qu'elle apparaît dans la marge du tableau 12 confère une place minoritaire aux formules les moins innovantes.

Tableau 12. Genre de séries préférées pour les actifs et les étudiants de la BnF (N = 981)

	Étudiants et scolaires	Actifs et autres inactifs	Ensemble
Serial	67 %	52 %	64 %
Séries	23 %	38 %	25 %
Sitcoms	8 %	7 %	8 %
Feuilletons	2 %	3 %	2 %

Ce comportement télévisuel n'est pas isolé pour autant. Ainsi, contrairement aux autres fractions d'usagers des bibliothèques de l'enquête, les étudiants (pour le site de la BnF) ne se contentent pas de jouer sporadiquement aux jeux vidéo puisqu'ils se montrent très nombreux à déclarer en faire un usage majoritaire à domicile : 44 % des étudiants utilisent ainsi leur ordinateur domestique principalement à des fins ludiques, contre seulement 19 % des actifs et assimilés. On sait que le marché des jeux vidéo constitue l'un des secteurs les plus en pointe de l'informatique puisqu'il engendre de très nombreuses innovations dans les modes de programmation, connaît une concentration rapide des principales entreprises qui y officient – en raison notamment de l'augmentation des budgets nécessaires au développement des titres les plus à même de rencontrer un succès notable – et impose à une grande partie du parc informatique un rythme de renouvellement accéléré (évolution des processeurs et des cartes vidéo gérant les modes graphiques qui sont régulièrement remaniés et améliorés par les concepteurs de jeux vidéo). En privilégiant fortement les logiciels qui émanent de ce secteur, les étudiants de nos échantillons accordent, comme dans le domaine des séries télévisées, une attention toute particulière aux productions les plus récentes de l'offre multimédia en son versant ludique.

Cette activité, qui laisse une place réduite aux autres applications, relègue pourtant les consultations d'Internet à la troisième place avec seulement 20 % des réponses. Même si l'on tient compte du fait que les réponses à la question « En dehors de vos activités professionnelles, à quoi consacrez-vous le plus de temps sur votre ordinateur personnel ? » risquent de renvoyer davantage au temps passé devant l'écran qu'à des fréquences d'usages et de pénaliser ainsi les références aux usages d'Internet dans un marché où les longues durées de connexions se paient au prix fort (du moins si l'on ne choisit pas d'investir dans un accès câblé) en faveur d'activités très gourmandes en temps telles que la pratique des jeux vidéo, on ne manquera cependant pas de constater que les actifs parisiens placent quant à eux Internet en seconde position, avec près de 27 % de réponses (cf. tableau 13).

Tableau 13. Rangs occupés par les applications domestiques de l'ordinateur pour les actifs et les étudiants (site de la BnF, N = 981)

Actifs	Étudiants
Bureautique	Jeux vidéo
Internet	Bureautique
Jeux vidéo	Internet
Cédéroms et logiciels culturels	Cédéroms et logiciels culturels
Logiciels spécialisés (PAO, programmation, etc.)	Logiciels spécialisés (PAO, programmation, etc.)
Messagerie électronique	Messagerie électronique

Même dans le cas le plus favorable des étudiants et lycéens parisiens aux profils sursélectionnés, l'investissement conséquent de cette frange d'usagers des bibliothèques dans la consommation des offres culturelles émergentes ne se traduit pas réellement par une diversification des curiosités mais bien plutôt par la constitution de pôles d'intérêts centrés autour de valeurs plutôt proches de la quotidienneté des pratiques télévisuelles que du caractère exceptionnel et spectaculaire des pratiques de sorties traditionnelles. En effet, même si elles se rapportent aux secteurs les plus innovants des marchés audiovisuels et informatiques, leurs attirances en ce domaine ne

semblent guère correspondre aux incitations scolaires ou aux productions issues des domaines lettrés et « savants ». Ainsi, la manipulation de textes grâce aux logiciels de bureautique, si elle occupe la seconde place dans les usages domestiques de l'informatique des étudiants parisiens avec 21 % des réponses, ne représente cependant même pas la moitié des effectifs se rapportant aux jeux vidéo. Si l'on ajoute que plus d'un tiers des étudiants parisiens affirment utiliser leur ordinateur quotidiennement à des fins non professionnelles et que plus de 48 % l'utilisent aux mêmes fins au moins une fois par semaine, on comprend beaucoup mieux que l'informatique et les applications occupent dans l'éventail de leurs pratiques culturelles une place assez voisine de l'offre télévisuelle et en tout cas éloignée du caractère exceptionnel que peuvent revêtir les spectacles vivants ou bien encore les visites patrimoniales.

Dans quel cadre peut-on inscrire l'opposition qui se dessine entre les jeunes générations et celles qui les ont précédées? S'inscrit-on dans un mouvement dialectique ou au contraire dans un renouvellement qui, sans exclure les valeurs les plus anciennes, en relativise la place? Dans tous les cas, les postures des plus jeunes et des plus anciens ne se définissent pas de la même façon.

Plus distants à l'égard des séries télévisées et des jeux vidéo, les actifs de nos différents échantillons révèlent en fait des attitudes à l'égard des nouvelles technologies beaucoup plus contrastées que celles observées dans les groupes scolaires et étudiants. Ainsi, tout laisse à penser que les usages que ces derniers groupes font des nouvelles technologies dans le cadre domestique oscillent fortement entre applications pratiques, ludiques et lettrées. Le tableau précédent (cf. tableau 13) laisse en effet apparaître l'importance relative de la bureautique dans l'utilisation que font les actifs parisiens de leur ordinateur domestique (31 % des réponses), quand bien même il ne s'agit pas de travailler à des documents relatifs à leur profession. Les consultations d'Internet ne sont pas, comme chez les étudiants, très nettement distancées par l'application principale puisqu'elles sont citées par 27 % des enquêtés de ces groupes. En revanche, on peut renouveler un constat proche de celui effectué au sujet des usages ludiques chez les étudiants puisque ceux qui déclarent jouer aux jeux vidéo affirment dans les mêmes proportions en faire un usage principal (19 % des usages domestiques de l'ordinateur personnel).

De leur côté, les actifs grenoblois, qui sont de forts lecteurs, ne se distinguent de leurs homologues parisiens que par le sort différentiel qu'ils réservent aux applications liées à Internet, aux jeux vidéo et aux logiciels spécialisés (retouches d'images principalement, utilitaires divers et, très marginalement, logiciels de programmation). En effet, si la bureautique vient en tête des usages domestiques cités avec 33 % des réponses, les usages ludiques et pratiques (logiciels spécialisés) de l'informatique domestique sont ici plus fortement présents puisqu'ils représentent tous deux 23 % des réponses. Il faut sans doute partiellement imputer la moindre place occupée par les consultations Internet (13 % des réponses) au fait que les enquêtés grenoblois disposent moins souvent d'un abonnement Internet que ceux prélevés sur le site de la BnF (cf. annexe III). Mais il nous semble moins important de relever ces différences que de souligner ici la diversité des attitudes de ces groupes à l'égard des applications domestiques de l'informatique : en fait, il ne paraît pas possible de les rassembler très clairement en pôles unifiés comme dans le cas des groupes étudiants. La variabilité de leurs attitudes à l'égard de l'informatique domestique peut ainsi être illustrée en fonction de l'intensité de lecture, ce qui n'apparaît pas de manière aussi nette chez les étudiants dont on a vu que les réponses se concentrent majoritairement autour des jeux vidéo, peu sensibles à une telle variable (cf. tableau 14). On retrouve, du reste, la dispersion des attitudes des actifs sur d'autres terrains : comme nous l'avons vu, lorsque les groupes d'actifs s'intéressent aux séries télévisées ou aux jeux vidéo, ils semblent le faire de manière moins univoque, de façon beaucoup moins entière que les étudiants.

Tableau 14. Usages domestiques de l'ordinateur personnel selon l'intensité de lecture pour les actifs grenoblois (N = 230)

Livres lus	Aucun	1 à 5	6 à 10	11 à 20	> 21
Jeux vidéo	29 %	20 %	38 %	18 %	21 %
Bureautique	57 %	30 %	23 %	33 %	32 %
Logiciels spécialisés (PAO, programmation)	14 %	31 %	39 %	22 %	16 %
Cédéroms et logiciels culturels	-	19 %	-	11 %	8 %
Internet	-	-	-	15 %	13 %
Ensemble	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les ambiguïtés du retrait féminin face aux offres multimédias

Les positionnements respectifs des hommes et des femmes au regard des nouvelles technologies dans leurs usages culturels actualisent une tension, voire une contradiction, qu'il est intéressant d'analyser : les femmes, plus fréquemment lectrices et inscrites dans les bibliothèques, sont néanmoins souvent moins familières des outils électroniques et ont la réputation d'être plus réservées face à l'engouement qu'ils suscitent.

Le sexe ratio est en outre une des caractéristiques pertinentes et efficaces dont l'influence est souvent manifeste dans le croisement avec d'autres variables. Il est donc bon d'avoir à l'esprit les proportions entre hommes et femmes dans les différentes bibliothèques de notre dispositif. C'est ainsi que la part des hommes dans les échantillons prélevés permute l'ordre le plus fréquemment rencontré jusque-là (Miramas, Cavaillon, Grenoble et Paris étant régulièrement placés sur un *continuum* et dans cet ordre) comme on le voit sur le tableau 15.

Tableau 15. Sexe ratio dans les différents sites de l'enquête

	Ensemble		Étudiants et scolaires		Ni étudiants ni scolaires	
	H	F	H	F	H	F
Cavaillon	35	65	39	61	31	69
Grenoble	48	52	43	57	49	51
Miramas	49	51	43	57	48	52
BnF	54	46	51	49	62	38

Nous avons eu l'occasion de remarquer l'intérêt que revêt l'analyse de la variation des proportions entre hommes et femmes dans les bibliothèques françaises – comme nous le notons plus haut, le différentiel entre hommes et femmes est très net. Dans la population française de plus de quinze ans, sur 100 femmes 21 sont inscrites dans une bibliothèque municipale contre 14 hommes sur 100. Dans les bibliothèques de notre échantillon, nous rencontrons une situation comparable.

Nous avons également souligné la grande sensibilité du sexe ratio aux caractéristiques de la demande : la place occupée par les étudiantes – pro-

portionnellement plus présentes dans les premiers cycles – est, en définitive, une des données qui permet de comprendre les variations locales du sexe ratio dans différentes bibliothèques (cf. tableau 16).

Tableau 16. Sexe ratio dans les différents sites de l'enquête pour les actifs seulement

Cavaillon		Miramas		Grenoble		BnF	
H	F	H	F	H	F	H	F
31	69	49	51	48	52	62	38

Il suffit de ne s'attacher qu'à la population active pour se rapprocher du classement des bibliothèques le plus fréquemment rencontré jusque-là, à une variation près qui place Cavaillon dans la position de la bibliothèque qui comprend le moins d'hommes, comparativement aux autres. Sur ce plan – qui ne classe pas en absolu les bibliothèques entre elles, mais à partir d'un seul principe – l'ordre obtenu correspond assez bien à la hiérarchisation classique des « sursélections scolaires »³⁹. La présence d'un groupe important de lycéens sur le site de Cavaillon peut être considérée comme un indice selon lequel cette bibliothèque – pour des raisons qui peuvent être diverses, structure de la population, image de la bibliothèque – serait moins sélective que celles de Miramas ou de Grenoble. Comme dans le système scolaire où les formations supérieures les plus courues restent les plus « masculines »⁴⁰, les bibliothèques se laissent classer selon leurs niveaux en fonction du sexe ratio : dans le cas d'espèce que nous traitons, la bibliothèque de Miramas à laquelle les usagers confèrent pour partie une fonction de bibliothèque universitaire se rapproche du profil des deux sites grenoblois. En outre, on ne s'étonnera pas de la position extrême de la BnF, bibliothèque qui reste la plus sélective, en dépit d'une

39. La première analyse de ce type a été proposée dans *Rapport pédagogique et communication*, par Pierre Bourdieu, Jean-Claude Passeron et Monique de Saint-Martin (Mouton, 1965) pour distinguer les composantes de populations étudiantes prélevées dans différentes universités. On peut penser notamment aux effets liés au sexe ratio ou à la sursélection des rares étudiants de milieu « populaire » qui se retrouvaient dans les universités parisiennes.

40. Une actualisation de cette analyse a été proposée par Jean-Claude Passeron, dans un chapitre du livre *Histoire des universités en France*, Privat (Bibliothèque historique), sous la direction de Jacques Verger, 1986. « 1950-1980 : l'Université mise à la question : changement de décor ou changement de cap ? » (p. 323-420). L'ouvrage plus récent de Christian Baudelot et Roger Establet, *Allez les filles !*, Paris, Seuil, 1992, donne une analyse très contextualisée des positionnements relatifs des garçons et des filles dans le système scolaire.

pénétration accrue des étudiants lors du passage de la rue de Richelieu au site Tolbiac.

Corrélativement, l'effet de sursélection masculine propre aux actifs ne joue pas pour les étudiants qui sont, le plus souvent, moins nombreux que les étudiantes.

Par sa place médiane – partagée par Miramas –, l'exemple de Grenoble est ici singulier ; la position de pointe de Grenoble dans les dotations électroniques venant accentuer l'intérêt d'une exploration comparée des attentes et des postures masculines et féminines. Les usages d'ordinateurs, de consoles de jeux, de connexions Internet (qui correspondent aux items suivants du questionnaire : « Avez-vous déjà utilisé un ordinateur ou une console de jeux ? » ou « Disposez-vous d'un ordinateur individuel chez vous ? » ou encore « Possédez-vous un abonnement Internet ? ») déterminent une ligne de partage entre usages (de la télévision, sociabilité amicale) et dotations en outils électroniques (possession d'ordinateur ou connexions à Internet) (cf. tableau 17). C'est ainsi que la pratique des jeux vidéo discrimine faiblement hommes et femmes en dépit du caractère technique et interactif de ces jeux.

Tableau 17. Variations des attitudes à l'égard du multimédia selon le sexe à Grenoble

	Ensemble	Hommes	Femmes
Regardez-vous des séries TV ?			
Oui	49	45	53
Non	51	55	47
Nb de sorties en boîte de nuit / 12 mois			
N.R. ou aucune	73	70	75
Une et au-delà	27	30	25
Pratiquez-vous les jeux vidéo ?			
Oui	38	40	35
Non	62	60	65
Possession d'un abonnement Internet			
Oui	25	39	19
Non	75	61	81

C'est donc l'opposition entre usage et dotation⁴¹ qui est pertinente. Ainsi les fréquences d'usage pour les échantillons prélevés en bibliothèque ne permettent pas de distinguer hommes et femmes, sauf pour les plus hautes fréquences d'utilisation⁴². Les curiosités pourtant variées des femmes s'attachent à des applications qui s'inscrivent moins souvent dans le cadre de pratiques quotidiennes.

Tableau 18. Rangs occupés par les applications domestiques de l'ordinateur pour les hommes et les femmes (Grenoble)

Hommes	Femmes
Jeux vidéo	Bureautique
Bureautique	Jeux vidéo
Logiciels spécialisés (PAO, programmation, etc.)	Internet
Internet	Cédéroms et logiciels culturels
Cédéroms et logiciels culturels	Logiciels spécialisés (PAO, programmation, etc.)

Lorsqu'on s'intéresse aux applications domestiques de l'ordinateur personnel, on ne peut pas davantage conclure que les femmes utiliseraient des logiciels moins complexes que ceux valorisés par leurs homologues masculins (cf. tableau 18). S'il est vrai qu'elles se montrent deux fois moins nombreuses que les hommes à être intéressées par les logiciels spécialisés permettant d'accomplir des opérations les plus techniques et pratiques (13 % des femmes grenobloises contre 24 % d'hommes), on ne manquera cependant pas de constater que les secteurs les plus innovants du marché informatique

41. Nous rejoignons ainsi les constats opérés par les auteurs des *Pratiques culturelles des Français* qui signalent que l'utilisation quotidienne de l'ordinateur à des fins non professionnelles concerne 24 % des hommes contre 7 % des femmes, écart qui se réduit considérablement lorsque l'on étudie les usages hebdomadaires avec 25 % d'hommes et 24 % de femmes.

42. Dans l'étude précitée sur les *Usages domestiques de l'ordinateur*, il est noté : « Par ailleurs, l'idée est largement répandue que les hommes sont plus nombreux que les femmes à utiliser un ordinateur. S'il est vrai que ces dernières sont plus souvent non-utilisatrices au sein des ménages équipés, les résultats indiquent que les différences de comportements liées à l'appartenance sexuelle sont surtout sensibles au niveau des usages très fréquents : 65 % des utilisateurs quotidiens (tous les jours ou presque) sont des hommes, alors qu'ils ne représentent que 56 % de l'ensemble des utilisateurs » (p. 4). La sélection singulière des populations en bibliothèque explique sans doute que ces différences déjà ténues se trouvent encore diminuées dans le cadre de notre enquête.

(jeux vidéo et Internet) aimantent aussi bien les curiosités féminines que masculines et ne signalent que des permutations légères – et dans les deux sens – des priorités accordées aux différentes applications domestiques de l'ordinateur.

De fait, alors que les hommes privilégient les aspects ludiques de l'informatique domestique (ils sont 31 % à manipuler essentiellement des jeux vidéo contre 24 % de femmes), l'usage d'Internet s'avère être plutôt féminin (17 % contre 14 % pour les hommes). Ce dernier constat n'est d'ailleurs pas anodin lorsque l'on se souvient que la possession d'un abonnement Internet se rencontre plus rarement chez les femmes de l'échantillon grenoblois : ainsi, lorsque ces dernières ont décidé de se connecter à Internet, elles sont plus nombreuses que les hommes à utiliser principalement leur ordinateur personnel à cette fin.

Dans l'ensemble, ces faibles écarts dans les usages, que l'on retrouve très légèrement amplifiés chez les usagers de la BnF, doivent nous rendre prudents lorsqu'on cherche à interpréter les taux de pénétration du multimédia en direction des hommes et des femmes (les études internationales qui s'attachent à les décrire signalent, y compris aux États-Unis et en Europe, un retrait sensible de la part des femmes).

De fait, on retrouve un écart marqué entre comportements masculins et féminins dès lors qu'on s'intéresse aux populations actives sous-sélectionnées, dans le cas des actifs, usagers de la bibliothèque de Cavillon, par exemple. Ce résultat tendrait à signifier que la pénétration des outils multimédias est fonction directe non d'une quelconque attitude féminine à l'égard des outils électroniques, mais des niveaux moyens – de PCS, de revenus, de formation scolaire – des groupes féminins.

Ici encore, on aperçoit que dès lors que l'on choisit de ne pas considérer l'utilisation de l'ordinateur comme une pratique unifiée, la question de la proximité des différents groupes d'usagers face à la chose informatique prend des contours changeants et incertains.

De l'espace domestique aux bibliothèques

L'acte qui consiste à se rendre dans une bibliothèque ne peut pas être appréhendé comme étant uniforme, équivalent pour toutes les catégories d'usagers et il y a donc fort à parier que les rapports différentiels qu'entretiennent les

composantes des publics d'un même lieu avec l'offre documentaire considérée dans son ensemble orientent pour une part l'usage des nouvelles technologies. L'étude d'une pratique ne se réduit pas à l'observation des actes individuels ou collectifs engagés « sur le moment » mais consiste bien à analyser ce que Bernard Lahire appelle « les différentes formes de réflexion qui agissent dans différents types d'action⁴³ ». Pour les analyses qui vont suivre, il est d'abord utile de distinguer les différentes formes d'usages qui peuvent être faits des cédéroms. Ce faisant, nous ne chercherons nullement à opposer des figures d'usagers aux compétences inégales caractérisés pour les uns par une maîtrise « savante » des postes de consultation multimédias et pour les autres par un rapport « profane » aux nouvelles technologies, mais plutôt à distinguer des programmes d'action différents, programmes qui peuvent tout aussi bien être conçus avant même l'utilisation des postes mais également durant la consultation.

On conçoit aisément que les cédéroms pratiques et encyclopédiques, bien que forts différents dans leurs contenus ainsi que dans les modes de navigation qu'ils proposent, rapprochent en fait leurs utilisateurs par un impératif commun : il est nécessaire, pour s'en servir, de formuler une interrogation avant d'en engager la consultation. C'est ce qui rapproche l'encyclopédie la plus perfectionnée de l'annuaire téléphonique le plus frustré : ni l'un ni l'autre ne sont *a priori* d'une quelconque utilité si leurs lecteurs ne « programment » pas leurs recherches à l'avance.

Les cédéroms bibliographiques ou encyclopédiques devraient donc concerner en premier lieu des publics fréquentant les bibliothèques dans une perspective d'études et de recherches, publics qui ont toutes chances de se trouver plus investis dans l'utilisation d'un support documentaire leur permettant une économie de gestes – et plus généralement de « travail » – importante par rapport aux équivalents imprimés. Les étudiants, par exemple, valorisent fortement les aspects pratiques des cédéroms et d'Internet en insistant du reste, avant tout, sur le gain de temps que ces supports leur permettent

43. Bernard Lahire, *L'Homme pluriel : les ressorts de l'action*, Paris, Nathan, 1998, p. 186.

d'obtenir dans leurs recherches universitaires. Plus généralement, le niveau de diplôme des enquêtés corrèle directement les réponses les plus déflationnistes en la matière. Les plus diplômés se distinguent ainsi des autres groupes en relativisant la portée du cédérom qui perd à leurs yeux un peu de sa capacité à raconter des histoires, présenter les positions d'un auteur ou présenter de nombreuses informations. Lorsqu'il s'agit pour eux de trouver de nombreuses informations les usagers ayant effectué des études supérieures préfèrent le recours à Internet à l'usage d'un cédérom (cf. tableaux 19 et 20).

Tableau 19. Moyenne des notes sur 6 attribuées au cédérom pour chaque catégorie selon le niveau de diplôme*

	Ét. primaires et secondaires	Bac + 2	Études supérieures	Marge
Raconter une histoire	4.9	5.1	3.8	4.4
Présenter les positions d'un auteur	4.2	4.9	3.6	4.3
Présenter de nombreuses informations	5.2	5.4	4.9	5.1
Présenter des informations de manière rapide	4.4	4.3	4.3	4.3

* Les valeurs les plus faibles sont soulignées en gras.

Tableau 20. Moyenne des notes sur 6 attribuées à Internet pour chaque catégorie selon le niveau de diplôme*

	Ét. primaires et secondaires	Bac + 2	Études supérieures	Marge
Raconter une histoire	3.0	3.1	2.5	2.5
Présenter le raisonnement, les positions d'un auteur	4.9	4.9	4.1	4.4
Présenter de nombreuses informations	5.4	5.5	5.4	5.4
Présenter de informations de manière rapide	4.5	4.6	4.6	4.6

* Les valeurs les plus faibles sont soulignées en gras.

La formation scolaire et universitaire conduit à ancrer, on le voit, la perception du caractère pratique et dépersonnalisé de la présentation des informations sur les nouveaux supports documentaires. Les plus diplômés tendent généralement à décrire les cédéroms ou Internet comme des « outils » aujourd'hui incontournables plutôt que comme des médias comparables au livre ou au cinéma. Dans cette perspective, les nouvelles technologies tirent principalement leur caractère « révolutionnaire » ou à tout le moins « novateur » dans les germes de changements qu'elles portent en matière de traitement de l'information bien plus que dans leur capacité à modifier la nature des communications. En définitive, les principaux usagers des applications encyclopédiques attendent moins d'elles des changements dans les modes d'apprentissages ou de présentation des savoirs qu'une plus grande facilité, un plus grand confort dans l'accès à l'information.

Plus que des niveaux de compétences différents, ces résultats révèlent semble-t-il ici des attentes profondément divergentes : alors que les plus diplômés tendent à l'économie des gestes, à réduire dans leurs rapports au livre le champ des possibles, à se montrer sélectifs dans leurs choix de documents, les usagers les moins formés attendent au contraire des nouvelles technologies qu'elles leur ouvrent des possibilités jusqu'alors inconnues, qu'elles élargissent l'horizon de leurs curiosités (nos entretiens tendent à montrer combien les thèmes d'universalité et d'accès aux savoirs étendus sont principalement abordés par des individus aux niveaux de formation scolaire moyens).

Alors que l'école et les formations universitaires de premier cycle valorisent le goût pour la lecture en incitant à une lecture extensive, on sait au contraire que les études supérieures, par l'apprentissage de « méthodes de lecture » ou la diffusion de bibliographies visent au contraire à enseigner aux étudiants les moyens de parvenir seuls à sélectionner les ouvrages ou documents les plus pertinents dans l'accomplissement de leurs recherches :

44. Francis Marcoïn, « Quelques paradoxes sur la lecture étudiante », in *Les Étudiants et la lecture*, sous la dir. d'Emmanuel Fraïsse, Paris, PUF 1993, p. 102.

« Traditionnellement, les arts de lire sont des arts de lire peu, même si l'érudition, le goût pour les lettres sont chantés⁴⁴. » Il n'y a donc rien de surprenant à constater ces différences dans l'usage des nouvelles technologies en parcourant le spectre qui va des bibliothèques municipales à la BnF. Ainsi les utilisations de cédéroms à des fins de renseignements pratiques ou documentaires, majoritaires en région, cèdent à la BnF le pas aux explorations ciblées, portant sur un sujet, un auteur, un domaine précis.

Ce type de résultats doit être confronté aux dispositifs de l'offre propres à une bibliothèque d'étude 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 (que l'on trouve dans la catégorie « autres ») 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 de ce type à la BnF nous paraît témoigner du fait que certains groupes d'utilisateurs sont parvenus à domestiquer ces objets à des niveaux qui, sans doute, s'observent plus rarement ailleurs, le terme de « domestication » ne renvoyant pas, on l'a dit, à un niveau de maîtrise technique mais bien davantage à la mise en conformité des usages avec des attentes et plus généralement à des programmes d'action clairement déterminés.

Certains cédéroms portant sur des sujets généraux, souvent liés à des curiosités élémentaires, se prêtent moins à ce type de domestication dans la mesure où ils voient leurs utilisations subordonnées à des curiosités moins ciblées et surtout à des logiques d'usages qui peuvent être potentiellement renégociées durant la consultation beaucoup plus fréquemment que dans le cas des cédéroms pratiques ou encyclopédiques. En effet, la consultation des cédéroms portant sur des thématiques très générales n'étant pas le plus souvent guidée par une interrogation précise, l'orientation des choix des utilisateurs a toutes les chances de répondre à des motivations très diverses, variables d'un moment à l'autre, et donc de déboucher sur des types de navigation que l'on nommera erratiques. Le principe d'interactivité mis en œuvre dans ce type de produits met constamment en demeure l'utilisa-

teur de choisir le sens qu'il veut donner à sa consultation et rend par conséquent possible la renégociation permanente des motifs de l'action : il devient possible de passer d'une « lecture » anecdotique des informations à une consultation pratique ou encyclopédique, d'approfondir ses connaissances d'un sujet ou au contraire de se cantonner à des usages ludiques ou narratifs du cédérom. Bref, si le choix d'un titre de cédérom plutôt qu'un autre est interprétable en fonction des curiosités différenciellement portées par les groupes d'utilisateurs sur l'ensemble de l'offre documentaire, il devient difficile à ce niveau d'analyse d'affirmer que la consultation des cédéroms portant sur des thématiques générales tire sa cohérence des comportements généraux adoptés dans le cadre de la bibliothèque.

Internet semble également susciter des usages beaucoup moins stabilisés que les cédéroms encyclopédiques ou bibliographiques utilisés à la BnF, puisque l'on y voit réapparaître des utilisations à finalité pratique (consulter les programmes de cinéma ou les horaires de train, se renseigner sur les offres d'emploi 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) ou évaluatives et ceux davantage tournés vers des curiosités documentaires (sur des sujets généraux tels que les jeux vidéo, les séries télévisées, le sport, les voyages, etc.) (cf. tableau 21).

Tableau 21. Types d'usages d'Internet déclarés à la BnF⁴⁵

Découverte, familiarisation	9 %
Messagerie	10 %
Renseignements pratiques	13 %
Usages documentaires	25 %
Usages ciblés, d'approfondissement et d'évaluation	43 %
Ensemble	100 %

45. Réponses à la question : « Si vous avez consulté Internet dans cette bibliothèque, dans quel(s) but(s) l'avez-vous fait principalement ? » Sur le principe de classement retenu ici, cf. note suivante.

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 22).

Tableau 22. Caractéristiques des sites consultés à la BnF⁴⁶

Sites dédiés à la messagerie	7 %
Sites de renseignements pratiques	17 %
Moteurs de recherche	33 %
Autres sites	43 %
dont sites documentaires	23 %
dont sites d'approfondissement	20 %
Ensemble	100 %

Cet effritement de l'importance accordée aux applications bibliographiques par les usagers de la BnF témoigne avant tout de la façon dont les usages d'Internet en bibliothèques peuvent s'affranchir des contingences de l'offre et investir un espace de « braconnage » en marge des utilisations initialement prévues par les bibliothécaires. De fait, contrairement à la consultation de cédéroms pour laquelle l'utilisateur est contraint de faire son choix parmi une liste de titres répondant aux orientations des politiques de collections, l'utilisateur des postes Internet reste par définition libre de ne pas limiter ses pérégrinations aux sites indexés sur la page d'accueil de la bibliothèque. Il devient alors possible de consulter les critiques du film programmé le soir même dans son cinéma de quartier ou bien encore de transformer pour un instant sa place de bibliothèque en un petit coin bureau

46. Réponses à la question : « Si vous avez consulté Internet dans cette bibliothèque, citez deux sites qui vous viennent à l'esprit. » Pour le détail du traitement des réponses, cf. annexe IV.

d'où correspondre avec ses proches par le biais des sites d'hébergement gratuits de boîte à courrier électronique. La place occupée par l'utilisation de messageries telle qu'elle apparaît dans les déclarations d'usages d'Internet à la BnF (dans les questionnaires) nous semble d'ailleurs plutôt sous-évaluée : les observations réalisées sur place nous ont de fait, permis de constater que, très souvent, une grande partie du temps passé par les usagers devant les postes de consultation d'Internet lui étaient consacrée. On peut peut-être expliquer cette minoration 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 toujours mal évaluée par les utilisateurs des postes Internet et consommant comparativement beaucoup de temps⁴⁷.

C'est surtout autour d'Internet que l'on constate les plus grandes différenciations d'usages au sein de nos populations d'enquêtés, et d'abord entre les étudiants et les actifs, précisément parce que la curiosité dont font preuve ces derniers à l'égard des livres imprimés ou des moyens audiovisuels traditionnels trouve dans l'éventail des consultations rendues possibles par ce type de dispositif des moyens de s'exprimer beaucoup plus étendus que dans les collections majoritairement encyclopédiques et bibliographiques des cédéroms. Ainsi, s'il est vrai que les étudiants sont légèrement plus nombreux à consulter Internet (44 % contre 42 % pour les actifs), il n'en demeure pas moins que c'est parmi le groupe des actifs que s'y recrutent le plus d'usagers réguliers : ces derniers sont en effet 21 % à l'utiliser au moins une fois par semaine contre 17 % d'étudiants.

L'examen détaillé de la structure des usages d'Internet confirme l'orientation tendancielle bibliographique des consultations engagées par les étudiants sur les postes mis à leur disposition à la BnF (cf. tableaux 23 et 24). Même lorsque l'on s'intéresse aux noms de sites effectivement consultés plutôt qu'aux déclarations génériques d'usages, l'emploi d'Internet apparaît plus souvent

47. Certains entretiens menés auprès d'usagers d'Internet montrent par exemple des attitudes quelque peu ambivalentes 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 ».

tourné vers des applications ciblées, précises et motivées par des curiosités scolaires ou universitaires chez les populations étudiantes de la BnF.

Tableau 23. Types d'usages d'Internet déclarés à la BnF par les étudiants et les actifs et assimilés

	Étudiants	Actifs et assimilés	Ensemble
Découverte, familiarisation	9 %	8 %	9 %
Messagerie	11 %	9 %	10 %
Renseignements pratiques	11 %	17 %	13 %
Usages documentaires	23 %	33 %	25 %
Usages ciblés, d'approfondissement et d'évaluation	47 %	33 %	43 %

Tableau 24. Caractéristiques des sites consultés à la BnF par les étudiants et les actifs et assimilés

	Étudiants	Actifs et assimilés	Ensemble
Sites dédiés à la messagerie	7 %	6 %	7 %
Sites de renseignements pratiques	12 %	32 %	17 %
Moteurs de recherche	39 %	15 %	33 %
Autres sites	42 %	47 %	43 %
dont sites documentaires	20 %	29 %	23 %
dont sites d'approfondissement	22 %	18 %	20 %
Ensemble	100 %	100 %	100 %

Tableau 25. Usages de l'ordinateur à la BnF⁴⁸

	Étudiants	Actifs et assimilés	Ensemble
Consultations exploratoires	5 %	8 %	6 %
Consultations libres	27 %	34 %	28 %
Consultations documentaires	13 %	20 %	15 %
Consultations bibliographiques	55 %	38 %	51 %
Ensemble	100 %	100 %	100 %

Il nous faudra revenir sur le fait que les étudiants se montrent beaucoup plus nombreux à citer des moteurs de recherche, laissant penser que leurs consultations d'Internet sont moins mémorables que chez les actifs. Gardons pour l'instant à l'esprit le fait que ces derniers semblent plus investis que les actifs dans les consultations ciblées, contrairement aux actifs qui se montrent plus nombreux à manipuler les postes Internet à des fins pratiques. Lorsque l'on élargit le champ d'analyse aux usages des ordinateurs de la BnF pris dans leur ensemble, on aboutit en fait à des conclusions relativement similaires. Ainsi, il est possible de recatégoriser les réponses de nos enquêtés à la question « Si vous avez déjà utilisé un ordinateur dans cette bibliothèque, dans quel(s) but(s) l'avez-vous fait principalement? » en distinguant parmi quatre grandes orientations: les consultations exploratoires, correspondant aux déclarations du type « par curiosité, pour découvrir, pour me familiariser », d'autres types de consultations que nous qualifierons de « libres » pour qualifier les usages d'Internet à des fins de messageries, de surf « pour le plaisir » ou « pour se divertir » ou encore de messagerie, et enfin des usages documentaires (visionner un film, écouter un document sonore, consulter la presse sur Internet, etc.) et bibliographiques (trouver les références d'un document, mener une recherche précise, etc.). Le groupe des actifs montre sur ce point un éventail des utilisations de l'informatique en bibliothèque beaucoup plus ouvert que chez les étudiants pour lesquels les consultations à des fins bibliographiques demeurent les plus fréquentes (cf. tableau 25).

On peut donc admettre que les applications d'Internet ou des cédéroms préférentiellement utilisées par nos enquêtés correspondent à des logiques d'usages cohérentes face à l'ensemble des possibilités des outils informatiques à leur disposition dans les salles de lecture de la bibliothèque, logiques qui s'insèrent à leur tour dans des séries de comportements adoptés à l'égard de l'offre documentaire en général et qui, de ce fait, diffèrent très nettement de celles qui président à l'utilisation de l'ordinateur dans l'espace domestique.

48 (cf. tableau 25). Pour le principe de classement retenu, voir la note relative au tableau 22.

Ces logiques d'usages n'exercent cependant pas leurs prises avec la même force selon les individus et le caractère ouvert, renégociable des consultations Internet brouille considérablement les cartes. Le sort réservé aux moteurs de recherche par les étudiants dans le tableau 24 ne se laisse donc pas aisément interpréter : l'attitude qui consiste à nommer le site qui permet d'engager les consultations d'Internet peut désigner des usagers accoutumés à mener toutes sortes de recherches précises – et pour qui le moteur le plus efficace compte plus que les sites trouvés, toujours différents – mais peut tout aussi bien être le fait d'internautes dont les consultations prennent un caractère anecdotique, peu mémorable, les laissant peu enclins à nommer un site précis, du moins lorsqu'ils s'en montrent capables. Si l'on constate que l'attitude des actifs dans le cadre domestique trouve sa continuité dans les bibliothèques en révélant des attitudes contrastées, oscillant entre usages pratiques, curieux et lettrés, il faut remarquer que les étudiants présentent des attitudes ambivalentes, hésitant parfois à répondre aux incitations scolaires et universitaires qui justifient leur présence dans les salles de lectures pour renouer avec les curiosités qui animent leurs utilisations de l'ordinateur personnel.

On entend souvent dire que les usages ludiques de l'ordinateur, par les processus de familiarisation avec l'informatique qu'ils sont censés autoriser, ouvrent une porte vers le maniement « savant » des nouvelles technologies (explorations ciblées et usages culturels d'Internet) : or, les populations les plus jeunes, dont on a vu qu'elles étaient plus investies que les autres dans la manipulation des jeux vidéo, privilégient de façon notable l'utilisation de la messagerie ou les consultations documentaires au détriment des explorations. L'examen détaillé des sites regroupés dans la catégorie « documentaires » pour ces populations ne laisse d'ailleurs que peu de doutes sur leurs motivations : la recherche d'extraits musicaux, d'informations sur les jeux vidéo, sur différents logiciels multimédias ou sur les séries télévisées dominent largement les sujets généraux en prise avec la culture scolaire (la peinture en général, par exemple).

De même, la consultation de sites de courrier électronique gratuits est deux fois plus fréquente chez les plus jeunes, répondant sans doute au désir d'entretenir leurs réseaux de sociabilité, désir qui semble devoir s'inscrire plutôt dans la quotidienneté, dans l'ordinaire des échanges amicaux, plutôt

que dans l'étrangeté des relations avec des inconnus, distants culturellement ou géographiquement (nos observations dans les salles de lecture de la BnF nous conduisent à penser que la messagerie y est plus répandue que le chat, plus proche de la messagerie télématique, dont les messages s'adressent davantage à des individus anonymes, inscrits à des groupes de discussion par l'intermédiaire de pseudonymes).

Ainsi, l'espace public, ouvert, que constitue la bibliothèque autorise la cohabitation de plusieurs logiques d'usages des nouvelles technologies chez les plus jeunes, témoignant d'une prise de distance respectueuse à l'égard des valeurs scolaires et universitaires. Tous, cependant, ne se permettent pas les mêmes « écarts » et c'est sans doute sur ce point qu'il faut constater l'influence la plus manifeste des différences sexuelles. De fait, si dans le cadre domestique, les différenciations de comportements des hommes et des femmes sont, on l'a vu, plutôt limitées, il n'en va pas de même dès lors que l'on franchit les portes des salles de lecture puisque les fractions féminines de l'échantillon parisien, sans doute plus soumises aux influences de la culture scolaire, asservissent majoritairement les ordinateurs mis à leur disposition à des fins bibliographiques (cf. tableau 26).

Tableau 26. Usages de l'ordinateur à la BnF selon le sexe

	Hommes	Femmes	Ensemble
Consultations exploratoires	6 %	5 %	6 %
Consultations libres	32 %	23 %	28 %
Consultations documentaires	16 %	12 %	15 %
Consultations bibliographiques	46 %	60 %	51 %
Ensemble	100 %	100 %	100 %

Il reste que, pour l'essentiel, le profil sociodémographique que nous venons de décliner à partir de trois catégories (appartenance générationnelle, nature et intensité des pratiques culturelles et sexe ratio) reste très mécaniquement lié aux caractéristiques « classiques » de la sociologie de la culture. La cloche

de verre des catégories selon lesquelles on type les pratiques, les propensions à pratiquer et les orientations culturelles exerce ainsi une influence tout à fait sensible sur les études réalisées dans ce domaine. Pourtant, comme on va le voir au travers d'une opposition assez inattendue entre usagers selon qu'ils sont plus ou moins mobiles géographiquement – c'est-à-dire qu'ils ont ou non vécu une grande partie de leur vie dans un autre département que celui de résidence –, il est possible de s'aventurer sur quelques nouvelles pistes en matière d'analyse des pratiques multimédias.

La mobilité géographique, une variable explicative ?

Parmi les sites de notre enquête l'exemple de Miramas offre, de la manière la plus lisible, quelques résultats qui peuvent faire penser que la mobilité géographique est de nature à objectiver un certain nombre de positionnements et d'attentes suffisamment caractéristiques pour mettre à jour des corrélations entre attitudes philonéistes et mobilité. Les résultats obtenus à la BnF ou à Grenoble, vont dans le même sens, tout en étant un peu moins tranchés. Tout laisse néanmoins penser que la relative instabilité de cette caractéristique (les résultats pour Cavaillon sont plus incertains) trahit la présence de variables cachées dont elle offre un « résumé » relativement pertinent.

À n'en pas douter, être mobile, au sens où nous l'entendons ici, ne saurait constituer un trait socioculturel bien défini⁴⁹. On peut assez aisément conjecturer à propos des variables susceptibles d'interférer sur ce plan : les familles placées en « ascension sociale » (dont le chef de famille possède un PCS plus élevée que celle de ses père et mère) sont sans doute susceptibles de plus de sacrifices professionnels que les autres et, partant, peuvent mieux assumer ou provoquer une mobilité ; le degré de solidarité au sein de la famille élargie est également une donnée qui peut, en l'affaire, jouer un rôle non négligeable. Or on connaît dans ce dernier cas, par exemple, l'impact d'une forte solidarité sur le positionnement politique et le vote.

49. On peut noter l'existence de travaux de recherche qui soulignent les relations entre vie professionnelle et mobilité. Cf. par exemple, Chantal Brutel, Maryse Jegou et Carole Rieu, « La mobilité géographique et la promotion professionnelle des salariés : une analyse par aire urbaine », *Économie et statistique*, n° 336, 2000-6, p. 53-68.

Sans qu'il soit possible de pousser l'analyse très loin, il y a fort à parier que s'actualise, au travers de la mobilité géographique, des postures et positionnements que les enquêtes ultérieures pourraient avoir avantage à objectiver. L'appartenance générationnelle, la formation scolaire, le sexe, le revenu ou la résidence ne sont pas, à n'en pas douter, les seules données qui jouent un rôle dans le positionnement favorable, curieux et entreprenant vis-à-vis des outils technologiques récemment mis en circulation.

Quoi qu'il en puisse être, quelques résultats collectés à partir des données recueillies sur le site de Miramas peuvent nous donner matière à conclure – sans clore – un chapitre sur lequel il convient avant tout de mesurer les limites actuelles des balises sociodémographiques qui permettent aujourd'hui de penser de manière globale et générale les pratiques culturelles, les usages et les comportements en matière de communication.

Si les usagers actifs de la médiathèque de Miramas ne comptent que très peu d'individus vivant dans d'autres départements (moins de 2 %, provenant de départements limitrophes), la part de ceux d'entre eux nés ou / et de ceux ayant vécu en dehors du département n'est pas négligeable (cf. tableau 27).

Tableau 27. Lieu de résidence durant la plus grande partie de sa vie
(usagers de la bibliothèque de Miramas ; échantillon de Miramas, N = 483)

	Lieu de résidence pour la plus grande partie de sa vie
Hors département	20,8 %
Département	79,2 %
Ensemble	100 %

Des différences sensibles dans les attentes et les comportements culturels se font jour si l'on oppose les quelques 20 % qui ont vécu récemment dans des départements parfois éloignés aux 80 % qui ont passé la plus grande partie de leur vie dans le département.

L'effet de cette mobilité, dans le cas de Miramas, est à la fois plus homogène sur un nombre notable de comportements (lecture, formes d'intérêts pour le livre, rapport aux nouvelles technologies, etc.) et plus

clairement linéaire que l'effet de la formation scolaire, des revenus ou de la profession. Les caractéristiques fortes des deux populations ainsi découpées n'apparaissent pas dans les croisements effectués à partir des principales variables d'état. Ainsi la population mobile n'est pas significativement plus diplômée que la population plus sédentaire. Pourtant les groupes s'opposent distinctement, notamment à partir de comportements classiquement associés à l'opposition entre pratique cultivée et pratique ordinaire. On le mesure nettement à propos de la lecture (cf. tableau 28) qui est nettement plus fréquente chez les usagers mobiles ou sur une question qui révèle la proximité ou l'éloignement face au multimédia (cf. le tableau 29 concernant l'utilisation d'un ordinateur). Dans ce dernier tableau, on constate que les actifs les moins mobiles ont nettement moins souvent manipulé un ordinateur.

Tableau 28. Nombre d'ouvrages lus ces douze derniers mois selon la mobilité géographique des usagers de la bibliothèque de Miramas (échantillon de Miramas, N = 483)

Livres lus	0 à 5	6 à 10	11 à 20	> 21	Total
Ont passé la plus grande partie de leur vie dans le département	48,8	17,1	15,9	18,2	100
Ont passé la plus grande partie de leur vie hors département	33,4	9,5	28,6	28,6	100
Ensemble	45,7	14,7	19,0	20,6	100

Tableau 29. Utilisation d'un ordinateur selon la mobilité géographique des usagers de la bibliothèque de Miramas (échantillon de Miramas, N = 483)

	Ont déjà utilisé un ordinateur	N'ont jamais utilisé un ordinateur	N.R.	Total
Ont passé la plus grande partie de leur vie dans le département	67 %	26 %	7 %	100 %
Ont passé la plus grande partie de leur vie hors département	82 %	16 %	2 %	100 %
Ensemble	71 %	24 %	5 %	100 %

Ces résultats appellent plusieurs remarques. La mobilité géographique n'est pas, on l'a dit, une variable classique en sociologie de la culture. Elle peut, néanmoins, ouvrir des horizons intéressants si l'on veut bien restreindre et relativiser son assise. En premier lieu, l'influence des changements de lieux de vie n'est assurément pas la même selon qu'on se situe à l'intérieur d'un grand centre urbain ou dans une zone rurale ou une ville périphérique et lorsque les circulations se font de ville à ville ou entre village et ville. Quel que soit le sens des circulations, elle n'a pas le même sens pour les usagers de la BnF ou de Grand-Place à Grenoble, si l'on suppose qu'est déterminante l'appartenance durable à un pôle stable peu confronté aux circulations pour distinguer des modes de vie tendanciellement sédentaires ou mobiles. Elle prend donc un sens singulier dans les cas de Miramas et de Cavaillon, en raison de l'environnement et de l'offre culturelle existante.

C'est ainsi que, sur ce plan, Miramas s'oppose à Cavaillon qui ne révèle que faiblement les effets liés à cette variable et dont la population mobile est de 34 % contre 21 % à Miramas. Pour autant, des effets significatifs de la variable s'enregistrent pour trois sites sur quatre (Miramas, Grenoble et BnF). Résultat suffisant pour qu'on s'arrête un instant sur les questions qu'il pose et qui justifie qu'on se propose de l'analyser plus amplement dans des travaux ultérieurs.

En troisième lieu, la puissance de la variable tient avant tout aux comportements des actifs qui, par la mobilité ou, au contraire, par la sédentarité, acquièrent un certain nombre de dispositions singulières ; les étudiants, même mobiles, correspondant d'assez près aux valeurs culturelles de leur « milieu familial ». On peut ainsi constater que, sur les quatre sites, les corrélations entre les attitudes « philonéiste » et le statut professionnel (être actif ou étudiant) s'affaiblissent dans les cas où l'on isole les étudiants. Le fait est d'autant plus remarquable que comme on peut s'y attendre, les étudiants sont, en moyenne, toujours plus formés que les actifs pour tous nos échantillons.

Ces trois remarques permettent d'expliquer les répartitions assez singulières des corrélations entre « philonéisme » ou curiosité pour la chose écrite dans les quatre sites de notre enquête. Ainsi, dans l'ensemble, le cas de Cavaillon est le plus singulier. Les corrélations y sont faibles, les actifs

étant sous sélectionnés (43 % ayant été mobiles, contre 27 à Miramas, 32 % à Grenoble et 32 % pour l'Île-de-France). Dans le même sens, les corrélations observées pour les usagers de la BnF restent fortes, mais s'établissent de manière non linéaire – la présence d'étrangers expliquant une partie du phénomène. En définitive, le profil le plus « pur » peut être dégagé pour les usagers de la bibliothèque de Miramas.

D'une manière générale, l'effet lié à la mobilité peut être expliqué par le fait que cette dernière rend possible des expériences singulières qu'accablent des individus sociaux qui se structurent grâce à l'expérience directe de la relativité des mondes qu'ils ont traversés. Il se peut également que diverses influences – familiales, scolaires, notamment – s'expriment plus complètement lorsque les individus sont appelés à faire l'expérience de cette relativité. Dans tous les cas, des attitudes comme le philonéisme, la curiosité et le désir d'expérimenter des formules et des objets nouveaux sont manifestement directement liées à cette forme d'expérience sociale.

On peut ajouter que si la mobilité n'est pas, comme nous l'avons déjà souligné, une variable classique dans le domaine de la sociologie de la culture, elle possède une place singulière chez les linguistes par exemple, qui la prennent en compte pour définir l'évolution dynamique d'une langue, l'évolution vers une balkanisation dialectale ou, au contraire, vers l'uniformisation linguistique. L'opposition classique chez F. de Saussure entre « esprit de clocher » d'un côté et « force intercourse » s'inscrit directement dans cette perspective. Comme le dit avec force F. de Saussure : « La propagation des faits de langue est soumise aux mêmes lois que n'importe quelle habitude, la mode par exemple. Dans toute masse humaine deux forces agissent sans cesse simultanément et en sens contraires : d'une part l'esprit particulariste, "l'esprit de clocher" ; de l'autre, la force d' "intercourse", qui crée les communications entre les hommes ». Une communauté linguistique restreinte reste fidèle « aux traditions qui se sont développées dans son sein » grâce à la première force qui, si elle agissait seule produirait des particularités allant à l'infini ». Mais leurs effets sont corrigés par l'action de la force opposée. « Si l'esprit de clocher rend les hommes sédentaires, l'intercourse les oblige à communiquer entre eux. C'est lui qui amène dans un village des passants d'autres localités, qui déplace une partie de la population à l'occasion d'une fête ou d'une foire,

qui réunit sous les drapeaux les hommes de provinces diverses, etc. En un mot, c'est un principe unifiant, qui contrarie l'action dissolvante de l'esprit de clocher⁵⁰. »

Il faut ajouter qu'en soulignant le parallélisme entre deux comportements culturels, l'un manifesté envers le livre, l'autre objectivant le rapport entretenu en direction des nouvelles technologies, les deux derniers tableaux confirment, une fois encore, que l'usage cumulé d'outils anciens et nouveaux constitue bien le droit commun des pratiques. On trouve néanmoins ici la manifestation d'une forme singulière de curiosité et d'ouverture qu'on avait tendance à associer un peu mécaniquement aux niveaux de formation scolaire. Parmi les indicateurs dont nous disposons, rares sont ceux de nature à mettre en évidence des attitudes générales vis-à-vis du savoir et des instruments dont on se sert pour le diffuser et le renouveler ; il ne faut pas néanmoins en conclure que cette liste est définitivement close.

Il faut encore noter qu'au sein des pratiques culturelles, et notamment des pratiques culturelles de sorties pour lesquelles nous disposons d'indicateurs dans l'enquête, la lecture se dissocie, au moins relativement, des « pratiques culturelles de sortie » à laquelle on l'associe souvent. La variable de mobilité géographique possède sur ce registre une moindre efficacité par rapport aux niveaux de revenus ou à la formation scolaire.

On peut ajouter une dernière remarque intéressante : cette variable n'exerce pas d'influence réelle sur la dotation domestique en cédéroms, les usagers ayant passé la plus grande partie de leur vie hors du département n'étant qu'une fois et demi plus nombreux à en emprunter. Ce constat paraît d'autant plus surprenant qu'en ce qui concerne Internet, si l'on ne note pas de différence dans les usages d'Internet en bibliothèques, il apparaît que les usagers les plus mobiles sont proportionnellement deux fois plus nombreux à posséder un abonnement (cf. tableau 30).

50. Ferdinand de Saussure, *Cours de linguistique générale*, Paris, Payot, 1995.

Tableau 30. Effets de la mobilité géographique sur la possession d'un abonnement Internet (échantillon de Miramas, N = 483)

	Oui	Non	Ensemble
Ont passé la plus grande partie de leur vie dans le département	9 %	91 %	100 %
Ont passé la plus grande partie de leur vie hors du département	18 %	82 %	100 %
Ensemble	11 %	89 %	100 %

Tableau 31. Effets de la mobilité géographique sur l'activité principale exercée sur l'ordinateur personnel

	Ont passé la plus grande partie de leur vie dans le département	Ont passé la plus grande partie de leur vie hors du département	Ensemble
Jeux vidéo	47 %	31 %	45 %
Bureautique	25 %	24 %	24 %
Consultation de cédéroms	19 %	18 %	18 %
Logiciels spécialisés (PAO / CAO / utilitaires de programmation)	6 %	14 %	7 %
Internet (dont messagerie)	3 % (3 %)	13 % (3 %)	5 % (3 %)
Ensemble	100 %	100 %	100 %

Ce traitement différencié d'Internet et des cédéroms peut-il être interprété à partir de l'hypothèse, déjà évoquée, selon laquelle ces derniers seraient régulièrement utilisés, dans les bibliothèques de proximité notamment, comme un outil propédeutique, sorte de passage obligé avant l'expérience directe d'Internet? Si tel était le cas, l'attrait plus faible manifesté par les

usagers les plus mobiles pour le cédérom devrait se lire, révélant en creux leur plus grande proximité à l'égard d'Internet.

À domicile, en revanche, on observe bien les effets de la mobilité géographique sur les usages de l'informatique. En effet, la curiosité et le désir d'expérimenter des applications nouvelles qu'elle stimule font s'élargir le spectre des activités pratiquées sur l'ordinateur personnel (cf. tableau 31).

Pour le reste, il n'est pas possible d'affirmer que cette plus grande ouverture des intérêts pour les applications informatiques s'accompagne d'un niveau de fréquences d'utilisation ou de formation supérieures dans le domaine technique : aucune des variables construites sur la base des questionnaires pour distinguer ces niveaux (fréquences d'usages de l'ordinateur à des fins professionnelles ou non, ancienneté de ces pratiques ou bien encore types d'applications professionnelles) n'apparaît significativement orientée par la mobilité géographique.

Il est en revanche intéressant de s'attarder sur le système catégoriel que révèle le tableau 31 : la pratique de logiciels spécialisés, l'usage d'Internet, d'un côté, l'usage des jeux vidéo de l'autre apparaissent comme des usages qui distinguent bien les groupes entre eux (qu'on les oppose à l'aide du critère de mobilité ou d'autres encore), en revanche deux catégories ne donnent pas matière à distinctions, la bureautique et les cédéroms. C'est seulement lorsqu'on recherche précisément les types de cédéroms consultés et mémorisés qu'une différence très nette apparaît entre ces deux populations. Ainsi le choix des actifs ayant vécu la plus grande partie de leur vie dans le département se porte sur un ensemble plus important de titres (14 contre 8 pour les actifs mobiles). Les cédéroms mémorisés sont au deux tiers des volumes pratiques (*Guitar Hits, Guitare, Kodak Photo, Aménager sa maison*), ou portant sur des thèmes scolaires élémentaires (*Les baleines, Le lion, New York, Voyages, Les Antilles, Tim, Tom et Zoé*). Seuls quatre titres concernent des thèmes moins courus (*Le Louvre, Gaudi, Le monde, Divers peintres*). Au contraire, chez les actifs ayant vécu la plus grande partie de leur vie hors du département, cette dernière catégorie absorbe la moitié des citations (*Michel-Ange, Les impressionnistes, Architecture, Les premiers explorateurs*), les thèmes scolaires élémentaires couvrent le reste des choix (*L'Inde, Larousse du*

corps humain, Apprendre l'espagnol), à une exception près (*Dictionnaire des prénoms*).

Les cédéroms possèdent donc, pour ces deux groupes, un statut contrastif. D'une manière plus générale, l'ensemble des usagers des bibliothèques assigne, collectivement, par leur attraction ou, au contraire, leur indifférence, une place bien singulière à ce nouvel outil.

Deuxième partie :

Le tête à tête entre usagers et dispositifs multimédias

Chapitre I. Des représentations aux pratiques

- **Le dispositif**
 - Le protocole
 - Description du cédérom
 - Le nombre d'écrans consultés : de l'économie de gestes à la dépense de curiosité
- **De la lecture experte à l'auto-évaluation**
 - Lectures transversales et lectures d'approfondissement
 - Les évaluations portées par les enquêtés eux-mêmes sur leur consultation

Chapitre II. Portraits d'usagers

- **Une curiosité tempérée à l'égard des nouveaux outils électroniques**
 - Jeux de générations
 - Un rapport féminin aux outils électroniques ?
- **Les outils multimédias entre jeu, musique et fonctions pratiques**
 - Espaces de loisirs
 - Usages professionnels et fonctions pratiques
- **La place de la culture**
 - La culture des valeurs scolaires les plus classiques
 - Le cédérom, un outil didactique
- **Sociabilité familiale et amicale et rapport au multimédia**

Conclusion : une révolution sous observation

Chapitre I. Des représentations aux pratiques

Pour être exploré de manière conséquente et comme un en-soi, l'univers des représentations appelle un tout autre dispositif que celui qui a servi à analyser dans la présente enquête les comportements et les pratiques des nouvelles technologies dans quelques bibliothèques françaises. En revanche, l'orientation des protocoles et la conception de l'enquête permettent sans trop de difficultés d'analyser les relations et les interférences entre représentations et pratiques. En outre, si les entretiens réalisés dans chaque site livrent un matériau discursif qui, bien que redondant parce que stéréotypé, apparaît comme tout à fait exploitable (chapitre suivant), c'est grâce aux protocoles permettant d'observer les cheminements des usagers confrontés à des sites multimédias que l'on peut répondre le plus complètement à la question du va-et-vient entre attentes, anticipations et passage à l'acte.

De fait, les idées, les attentes et les anticipations concernant des instruments nouvellement mis en circulation se propagent à un niveau international pour être diversement acclimatés localement. Les cheminements et les parcours de ce que Marc Angenot appelle des « idéologèmes¹ » pourrait constituer en soi une recherche portant sur la société dans son ensemble. Sur ce plan, remarquons que Marc Angenot traite toute « la chose écrite » en langue française sur une année, afin de comprendre comment émerge ou réémerge un discours particulier – ici sur l'antisémitisme –, dans quels cercles il prend racine, et quelles transmutations il subit en traversant diverses strates sociales. Il va sans dire que, dans le domaine des discours sur la technique, ce cadre général nous échappe et qu'il n'est possible d'en restituer quelques fragments qu'en se référant à une histoire des idéologies techniques. Pris isolément les discours des usagers ou des bibliothécaires se caractérisent, pour l'essentiel, par une a-référencialité de leurs énoncés. Ces derniers ne visent pas, en effet, un outil particulier (cédérom, poste multimédia, site singulier d'Internet), mais des ensem-

1. Marc Angenot, *Ce que l'on dit des juifs en 1889 : antisémitisme et discours social*, Montréal, CIEE, 1984. Voir également, du même auteur, *Glossaire pratique de la critique contemporaine*, Hurtubise HMH, 1979.

bles aux contours flous (les nouvelles technologies, Internet) conférant aux discours une généralité et une portée que l'on peut dès lors qualifier d'idéologique, c'est-à-dire constitués d'énoncés qui ne sont susceptibles de ne subir aucune épreuve de réalité. Loin d'être des témoignages, rendant compte d'expériences singulières, ces discours sont avant tout des prises de position globales qui renvoient à d'autres positions de même type et qui circulent dans « l'air du temps ».

Ces positions peuvent être étudiées de deux manières possibles : d'un côté en les référant à l'évolution récente des idéologies techniques dont Philippe Breton et Serge Proulx ont dressé une histoire depuis les années quarante, de l'autre en étant situées – tous les acteurs ne tiennent pas les mêmes discours stéréotypés – grâce aux cadres tendanciels de l'enquête statistique que nous avons réalisée et qui réfèrent les positions prises par les enquêtés à leurs appartenances sociales et culturelles.

À l'état brut, les discours enchantés, réservés, opposés ou ambivalents recueillis dans l'enquête mettent en évidence une image confuse des représentations propres aux usagers des bibliothèques. La liste, à la Prévert, des positions prises dans les entretiens par la grande majorité des usagers de l'enquête (cf. infra, chapitre II) ne permet pas de comprendre comment et sous quelle forme les représentations jouent un rôle dans les comportements et les pratiques. Cette liste n'offre pas de grandes surprises et la présentation de quelques extraits fortement contrastifs les uns par rapport aux autres (que nous utilisons dans ces pages, cf. deuxième partie, chapitre I, description du cédérom) donne un aperçu de la nature de ce matériau. Sans doute est-ce la figure de l'ambivalence ou de l'indécision qui prend la plus grande place dans les quelques 40 entretiens recueillis durant les passations réalisées entre novembre 1998 et février 1999.

Représentations des nouvelles technologies : médias, acteurs publics et usagers

L'apparition des nouvelles technologies dans les bibliothèques a fait resurgir les ambitions universalistes, les rêves d'une bibliothèque idéale, proposant à ses lecteurs un accès encyclopédique à tous les savoirs : avec les réseaux numériques, il deviendrait potentiellement envisageable de faire accéder un public élargi à la consultation de bien plus de documents que la bibliothèque n'a les moyens d'en conserver. La mise en réseaux

des bibliothèques et l'offre multimédia rejoignent en fait le mouvement amorcé après-guerre dans les bibliothèques municipales qui a vu, comme le souligne Roger Chartier « l'application du modèle américain : la lecture publique suppose que la bibliothèque sorte des murs, aille à la rencontre des lecteurs, avec les bibliobus, avec les bibliothèques de prêt installées dans les quartiers, avec les bibliothèques dans les entreprises² ». En proposant un accès en ligne à des documents numérisés, les bibliothèques municipales renouvellent cet effort engagé depuis de nombreuses années. Il reste qu'il faut informer les lecteurs de ces nouvelles possibilités et les convaincre de transformer pour partie leurs habitudes de lecture, ou tout au moins les intéresser aux possibilités que leur offrent les nouvelles technologies.

Dans les bibliothèques, les démarches entreprises pour valoriser l'offre multimédia semblent bien souvent prendre les formes détournées du prosélytisme dans la mesure où certains dispositifs sont mis en place dans la perspective de convertir le plus grand nombre aux nouvelles technologies. Les avantages que semblent procurer ces nouvelles techniques documentaires aux professionnels de la lecture sont tels qu'il leur paraît utile, voire urgent, de former le plus grand nombre à leur utilisation. Le désintérêt de certains publics à l'égard de l'offre multimédia est alors essentiellement interprété comme relevant d'une méconnaissance des potentialités des nouvelles technologies ou, plus fréquemment, d'un manque de formation.

Le désir bienveillant de mettre en place des stages de formation au sein des bibliothèques est renforcé par la demande même de certains groupes d'utilisateurs déjà convaincus des enjeux liés à la maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Lorsque ces discours se traduisent en actes et que le cercle des adeptes de l'utilisation d'Internet ou des cédéroms s'élargit, il est courant d'interpréter le mouvement de diffusion qui en découle comme devant être exponentiel et démocratique, transférant en fait les potentialités des nouvelles technologies (perçues, on l'a dit comme ayant

2. Roger Chartier, *Le Livre en révolutions : entretiens avec Jean Lebrun*, Paris, Éditions Textuel, 1997, p. 123.

un caractère révolutionnaire et universel) aux cercles des publics susceptibles d'être concernés. Nous avons vu plus avant que les usagers les plus réceptifs à l'offre multimédia proposée dans les bibliothèques de l'enquête présentent pourtant un certain nombre de particularités sociales qui contredisent pour partie l'idée selon laquelle les usages des nouvelles technologies sont susceptibles de mobiliser tous les types de publics de ce genre d'institutions.

Il n'est bien entendu pas question d'affirmer ici que les premiers « convertis » au maniement d'Internet ou des cédéroms se recrutent tous dans une seule et même élite culturelle mais bien de relativiser la représentativité de certains adeptes présentant tous les traits de l'autodidaxie et dont le parcours a de grandes chances de ne pouvoir être généralisable à l'ensemble du groupe dont ils sont issus. En revanche, il n'y a rien d'étonnant à constater que ceux qui militent dans les bibliothèques en faveur de la diffusion des nouvelles technologies s'appuient régulièrement sur ces profils atypiques pour illustrer la vigueur avec laquelle se diffusent les nouvelles technologies. Quelques entretiens réalisés auprès des médiateurs présents dans les bibliothèques nous ont ainsi permis de recueillir des commentaires affirmant que l'« on rencontre même des personnes âgées qui s'intéressent à Internet » ou encore que « toutes les classes sociales sont intéressées ; les chômeurs, ceux qui vivent dans la précarité sont également très demandeurs ».

En proposant, dans *Le Raisonnement sociologique*, une synthèse des orientations idéologiques entre lesquelles balance toute politique culturelle Jean-Claude Passeron a déjà souligné ce trait particulier aux militants du secteur culturel : « L'illusion de toute militance, peut-être plus trompeuse encore dans le cas du militantisme culturel que dans le cas du militantisme politique ou religieux, c'est pour les militants de se croire représentatifs des masses sur lesquels ils entendent agir ; ou plus précisément, de croire représentatifs des masses à conquérir les premiers cercles d'adeptes qu'ils ont pu mobiliser³. »

3. Jean-Claude Passeron, « Figures et contestations de la culture », in *Le Raisonnement sociologique*, *op. cit.*, p. 313.

Il est d'autant plus tentant de penser que la très grande majorité des usagers des bibliothèques sera amenée à se convertir à l'usage des nouvelles technologies que l'analyse des entretiens effectués auprès de publics très divers témoigne d'un discours dominant relativement conciliant à l'égard de l'informatique. Ainsi, l'idée selon laquelle « il faudra bien se mettre à l'informatique » semble partagée par un grand nombre d'enquêtés (cf. infra, chapitre II). Ce type de propos semble pourtant devoir être mis davantage sur le compte de l'idée fort répandue selon laquelle le progrès technique suit aujourd'hui une marche inexorable plutôt que sur un désir nécessairement partagé de suivre une formation à l'informatique.

La référence au progrès technique n'est pas, dans l'esprit des enquêtés, sans ambivalence. De fait, les enjeux attachés aux nouvelles technologies ou à l'informatique en général sont parfois interprétés de manières contradictoires : on hésite à considérer l'informatique sous ses aspects positifs (les ordinateurs soulagent les travailleurs, permettent d'augmenter les temps de loisirs ; les nouvelles technologies contribuent au développement de la démocratie et de la tolérance ou de l'esprit des droits de l'homme, etc.) ou au contraire négatifs (menace pour les emplois incarnée par les risques de substitution de l'homme par la machine ; thème du contrôle étatique des réseaux, menaces pesant sur la vie privée).

Il est du reste intéressant de constater que cette ambivalence est loin de n'être le fait que des non-usagers de l'informatique : on trouve parmi les « internautes » des individus aussi méfiants à l'égard des risques totalitaires du fichage informatique que les non-usagers hostiles à l'informatique (cf. infra, chapitre II, entretiens 4 et 15, par exemple). Inversement, certains individus se déclarent peu intéressés par l'informatique pour eux-mêmes mais témoignent de leur optimisme pour les générations à venir.

D'une manière générale, il semble que les usagers comme les non-usagers des nouvelles technologies éprouvent des difficultés à se représenter clairement les apports de ces dernières. Les comparaisons aux autres supports documentaires se multiplient généralement pour parler des avantages ou des désavantages que leurs usages comportent et il est bien souvent fait référence à l'avenir lorsqu'il s'agit de peser les « pour » et les « contre » de leur diffusion.

S'il paraît compliqué pour les usagers des bibliothèques d'identifier clairement les différentes applications des nouvelles technologies, il faut également rappeler que tous les supports n'ont pas la même visibilité aux yeux des publics des bibliothèques. Ainsi, certains visiteurs ne considèrent pas les postes multimédias comme étant des instruments spécifiquement destinés aux lecteurs. C'est, par exemple, le cas de Michelle, 47 ans, résidant à Cavaillon, qui déclare : « Moi je ne sais pas comment on utilise ces ordinateurs. Les gens de la bibliothèque, eux, ils font ça sans arrêt alors forcément, si je leur demande de me trouver un livre, ils vont me le trouver beaucoup plus facilement ! L'informatique, c'est surtout à eux que ça sert... Les ordinateurs sont là pour eux. »

L'attitude qui consiste à se détourner de tous les postes informatiques pour privilégier d'autres moyens de repérage et d'accès au livre, si elle ne prend pas toujours cette forme extrême, apparaît cependant assez répandue comme en témoigne la synthèse des résultats à la question « Lorsque vous devez chercher un ouvrage précis, par quel moyen le trouvez-vous plutôt ? » (cf. tableau 1).

Tableau 1. Moyen préférentiellement utilisé pour repérer un ouvrage précis.
Comparaison BnF / Miramas / Cavaillon / Grenoble

	BnF	Miramas	Cavaillon	Grenoble
Non-réponses	26,4 %	21,5 %	23,2 %	15,3 %
Catalogue informatique*	16,3 %	7,7 %	7,0 %	9,0 %
Ordinateur	29,1 %	45,4 %	34,4 %	42,2 %
Rayonnage	19,6 %	23,2 %	30,8 %	37,8 %
Demande aux personnels	8,6 %	23,2 %	23,8 %	41,7 %
Ensemble	100 %	100 %	100 %	100 %

* Les réponses classées sous ce terme font référence à l'informatique de manière plus précise que pour la catégorie « ordinateur » en regroupant les réponses « fichier informatique », « catalogue informatique » ou « bases de données ». Cette catégorie circonscrit donc bien des individus ayant recours à l'informatique pour repérer un document précis.

Le dispositif

Le protocole

Les quelques 96 passations réalisées à partir d'un protocole d'observation mis en place sur trois sites renferment une somme imposante d'informations de natures diverses. Réactions verbales par lesquelles les enquêtés commentent, interprètent et analysent la « visite » effectuée sur un cédérom (*Michel-Ange*), ethnographie quantifiée des cheminements et des temps d'exploration constituent les matériaux de base pour cette partie de l'enquête.

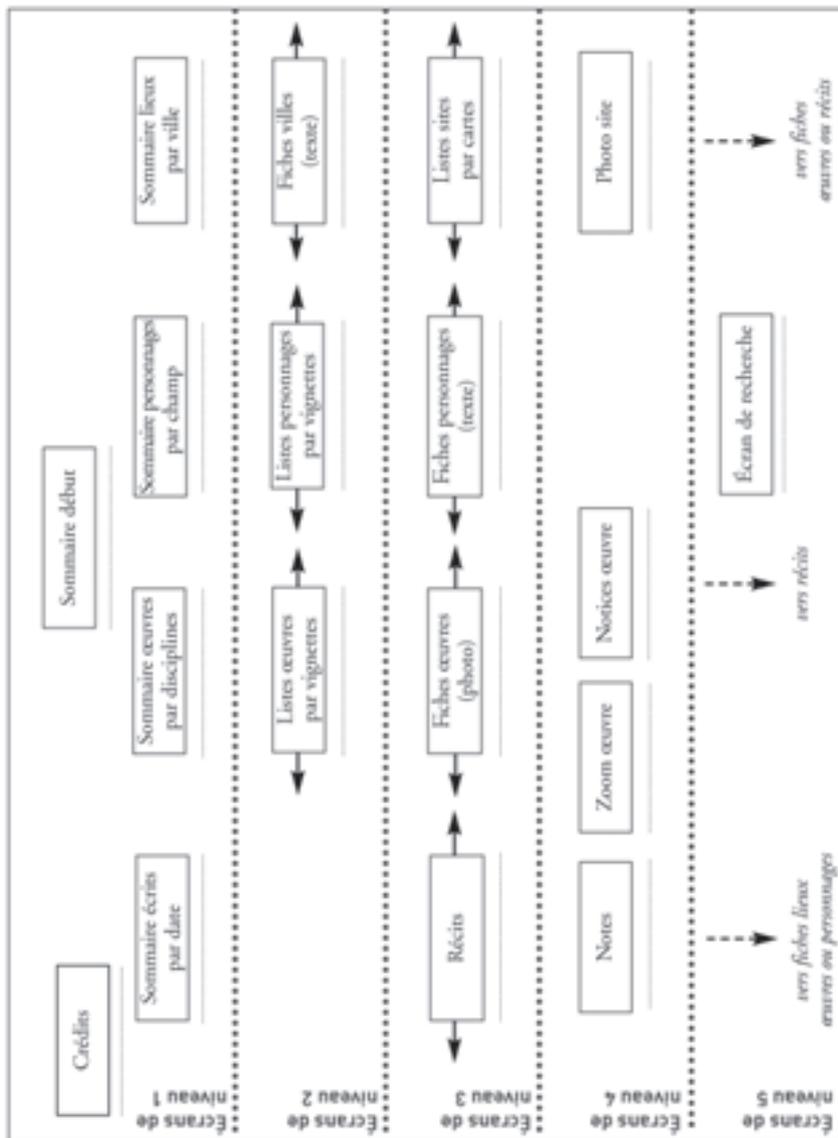
Il s'est agi, dans un premier temps, d'observer les consultations des enquêtés pour une période de quinze minutes. Précisons que cette durée n'était pas indiquée aux enquêtés. En effet, il leur a simplement été demandé de consulter le cédérom et, après la durée impartie, c'est l'enquêteur lui-même qui mettait fin à l'expérience. Le choix de masquer la durée a principalement été orienté par la volonté de minimiser les risques de « fébrilité » de la part d'enquêtés ayant peur de manquer de temps pour mener à bien leur consultation, sachant qu'ils auraient à répondre à quelques questions par la suite.

Les écrans consultés ont été notés dans l'ordre de leur apparition sur l'arborescence schématique (cf. page suivante) et les temps passés devant chacun d'entre eux scrupuleusement relevés.

Durant la seconde phase du protocole, les impressions générales des enquêtés au sujet de la courte consultation venant à peine de se conclure ont été recueillies. Nous avons également cherché à évaluer le nombre et la nature des écrans ayant particulièrement retenu leur attention : en plus de commentaires cette fois attachés à la description, voire à l'analyse d'un seul écran à la fois, il devenait possible d'accumuler des informations sur les tactiques adoptées par les enquêtés pour repérer précisément un écran (utilisation de l'outil de recherche ou non ; accès direct ou détours compliqués, marqués d'essais et d'erreurs).

La dernière phase du protocole, prenant la forme d'un entretien semi-directif, devait enfin permettre de préciser les attitudes des individus face à Internet ou à la lecture.

Graphique 1. le protocole



Description du cédérom

Quelques mots sur la philosophie d'ensemble du cédérom.

Le cédérom *Michel-Ange* s'ouvre sur un sommaire où une roue découpée en quatre quarts sert de table d'orientation. Le premier quart est dévolu aux récits, le second aux œuvres, le troisième aux personnages et le quatrième aux lieux.

La construction arborescente du cédérom engage à distinguer des niveaux. Le niveau 1 étant la grille d'ouverture, le niveau suivant apparaissant à la suite d'une première manipulation (clic sur une des zones réactive du disque). On doit remarquer que le sommaire est conçu en sorte que, dans certains cas, deux types de bifurcations soient possibles, à partir de la grille initiale : soit lancer la lecture de fiches singulières (consacrée à un personnage, un lieu), soit choisir une catégorie (pour les lieux d'exposition, la catégorie utilisée est celle de la ville où ils se trouvent, etc.). Cette nuance complique quelque peu la formalisation qu'il est possible de réaliser à partir de la table d'orientation qu'est le sommaire, puisqu'une décision d'approfondissement ne passe pas toujours par le filtre des catégories (mais cela n'est le cas que pour les personnages et les lieux).

Dans tous les cas, les cheminements s'effectuent soit verticalement par la « descente » vers des niveaux souterrains, soit horizontalement par un déplacement contigu qui, à partir du niveau 2, permet de passer des récits aux personnages, de ces derniers aux œuvres, des œuvres aux lieux. Pour accéder à ce niveau 2, il suffit de cliquer sur la circonférence de chacun des quarts, où apparaissent soit des dates (pour les récits), ou des vignettes (pour les personnages, œuvres et lieux).

Pour une plongée en niveau 3, il suffit donc de cliquer sur les dates (ce qui permet d'accéder aux différents récits) ou sur les vignettes.

Les récits du niveau 3 s'articulent autour d'une séquence d'images animées, placée au centre de l'écran qui se déroule sur un fond musical et l'accompagnement d'un commentaire. Ayant visionné la séquence, le visiteur peut cliquer sur une flèche pour enclencher le récit précédent ou le récit suivant. Pour chaque écran – et donc pour chaque récit –, à la fin du visionnement, une icône indique que l'on peut accéder aux notes. À ce stade (niveau 4), l'écran se compose d'un texte simple déroulant. Sur le côté des écrans de niveau 4, apparaissent des « boutons » en surbrillance, grâce auxquels le

visiteur peut se déplacer horizontalement, vers les lieux, les œuvres ou les personnages.

On saisit ici l'intérêt d'une telle architecture qui est de nature à permettre l'objectivation des trajectoires empruntées par les visiteurs. Ces derniers peuvent choisir en effet des plongées simples (que l'on nommera ici paradigmatiques, car elles déclinent un champ sémantique particulier, les récits, les œuvres, etc.), décider des parcours horizontaux qui épuisent la déclinaison syntagmatique des significations associées entre elles, autour d'une toile ou d'une sculpture.

Pour les sommaires (quarts) consacrés aux œuvres, aux personnages et aux lieux, l'architecture est équivalente à celle que nous venons de décrire pour les récits. Pour les œuvres, quatre catégories sont proposées à l'intérieur de la circonférence du sommaire. En s'enfonçant d'un niveau à partir des sculptures par exemple, on aboutit à un écran de niveau 3 où apparaît une liste des œuvres, chacune étant figurée par une vignette titrée. Un clic permet alors de voir en grand écran la pièce choisie. À ce stade, il est encore possible d'effectuer un zoom sur un des points de la toile – grâce à une « main » qui se déplace sur l'image. À ces niveaux, l'accès à une notice contenant un texte d'accompagnement de l'œuvre, permet d'approfondir l'exploration de l'image.

À ces derniers stades, il est toujours possible, comme précédemment, de bifurquer directement vers les récits, les personnages ou les lieux.

Pour les personnages, la visite s'arrête au niveau trois. Aucun approfondissement particulier n'est offert.

Enfin pour les lieux, le nom des villes figure sur des vignettes placées à la circonférence de la grille de départ. Les quatre villes (niveaux 2) intégrées dans le site conduisent à de nombreux lieux singuliers (où sont conservées ou exposées les œuvres). En cliquant sur le nom d'une ville, un texte de commentaires apparaît. On peut encore accéder à la carte de cette ville. Sur ces cartes, les différents sites sont figurés (niveau 4).

Comme précédemment, on peut alors bifurquer vers les récits, les œuvres ou les personnages.

Le protocole mis en place et la conception de l'enquête s'inspirent de différents travaux réalisés autour de la réception des œuvres et singulièrement d'une recherche engagée auprès des discothèques de prêt (Aix-en-Provence)

qui a donné lieu à une thèse soutenue à l'EHESS⁴ et à un article paru dans la *Revue européenne des sciences sociales*⁵.

Ce protocole, d'une construction assez austère, s'était donné pour but de détailler les gestes, les actes d'exploration d'un fonds de disques compacts présentés directement dans des bacs mis à la disposition du public. Il s'agissait d'un fonds de musiques savantes. Seule la phase délibérative, avant le choix – qui était connu et analysé – a donné lieu à une analyse très précise. La séquence de lecture des premières de couverture, des quatrièmes, le feuilletage des livrets et l'emprunt ne duraient pas plus de sept minutes en moyenne. Durant cette brève délibération, de nombreuses opérations ont pu être observées : distinction entre intérêt finalisé – exploration tournée vers un emprunt – et curiosité – explorations après le dernier emprunt ; degré de sélectivité des usagers ; ampleur et nature des intérêts musicaux. C'est sans doute autour des notions de « curiosités documentaires » et de « curiosités délibératives » qu'une transposition peut s'établir afin d'analyser les « visites » des arborescences du cédérom *Michel-Ange*.

Les curiosités documentaires se laissent définir à partir d'indicateurs de comportements : « (1) On peut chercher à isoler les modes d'exploration des emprunteurs, c'est-à-dire à isoler les parcours systématiques. L'emprunteur tire souvent le fil d'une pelote alphabétique, ou plus fréquemment encore adopte un parti pris thématique en recherchant des musiques pour chœurs ou pour telle formation instrumentale. Dans ce cas, la consultation se déroule mécaniquement. Dans d'autres, les cheminements sont heuristiques et font alterner différentes postures de recherches, (2) on peut décrire les attitudes et les postures de celui qui explore. Et là encore, il faut opposer les approches très studieuses où la consultation évolue avec constance, où le regard est absorbé par les pochettes offertes d'attitudes plus adaptables qui se traduisent souvent par des pauses délibératives⁶. »

4. Florence Lethurgez, *Fonctions et usages des médiations paratextuelles des œuvres musicales*, thèse de 3^e cycle, 1993.

5. Emmanuel Pedler, « Au frontière du regard, la sociologie de la réception et ses territoires », *Revue européenne des sciences sociales*, tome XXXIV, 1996, n^o 103, p. 175-193.

6. *Op. cit.*, p. 183.

Au titre des constats les plus importants dressés à la suite de l'étude, on peut compter : (1) la curiosité documentaire des moins diplômés, (2), au titre de « l'effet paradoxal du niveau de diplôme » selon lequel les effets de l'inculcation scolaire, de ses valeurs et catégorisations, ne se réalisent pas de manière linéaire – la croissance des effets corrélant l'augmentation des niveaux de formation : les diplômés de l'enseignement supérieur court s'adonnant à des choix très ascétiques (pour des périodes réputées difficiles, comme le Moyen Âge, la Renaissance ou le XX^e siècle ; pour des réalisations musicales plus austères, instrumentales et non vocales). Enfin le troisième constat (3) soulignait les comportements sélectifs d'un groupe d'amateurs particuliers, les « pratiquants exclusifs » (qui ne déployaient aucune curiosité musicale éclectique, en dehors du domaine savant).

Pour l'enquête qui nous occupe deux indicateurs sont apparus comme très sensibles et réactifs. Le temps et la répartition des durées dans l'exploration (la gestion des temps hétérogènes consacrés à des types variables de visite étant la forme la plus proche d'une « visite sélective » au sens de l'enquête ci-dessus) ainsi que les déplacements à l'intérieur des « syntagmes » et « paradigmes » de l'arborescence.

Le nombre d'écrans consultés : de l'économie de gestes à la dépense de curiosité

À propos des temps de stationnement par écran, il faut distinguer ici deux types d'opérations. D'un côté s'observent des accélérations qui, réalisées à grande vitesse, ne permettent pas de lire l'ensemble des informations contenues dans une page et qui poursuivent d'autres finalités, comme découvrir la logique du cédérom, faire le tour du domaine avant de déterminer les parties les plus intéressantes pour une exploration plus posée. De l'autre, ce que l'on peut appeler les lectures complètes, toutes entières dévolues à la lecture intégrale ou même partielle d'un écran, constituent un autre mode d'accès.

Ainsi peuvent s'opposer à partir de ce critère deux entretiens, E. 32 et E. 17 (cf. pages suivantes), dont le premier s'ouvre sur une vision rapide de l'ensemble de l'offre (les vingt premiers écrans ont ici été consultés en un peu moins de six minutes), avec un balayage par plongées « paradigmatiques » pour évoluer, dans un deuxième temps, vers des lectures complètes,

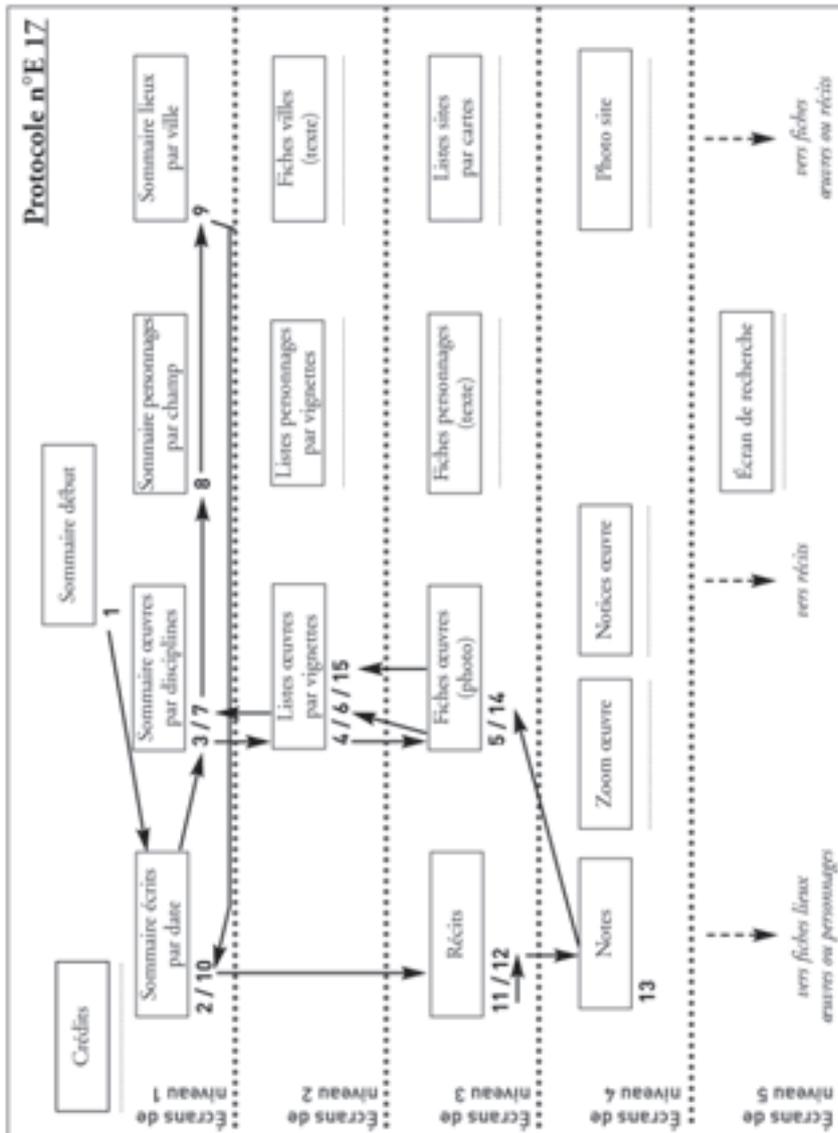
de notices, notamment. Le second (E. 17) a connu un déroulement uniformément lent (quinze minutes, quinze écrans), ne manifestant aucune tactique de visite. Il s'agissait dans ce cas d'un homme âgé qui, dérouté par cet instrument inhabituel pour lui, affirmera à la fin de l'entretien qu'il aurait préféré visionner à la télévision une émission comme *Palettes*, plutôt que de perdre son temps avec un cédérom.

L'analyse des cheminements de cet individu dans le cédérom témoigne en fait de sa difficulté à évaluer la nature et la quantité des informations accessibles ; ses choix ne pouvant être référés à cette évaluation ont donc donné lieu à de longues délibérations et à une série d'allers retours ne faisant pas sens à ses yeux : « Quand je lis un livre sur ce genre de sujet, je commence par regarder la table des matières avant de lire ce qui m'intéresse... Là ce n'est pas possible et cela m'a gêné », nous a-t-il dit en fin de consultation.

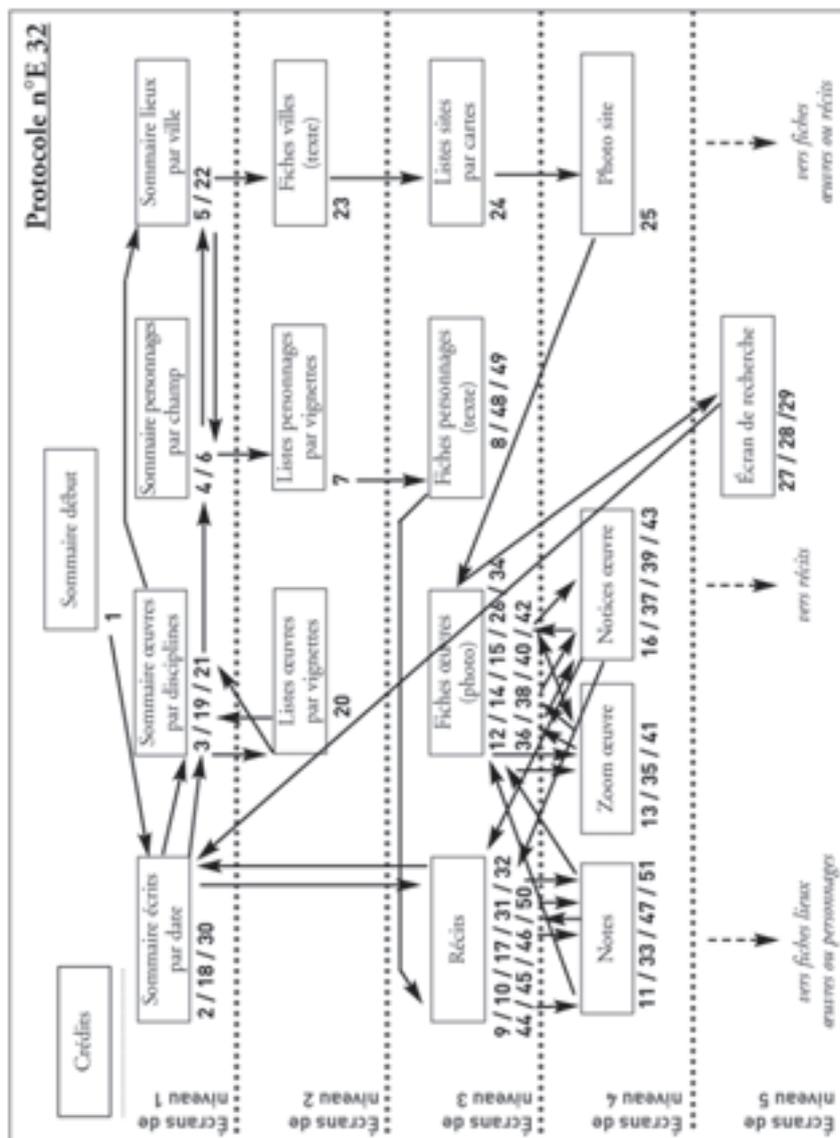
L'individu n° 32, quant à lui, a également déclaré dans la phase d'entretien semi-directif avoir l'habitude de lire des ouvrages en sautant des pages ou en les commençant par la fin, par la table des matières (son statut d'étudiant de troisième cycle lui rend certainement ces compétences indispensables), mais la manière avec laquelle il a abordé la visite du cédérom lui a sans doute donné, mieux que pour l'individu n° 17, la possibilité d'évaluer la logique d'organisation des informations propres au cédérom *Michel-Ange*. De fait, passée une phase d'adaptation et d'évaluation, on constate bien que ces déplacements se cantonnent à des parties restreintes de ce produit, précisément celles qui contiennent des informations en quantité satisfaisante à ses yeux (les écrans de niveau 3 et 4 sont précisément ceux qu'il a choisi de commenter en phase deux du protocole, les jugeant « bien faits et intéressants parce que ce sont les seuls sur lesquels on apprend quelque chose... »).

Tous les individus n'adoptent cependant pas des comportements aussi extrêmes puisque le nombre moyen d'écrans consultés par l'ensemble des enquêtés se rapproche davantage du chiffre de 39 que de quelques 15 ou au contraire 51 écrans visionnés par nos deux exemples précédents. On peut cependant bien différencier deux attitudes très différentes qui consistent, dans un cas, à détailler attentivement le contenu de chaque

Graphique 2. Protocole n° E. 17



Graphique 3. Protocole n° E. 32



écran avant de faire des choix et, dans l'autre, à faire alterner les phases délibératives et les phases proprement destinées à la « lecture » des écrans. Dans le premier type de navigation, l'attention relativement plus longue accordée aux écrans quels qu'ils soient conduit à en voir moins que lorsque l'on accepte de « sacrifier » la lecture intégrale d'un écran au profit de celui qui doit suivre.

À ce jeu, les individus ayant suivi une formation scolaire moyenne se distinguent par des attitudes scolaires et ascétiques les rangeant plutôt dans le premier type de navigation que nous qualifierons d'appliquée et de prudente ; transposé au livre, ce type d'attitude pourrait correspondre à l'attitude qui consiste à ne jamais sauter une ligne ou une page dans un texte afin de ne pas risquer d'en brouiller le sens, là où des lecteurs pratiquant davantage des formes de lectures extensives se permettront davantage de liberté. L'observation du nombre moyen d'écrans consultés durant les quinze minutes que dure la phase un du protocole (cf. tableau 2) révèle bien un effet paradoxal du niveau de diplôme dont les implications se rapprochent sans doute de celles évoquées plus haut au sujet des discothèques de prêt puisque les individus aux formations scolaires courtes ou longues témoignent d'une plus grande « liberté de mouvements » que ceux qui ont bénéficié d'enseignements de niveaux intermédiaires.

Tableau 2. Nombre moyen d'écrans consultés au total selon le niveau de diplôme

	Valeur moyenne	Écart type
Études primaires et secondaires	37,3	15,1
Bac à bac + 2	35,6	14,8
Études supérieures	41,3	18,3
Global	38,6	16,9

Parmi les variables les plus efficaces sur ce point, on compte également celle qui oppose le groupe des actifs de celui des étudiants qui, si elle va dans le même sens que les variables d'âges (les individus les plus âgés con-

sultent en moyenne moins d'écrans que les autres) ou de sexe (les femmes se montrent plus « économes » que les hommes), maximalise les écarts constatés de groupes à groupes (cf. tableau 3).

Tableau 3. Nombre moyen d'écrans consultés au total. Comparaison actifs / étudiants

	Valeur moyenne	Écart type
Actifs	30,7	17,3
Étudiants	43,2	14,9
Global	38,6	16,9

Si les actifs paraissent être plus curieux que les étudiants de découvrir le contenu informatif de chaque écran en opérant des stations longues, ils semblent par contre moins enclins à faire défiler les écrans pour : 1. Évaluer l'organisation de l'ensemble du cédérom avant de l'explorer partie par partie et 2. Cibler des informations de plus en plus précises en effectuant des circulations paradigmatiques. En d'autres termes, ils consultent en moyenne moins d'écrans que les étudiants mais l'analyse de leurs déplacements dans l'arborescence du protocole permet de ne pas attribuer cette économie de gestes à des curiosités s'exprimant moins fortement que pour les étudiants mais bien à plus de difficultés à mettre au point une stratégie de choix.

De la lecture experte à l'auto-évaluation

Lectures transversales et lectures d'approfondissement

De fait, les actifs aux curiosités moins ciblées que les étudiants et qui sont plus nombreux à s'intéresser aux cédéroms documentaires dont le titre *Michel-Ange* fait partie, semblent faire preuve d'une moindre sélectivité dans leurs choix de navigation, ce qui se traduit par des retours plus fréquents aux sommaires et des cheminements « paradigmatiques » moins fréquents que pour leurs homologues étudiants (cf. tableau 4).

Tableau 4. Répartition des types d'écrans consultés sur le cédérom Michel-Ange⁷ pour les étudiants et les actifs et assimilés

	Actifs et assimilés	Étudiants	Ensemble
Écrans de niveau 1 (sommaires)	24 %	20 %	21 %
Écrans de niveau 2 (listes)	18 %	15 %	16 %
Écrans de niveau 3 (récits, textes, photos)	42 %	49 %	47 %
Écrans de niveau 4 (notes, notices, zoom)	13 %	13 %	13 %
Écrans de niveau 5 (base de données)	3 %	3 %	3 %
Ensemble	100	100	100

Il semble bien que, pour les actifs, la part d'écrans de sommaires ou de listes, proposant en fait peu de contenu informatif et beaucoup de possibilités de choix, soit légèrement surreprésentée dans leurs types de navigation par rapport à celles qu'adoptent les étudiants, plus circonspects lorsqu'il s'agit de déterminer la partie du cédérom qu'ils souhaitent consulter.

Ainsi, l'exploration approfondie à partir d'un seul paradigme, jusqu'à la lecture des notices, est-elle une figure qui se rencontre fréquemment chez les étudiants et qui révèle une posture de curiosité qui ne se laisse pas influencer par les « contaminations » de proche en proche, conduisant plutôt à balayer l'axe syntagmatique. Si les actifs se montrent plus curieux, répartissant leur temps de consultation de manière plus uniforme sur l'ensemble du cédérom, ils semblent également moins sélectifs dans leurs choix et accèdent à des informations n'ayant pas souvent grand rapport entre elles puisqu'elles sont plus souvent consultées sur un mode paradigmatique, sans approfondissement.

Cette capacité à obtenir efficacement des informations ciblées, d'un niveau de généralité moins grand que pour les écrans de niveau 1 à 3, se

7. Voir plus haut l'arborescence du cédérom *Michel-Ange* explicitant la répartition de ces types d'écrans.

trouve être plus répandue chez les forts lecteurs, plus nombreux en moyenne à consulter les écrans consacrés aux notes, aux notices ou aux zooms sur les œuvres (cf. tableau 5).

Tableau 5. Nombre moyen d'écrans de niveau 4 (notes, notices, zoom) consultés selon l'intensité de lecture

	Valeur moyenne	Écart type
Faibles lecteurs	5,5	4,2
Lecteurs moyens	5,8	5,6
Forts lecteurs	6,9	5,4
Global	6,2	5,4

Il nous faut alors supposer qu'ici l'intensité de lecture traduit des niveaux de compétences différents : les forts lecteurs parviennent à s'orienter dans le cédérom de telle manière qu'ils obtiennent des informations précises en plus grand nombre. La tentation d'explorer les écrans de manière transversale se fait peut-être moins pressante pour ces derniers dans la mesure où leurs lectures les habituent à manier sommaires et index de façon à accéder aux passages les plus intéressants pour eux, sans nécessairement chercher à reconstruire l'intégralité du sens du texte dans sa linéarité.

Les évaluations portées par les enquêtés eux-mêmes sur leur consultation

Pour autant, comme le laissent apercevoir les entretiens semi-directifs placés à la fin du protocole, même dans ces cas les plus favorables où l'exploration est engagée dans un esprit d'ouverture, les attentes peuvent être déçues.

On retrouve ces tensions entre pratiques et discours, à propos des jugements et des remarques que suscitent la découverte de ce cédérom. La présence des jugements généraux, non spécifiques – qui, pour un livre, amènerait des remarques sur la mise en page, la qualité du papier, plutôt que sur le texte que l'on vient de découvrir – est la figure que l'on rencontre le plus souvent. C'est ainsi que les remarques les plus fréquentes, tous groupes sociaux confondus, ont la forme suivante : « Les images sont

trop petites, elles pourraient être plus grandes (E. 1) » ou encore, toujours pour le E. 1. : « Étant donné les moyens actuels, les vignettes sont trop petites. » Les jugements portant sur la qualité de réalisation reviennent presque toujours : « Le sommaire est bien mis en page (E. 18) » ou « C'est bien fait, c'est bien organisé. Les images sont sympas (E. 2) », ou encore, « Les images sont très bien, il y a des problèmes de chevauchements. Les récits s'enchaînent parfaitement. Au moment où le récit change, on entend du clavecin. C'est comme pour les livres cassettes avec la clochette pour tourner la page (E. 6) ».

Les jugements de fonds sont donc très rares et lorsqu'ils apparaissent, la référence au livre prévaut le plus souvent. En fait, interrogés sur la façon dont ils se sont repérés dans le cédérom, les enquêtés déclarent dans leur ensemble, à l'image de l'individu n° 17, être séduits par l'habillage graphique des écrans mais gênés par le fait de ne pas pouvoir évaluer, au moment des choix, la quantité d'informations dont ils pourront disposer dans les parties suivantes. Les références au livre sont alors invoquées pour expliciter cette gêne : « Le problème avec le sommaire, c'est qu'on n'a pas du tout idée du nombre de pages qui suivent (E. 45) » ou « C'est bien fait mais par exemple il n'y pas vraiment d'index. Quand j'ai cherché à trouver des choses sur la chapelle Sixtine, eh bien je n'ai pas pu le faire comme dans un livre, en allant directement sur les bonnes pages. L'écran de recherche m'a donné les écrans qui correspondaient mais justement tous, même ceux avec juste une vignette ! (E. 87) ».

Dans un ouvrage papier, en effet, il est relativement aisé d'évaluer le nombre de pages consacrées à tel ou tel sujet, simplement en lisant la table des matières, ce qui apparaît impossible lors de la consultation des cédéroms documentaires. Inversement, le fait qu'il soit possible à tout moment de retourner au sommaire ou d'explorer des liens hypertextes s'avère assez déroutant aux yeux de certains usagers qui peinent à donner un sens, une logique à leur consultation : « Avec tout ça, je me suis un peu perdue... Je retournais toujours au même écran. Je n'ai pas dû bien comprendre comment ça marchait mais au bout d'un moment, ça lasse... (E51) » « Je n'arrive pas à me faire une idée de ce que l'on veut me raconter sur la longueur. Quand on prend un livre c'est plus simple ! On commence par un bout et on arrive quelque part. Là j'ai trouvé ça très confus... (E. 39) »

Les écrans présentant les étapes de la vie de *Michel-Ange* sous la forme de récits ont par contre connu plus de succès : « Là, d'accord, on a une petite histoire qui a un sens. Ok, il faut prendre la peine d'entendre la fin mais au moins on apprend un peu des choses, des petites anecdotes... (E. 12) » ou « J'ai bien aimé les petits écrans animés parce qu'ils ne vont pas dans tous les sens, pas comme moi! ».

La mise en forme diégétique de la narration dans ses écrans, proche de celle rencontrée au cinéma, donne aux enquêtés des références à partir desquelles ils se sentent en mesure de porter un jugement sur le contenu même de ce qu'ils ont vu et non plus sur la simple mise en forme des informations : « Les informations m'ont parues justes, bien documentées. C'est à partir de là que je suis vraiment rentrée dans le cédérom (E. 61) » ; « On se rend bien compte ici de ce que pouvait être le travail d'un artiste de l'époque, avec toutes les petites intrigues autour de lui, la relation au mécène, ce genre de choses. Ce genre d'anecdotes ne seraient pas aussi bien montrées dans un livre... Au cinéma peut-être mais je ne pense pas qu'un réalisateur oserait faire un film sur la vie de Michel-Ange aujourd'hui! (E. 25) ».

La mise en scène narrative des informations de ces écrans, si elle fait l'objet d'attention particulière par certains enquêtés, en déçoit d'autres par son contenu anecdotique, trop éloigné de ce que pourraient proposer des livres d'arts ou une émission comme *Palettes* dont on a vu qu'elle s'imposait souvent à l'esprit des enquêtés lorsqu'il leur était demandé de comparer ce cédérom à d'autres supports développés sur le même sujet : « C'est bien, j'aime bien, mais on n'apprend pas grand chose sur la manière dont Michel-Ange travaillait, sur ce qu'il voulait faire passer dans ses œuvres. Pourtant, il me semble qu'un cédérom pourrait faire ça très bien parce que là on n'a pas forcément besoin d'avoir un point de vue d'auteur sur la question. Je veux dire, faire quelque chose d'analytique aurait été bien (E. 48). »

Nous touchons ici à une question importante, que nous aurons l'occasion de développer plus complètement dans le chapitre suivant, qui tient aux attentes généralement affectées au cédérom en tant qu'objet de médiation culturelle : si pour certains il paraît bien adapté à la mise en scène narrative des informations qu'il contient, d'autres enquêtés expriment davantage leur envie d'accéder par ce biais à des informations précises, ciblées, de manière pratique.

Il semble bien, en regard des commentaires recueillis lors du protocole, que le cédérom *Michel-Ange* n'échappe pas à cette ambiguïté, étant tout à tour évalué dans ses aspects pratiques (« Là on accède très rapidement aux photos classées par thèmes, c'est beaucoup plus rapide que dans un livre » [E. 9] ou narratifs, cf. extraits page précédente).

Chapitre II. Portraits d'usagers

La présentation sous forme condensée des entretiens préluant au lancement de l'enquête statistique répond à un objectif simple : en faisant apparaître les caractéristiques les plus significatives de ces échanges on rend accessibles les « points de vue » – au moins un certain nombre – à partir desquels les usagers s'engagent et construisent leurs relations aux offres nouvelles. Un certain nombre d'auteurs – on pense ici en particulier à J.-C. Kaufmann – ont pratiqué cette présentation plus nerveuse des données discursives en sélectionnant les profils les plus diversifiés apparaissant dans l'enquête.

Mais c'est évidemment par un va-et-vient entre ce type d'entrée en matière et les données issues des protocoles ou des questionnaires que l'on peut accéder le mieux à la vue d'ensemble sur laquelle les hypothèses et pistes d'interprétation lancées à l'occasion d'une recherche trouvent appui.

Le traitement systématique des portraits qui suivent pourrait donner lieu à de longs commentaires. On se gardera pourtant de solliciter trop librement ces entretiens en pensant que la généralisation implicite guette toujours lorsque l'on commente un cas singulier sans évaluer son poids sociodémographique. Il suffit de trois – ou de quarante, cela ne change pas vraiment l'affaire – exemples pour donner l'illusion qu'un domaine de pratiques est balisé par des profils ou des types que l'on aimerait bien subsumer à ces exemples.

Il est donc vain de tenter sur si peu de cas (les quarante entretiens recueillis ou la petite vingtaine présentée ici) de dresser des oppositions à partir de types que l'on a tôt fait de généraliser (femme, milieux supérieurs, habitant dans une petite ville) sans prendre appui sur les données sociodémographiques dont nous disposons. Il est sans doute plus raisonnable de mettre l'accent sur un certain nombre de catégories sur lesquelles il importe d'être vigilant, car elles déterminent, en ce domaine du rapport aux offres des bibliothèques, aux outils multimédias, des comportements souvent diversifiés et au nombre desquelles il faut compter l'opposition des sexes, la différence entre professions du public – singulièrement de l'enseignement – et professions commerciales ou industrielles, étudiants et actifs, mais également l'appartenance à un milieu familial, l'implantation géographique et les expériences singulières qui la caractérise.

Mais l'écueil le plus important tient, de manière générale, à la difficulté, dans l'entretien, de désactiver les revendications proprement militantes qui,

chez la plupart des acteurs sociaux, brouillent les frontières entre l'analyse des pratiques effectives, leurs justifications et l'affirmation d'un discours « idéologique » énonçant des normes générales. Une des façons de faire pour neutraliser les reflux idéologiques consiste sans doute à relier en chaque occasion les positions prises et les comportements.

L'objectivation des frontières entre positionnement militant et auto-analyse fait ressortir ici, contre toute attente, la faiblesse des revendications « politiques » et normatives. L'entretien 15, présenté dans la conclusion de ce chapitre, où les effluves militantes sont nettement plus présentes qu'en tout autre entretien de notre échantillon (E. 15, Christophe, 25 ans, célibataire, étudiant en histoire, résidant à Cavaillon) apparaît ainsi comme un cas isolé. Ce fait est plus significatif qu'il n'y paraît de prime abord. Prenant position sur un débat pourtant très enflammé et nourri par un activisme commercial intense, par des campagnes publicitaires et par les prises de position souvent naïvement enthousiastes des acteurs culturels, les usagers des bibliothèques témoignent d'une curiosité tempérée, d'une adhésion conditionnelle aux nouvelles technologies – sous bénéfice d'inventaire – et ne s'égarant que rarement dans les surenchères rhétoriques qui rêvent de révolution et d'avenir enchanté.

Une curiosité tempérée à l'égard des nouveaux outils électroniques

Jeux de générations

Sensibilisé à l'informatique grâce à l'utilisation de traitement de texte, Bernard (E. 7, employé des postes à la retraite, célibataire et résident du centre-ville de Grenoble) a pu connaître Internet grâce aux bibliothèques de la ville de Grenoble. Son exploration de pure curiosité ne l'a pas engagé à modifier ses attentes et ses habitudes culturelles. Si pour lui Internet s'inscrit, sans rupture significative, dans la lignée du Minitel, Bernard ne ferme pas la porte pour autant. Son attitude attentiste rejoint celle d'autres retraités, issus de milieux intermédiaires ou supérieurs, à ceci près qu'il fait partie de ceux qui se sont frottés aux nouveaux outils.

Les données statistiques de l'enquête quantitative permettent de constater que rares sont les usagers d'un âge avancé qui, comme lui, ont franchi le fossé qui les sépare – ou est censé les séparer – du multimédia. C'est ainsi que l'exploration de sites Internet dans le but d'approfondir une question

n'apparaît que très rarement chez les usagers de plus de 65 ans, y compris chez ceux fréquentant la BnF. À ce titre, Claude (E. 12), qui cumule pourtant une résidence parisienne et une profession supérieure (ancien professeur de biologie) ne représente pas, par la réserve qu'il manifeste à l'égard des technologies numériques, une figure exceptionnelle, loin s'en faut. Mais c'est sans doute le cas de Louise (E. 13), aide-soignante provinciale, qui représente ici le cas le plus fréquent et le plus typique: en dépit d'une curiosité culturelle importante – elle fréquente les bibliothèques, lit et est attirée par le câble et ses offres culturelles –, d'un environnement favorable – son petit fils, qui vit chez elle, pratique l'informatique et l'engage à s'y frotter –, Louise présente un profil qui ne la prédispose pas à ces types d'expérience. Elle est âgée, développe une sociabilité féminine qui l'éloigne des instruments rationalisés d'échange et fréquente des cercles provinciaux et populaires.

En définitive, au-delà des frilosités supposées ou réelles liées à l'âge avancé, c'est sans doute dans l'absence de perspective d'échange – ou d'échanges potentiels – qu'il faut rechercher les raisons de l'indifférence ou de la curiosité tempérée de ce groupe. Correspondre de manière immédiate et souple – y compris en échangeant des objets et des biens intellectuels – avec des partenaires situés à l'autre bout du monde suppose que préexistent des réseaux et que ceux-ci puissent s'activer en dehors d'une sociabilité de proximité. Sur ce plan, le frein matériel, souvent invoqué (dans l'entretien 12 par exemple) que constitue le manque d'habitude ne doit sans doute pas être pris trop à la lettre. Ce type d'argument apparaît plutôt comme une forme de justification – qui répond au sentiment confus de n'être pas à la « page » – d'attitudes qui puisent leurs fondements ailleurs.

7. Bernard, employé des postes à la retraite, célibataire et résident du centre-ville de Grenoble.

Bernard possède un ordinateur avec écran monochrome depuis un an et demi: « C'est une amie qui me l'a donné lorsqu'elle a acheté un ordinateur plus récent. Il ne ressemble pas à ceux qui sont à la médiathèque: l'écran n'est pas en couleur et il est plus vieux; je m'en sers pour taper des textes... En ce moment, c'est pour une association de défense des sans-papiers, pour les comptes rendus, les ordres du jour, etc. Enfin vous voyez quoi... »

C'est à la bibliothèque Grand-Place que Bernard s'est initié à Internet. En tout, il s'est connecté deux fois en trois mois et semble assez satisfait des consultations qu'il a pu engager : « Je trouve ça bien qu'on nous offre la possibilité de découvrir Internet là-bas. Je pensais que ce serait plus compliqué que ça mais il n'y a que quelques opérations à apprendre et après j'ai pu me débrouiller tout seul. C'est vraiment bien, plus joli et plus rapide que le Minitel. [...] J'ai regardé les sites du ministère de la Culture et évidemment celui de la bibliothèque, après je me suis un peu baladé sur des sites de journaux, et puis d'autres dont je ne me souviens plus. Par contre, c'est dommage qu'on ne puisse pas avoir de boîtes aux lettres, ça m'aurait intéressé de voir à quoi ça ressemble... Les jeunes ont vraiment de la chance d'avoir tout ça... J'espère que ça va les aider à se tenir au courant des actualités, de la politique, plus facilement que s'ils devaient lire un journal. C'est une grande opportunité de pouvoir dialoguer comme ça à l'autre bout du monde simplement à partir d'un écran. Je pense que ça ouvre beaucoup d'horizons, que ça va rapprocher un peu les gens, les rendre plus solidaires puisqu'ils ne pourront plus rester comme ça chacun dans leur coin. »

Pourtant, s'il considère les possibilités d'Internet avec optimisme, Bernard se sent finalement assez peu concerné par les nouvelles technologies : « Vous savez, vu mon âge, je suis de la vieille école. Je préfère lire les bouquins que j'achète ou que j'emprunte à la bibliothèque. Je ne sais pas, c'est peut-être du sentimentalisme ou la force de l'habitude. Les jeux vidéo, l'informatique ça concerne quand même surtout la jeunesse. C'est aux jeunes de se débrouiller pour en faire quelque chose de bien, d'utile, de généreux. Et puis moi j'ai des goûts assez classiques, je lis des livres sur la région ou sur l'histoire, je ne sais pas si je trouverais tout ça sur Internet. Et puis, ce qui compte aussi, c'est que mes amis, ceux qui sont de la même génération que moi ne connaissent pas trop ça non plus alors avec qui je pourrais correspondre par ordinateur ? Non, il faut laisser la place aux jeunes, comme on dit. Moi je suis pas comme ces vieux cons qui pensent que les générations d'aujourd'hui ne valent rien. Au contraire, je les trouve plutôt sympas et il faut dire que c'est pas vraiment facile pour eux avec les problèmes de chômage, la misère, l'économie... Alors s'ils peuvent s'amuser sur l'ordinateur, se changer les idées, quoi, pourquoi pas ? Du moment qu'ils s'investissent

dans la politique et la vie citoyenne, même si c'est par ce biais plutôt que par l'écrit, qu'est-ce qu'il y a à redire? Et puis les choses changent, c'est comme ça, on ne peut pas y faire grand chose. »

Pour autant, Bernard ne veut pas rester sur la touche, il tient à rester informé de l'évolution des techniques et à les essayer de temps à autre: « Le Minitel, c'est pareil par exemple. Au début on pensait qu'il n'y aurait que les jeunes pour s'en servir mais aujourd'hui c'est peut-être justement l'inverse! Il faut quand même rester dans le coup, hein? Si demain on me propose des choses qui me concernent sur Internet, peut-être que je m'y mettrai un peu plus, on verra... »

12. Claude, 67 ans. veuf, professeur de biologie à la retraite. Réside à Paris.

Claude n'utilise les ordinateurs en consultation à la BnF que très épisodiquement, pour obtenir une référence d'ouvrage sur un thème précis. Mais il se déclare gêné par le fonctionnement même des ordinateurs: « D'abord, je n'arrive pas bien à lire sur un écran parce que je n'ai plus une très bonne vue. Et puis des fois ça me bloque, quand je fais une erreur, je ne sais plus trop quoi faire, je n'ose pas trop y toucher. Personne ne m'a jamais expliqué comment fonctionnait l'informatique, alors j'essaie un peu tout seul... Pour la souris, il m'a fallu pas mal de temps avant de comprendre quoi faire avec. J'ai regardé comment faisaient les autres avant de me lancer. Bien, je préfère tout de même demander directement au personnel quand je cherche un ouvrage particulier. D'abord le personnel peut me conseiller sur le choix d'un titre ou d'un autre et ça je ne pense pas que l'ordinateur me le dirait. Ensuite, les bibliothécaires sont habitués à cela, il leur faut bien moins de temps que moi pour trouver la manipulation à faire. »

Claude n'a pas de connaissance précise sur ce que peuvent être « les nouvelles technologies ». S'il a entendu parler d'Internet, il est incapable de se faire une idée des applications auxquelles il renvoie: « Eh bien, j'ai bien compris que c'était accessible à partir de certains ordinateurs de la BnF mais je ne sais pas trop ce que l'on y fait. J'imagine que c'est un peu comme les autres ordinateurs, qu'on peut y chercher des livres ou plutôt des documents en tous genres... Je ne sais pas mais vous savez, je ne suis plus tout jeune et je n'ai jamais vraiment goûté à la technique... Déjà, avec les distributeurs de retrait d'espèces, il m'arrive d'avoir des difficultés. C'est

que je suis un peu distrait, voyez-vous... Non, en fait je ne sais pas trop à quoi sert tout cela... »

Claude lit peu la presse, préférant se plonger dans les revues ou ouvrages spécialisés en biologie qu'il choisit en salle C. Veuf depuis quelques années, il ne regarde plus tellement la télévision et sort peu. Il a pris ses habitudes à la BnF et vient dès l'ouverture pour occuper une place tranquille, loin des accès ou des postes de consultation qui le gênent « par leurs cliquetis incessants ». Après deux heures de lecture, il s'en va généralement et évite de venir durant les week-end qu'il consacre plutôt à ses enfants et petits-enfants. Il lui arrive de leur offrir des livres, mais jamais de jeux vidéos: « Comme c'est eux qui viennent me voir, je ne sais même pas s'ils ont de quoi jouer chez eux. D'ailleurs, je serais bien en peine de devoir leur en choisir un, tandis que pour les livres, cela m'est plus facile. Dernièrement, par exemple, j'ai offert à mon petit-fils de 12 ans, *Vingt mille lieues sous les mers*, ce genre de livres ne se démode pas. »

13. Louise, 68 ans, aide-soignante à la retraite. Réside à Cavaillon.

Louise lit la presse régionale chez elle, lorsque son mari a fini de lire le journal. Bien qu'elle ne possède qu'une vieille télévision en noir et blanc, Louise aimerait avoir le câble pour pouvoir regarder certaines chaînes thématiques: « Parfois, j'achète le *Télé Loisirs* et je regarde les programmes du câble. Certains programmes me font envie, sur la chaîne Histoire surtout... Mais avec nos retraites, nous n'avons pas les moyens d'acheter une télévision en couleur – en plus il faudrait payer une redevance plus chère – et encore un abonnement au câble... »

Lorsqu'elle se rend à la médiathèque, Louise emprunte surtout des ouvrages sur la santé, le jardinage, ou des romans en tous genres mais n'avait pas remarqué l'existence des cédéroms. Depuis que son petit-fils est venu habiter chez elle, Louise s'intéresse un peu à l'informatique: « Je regarde ce qu'il fait... Il m'a un peu montré comment ça marchait, pour écrire un texte et regarder un disque spécial pour ordinateur. Mais pour moi, ce n'est pas encore très clair; ça me prendrait peut-être un peu de temps si je voulais apprendre... Enfin à nos âges, du temps on en a... »

Son petit-fils lui a également parlé d'Internet et, si elle en avait les moyens, cela lui paraîtrait intéressant: « Je m'intéresse aux roses anciennes et il m'a expliqué qu'avec ça, je pourrais me mettre en contact avec des cercles de

collectionneurs anglais. C'est vrai qu'il pourrait m'aider pour m'en servir et pour écrire en anglais et, paraît-il, j'aurais des réponses très vite... Mais je crois quand même que c'est assez cher, alors, je vais continuer à lire mes revues pour le moment... »

Louise a parfois l'occasion d'observer les ordinateurs dans une association de soutien scolaire et d'alphabétisation dont elle est membre: « Certains jeunes étudiants expliquent aux gamins comment s'en servir. Ils m'ont proposé de m'y mettre, mais je n'ose pas vraiment, j'ai un peu peur d'être lente par rapport aux minots... Enfin on verra, peut-être que je vais me lancer. [...] C'est que pour le permis auto, je l'ai passé tard, j'avais 52 ans. Mais là j'avais vraiment la volonté de le faire et j'avais quand même une quinzaine d'années de moins. Ça compte quand même! Je ne sais pas, j'hésite, ce n'est peut-être plus de mon âge tout ça... [...] Pour nous, ce qui compte, c'est plus les voyages organisés, les bals, les activités qui sont plus de notre temps quoi... »

Un rapport féminin aux outils électroniques ?

La question du rapport féminin au multimédia ne peut pas être abordée de manière simple. Elle constitue une question en soi, qui justifierait sans doute à elle seule une étude. Le constat qu'offre l'enquête quantitative est sans doute qu'il n'existe pas d'alignement entre la position en avant-poste des femmes à l'égard du livre (elles sont plus fortes lectrices que les hommes) et leurs conversions aux outils électroniques, notamment culturels. Néanmoins, ce retrait féminin ne semble pas tenir à de simples raisons de familiarisation pratique face à la micro-informatique. L'invitation à passer la frontière que représente un compagnon féru d'informatique (E. 5) ou une petite-fille manipulant les jeux vidéo (E. 6), pas plus que le suivi d'études universitaires dans le premier cas (Sophie) ou la présence d'une formation plus courte (Dominique) ne semblent peser fortement dans la balance.

L'attachement à une sociabilité de proximité – et aux échanges directs ou téléphoniques perçus comme plus « chaleureux » (E. 5) – constitue, sans doute, une raison forte du retrait féminin face aux nouvelles technologies, ou du moins à certaines de leurs applications.

Il est frappant que les raisons invoquées pour justifier l'intérêt et l'attrait des « nouvelles technologies », pour évaluer l'intérêt potentiel de ces outils,

soient, pour le cas des femmes, si diverses. Les slogans et les formules portant sur les « nouvelles citoyennetés » – auxquels *Le Monde* est si sensible –, les possibilités éducatives « neuves » du multimédia, les « nouvelles » formes d'échange, etc., sont autant de fronts qui semblent concerner de manière plus directe les femmes qui nous ont accordé un entretien. La perception de la multiplicité des causes pouvant être servies par les technologies électroniques avancées n'est pas fonction directe de l'engagement qui en concrétise les promesses : en cette matière, il ne suffit pas d'identifier les fronts potentiels, il faut encore avoir des raisons de mettre à l'épreuve de nouvelles formes d'attitudes et de comportements.

5. Sophie, 25 ans, vit en couple depuis quatre ans avec son compagnon Yann, étudiant en économie. Elle travaille depuis près de deux ans dans une petite municipalité des environs de Grenoble en tant qu'assistante de rédaction.

Sophie a appris à utiliser un ordinateur durant ses études universitaires de lettres. Si Yann, son compagnon, s'équipe d'ordinateurs multimédias depuis de nombreuses années, Sophie ne s'est jamais vraiment intéressée à ce qu'il y fait : « Il joue pas mal dessus quand il a un peu de temps mais c'est surtout des jeux violents, de combats... Moi ça m'attire pas vraiment alors je le laisse faire même si des fois il aimerait que je participe. En fait c'est plutôt son ordinateur, on lui a mis dans son bureau et moi je ne m'en sers pas souvent, sauf de temps en temps pour écrire une lettre administrative. »

Au bureau, Sophie est régulièrement amenée à utiliser l'ordinateur pour saisir des textes ou échanger des fichiers par e-mail. Pourtant, ces usages restent assez strictement cantonnés au domaine professionnel : « J'ai une adresse e-mail à la maison mais je la consulte jamais. C'est Yann qui me dit quand j'ai reçu du courrier. Des fois, je lui demande de répondre à ma place aux amis qui m'ont envoyé des messages. Moi je préfère les appeler pour prendre de leurs nouvelles, c'est quand même beaucoup plus chaleureux. »

Sophie s'intéresse en revanche aux pétitions en tous genres qui arrivent sur son e-mail professionnel et les relaye à ses connaissances : « Je trouve ça bien parce que les gens répondent beaucoup plus facilement que s'ils devaient faire l'effort d'amener une feuille à leur entourage pour leur faire signer et puis la poster ensuite... La dernière dont je me souviens, c'était pour les femmes en Afghanistan. Par contre, après, on ne sait pas ce que

ça devient ni si ses amies ont bien relayé l'info... C'est vrai aussi que ça ne donne pas vraiment l'occasion d'en discuter comme lorsqu'on arrive avec un document papier. Mais quand même, c'est pratique. »

Interrogée sur les thèses voulant qu'Internet débouche sur de nouvelles formes de participation civique et démocratique, Sophie se montre assez dubitative: « Moi je n'y crois pas trop... Je veux dire, je ne crois pas que cela remplace le fait de voter par exemple. C'est vrai qu'il y a des associations qui communiquent pas mal sur Internet mais je pense que c'est plutôt complémentaire de la presse, de la radio ou de la télévision. Il y a peut-être un effet de mode sur Internet mais est-ce que ça touche vraiment beaucoup de monde? Et puis il faut faire l'effort d'aller sur leurs sites alors qu'à la télévision, on regarde des pubs et boum, on a un spot humanitaire auquel on ne s'attendait pas... C'est pas vraiment la même démarche... Bon... Il faut dire aussi que tout le monde ne s'intéresse pas à l'informatique... Moi, si j'étais obligée de l'utiliser au boulot, je ne m'en servais peut-être pas tous les jours. On ne peut pas demander aux gens de changer leurs habitudes du jour au lendemain. Peut-être que c'est plus facile pour les jeunes, parce qu'ils savent qu'ils peuvent trouver du travail dans les secteurs de l'informatique et du multimédia mais pour les autres, c'est quand même plus difficile, non? Enfin, c'est quelque chose dont on parle beaucoup en ce moment mais n'empêche qu'on continue à vivre de la même manière; ça n'a pas tout changé comme ça d'un coup de baguette magique... C'est pas comme la télé, par exemple, qui a fait que les gens vont moins au cinéma; c'est peut-être dur de s'en passer mais moi, en tout cas, je sais que je peux facilement me passer d'un ordinateur! Yann, par exemple, c'est autre chose, si demain on le prive de ses jeux il risque de faire un peu la tête... Mais peut-être que le jour où il aura des enfants il sera bien obligé de s'en passer parce qu'il aura moins de temps, je sais pas... »

Sophie passe relativement peu de temps dans la bibliothèque, ses visites étant essentiellement tournées vers l'emprunt de romans historiques ou policiers: « Non, je me sers pas des ordinateurs à la médiathèque; sauf quand je veux savoir si un livre qu'on m'a conseillé est dans les rayons. Je me vois pas passer du temps sur Internet à ce moment-là parce que c'est pas pour ça que j'y viens. »

6. Dominique, infirmière libérale de 38 ans résidant à l'Isle-sur-Sorgues. Vit seule avec sa fille de 9 ans.

Dominique n'a jamais utilisé un ordinateur de sa vie et cela ne semble pas réellement lui poser de problèmes : « J'ai vu que vous posiez beaucoup de questions autour de ça dans votre questionnaire. Moi je fais partie des gens qui ne se servent jamais d'un ordinateur. Il faut dire que j'ai jamais appris à m'en servir et puis que je vois pas trop à quoi cela me servirait... Je pense que ma fille va apprendre et peut-être qu'on lui demandera plus qu'à moi de savoir utiliser l'informatique. Pour l'instant, moi je n'en vois vraiment pas l'utilité. Il paraît que c'est pas mal, pour les dictionnaires, les jeux et tout ça... Je dis pas que j'y viendrai jamais mais bon... Pour l'instant je tiens pas spécialement à avoir un ordinateur chez moi : c'est quand même cher et puis, toute seule, je ne saurais même pas comment faire pour l'allumer ! Déjà pour le magnétoscope, il m'a fallu du temps alors pour un ordinateur, je vous dis pas ! »

Lorsqu'elle observe sa fille en train de jouer sur la console Nintendo que ses grands-parents lui ont offerte, Dominique constate que « c'est vrai que les enfants ont beaucoup plus de facilité avec tout ça... Ça les intéresse alors ils s'y mettent naturellement... Moi je sais pas comment ils font, je préfère quand même un bon livre plutôt que rester plantée devant un écran... Ça me ferait pas rêver, des trucs comme ça... Mais Marie elle aime quand même bien les livres pour enfants qu'on lui prend à la médiathèque ; il faut que je la décolle de devant la télé quand elle joue depuis une heure, mais ça s'est un peu calmé depuis quelques temps et j'ai jamais été forcée de la faire lire un livre... De toute façon, c'est elle qui les choisit, alors je pense qu'elle aime bien ça. Peut-être que si ça avait été un garçon, cela aurait été plus difficile... Mais elle est un peu comme moi, j'ai toujours aimé lire depuis que je suis petite. À l'époque les livres pour enfants étaient beaucoup moins bien faits qu'aujourd'hui mais j'aimais quand même bien ça. Et puis, à l'école, on les pousse pas mal à la lecture, on les intéresse, on leur fait découvrir des auteurs. C'est pour ça que les jeux vidéo ne m'inquiètent pas trop... »

Si elle a entendu parler d'Internet à la radio et à la télévision, Dominique ne semble pas vraiment s'intéresser aux débats qui s'y rapportent : « Pour moi, tout ça c'est encore du chinois... Je ne sais pas si c'est si bien que

ce que l'on dit mais on verra bien... J'ai vu qu'à la télé, il y a de plus en plus de publicité là-dessus et on nous parle d'adresses Internet où trouver des renseignements. Moi, j'ai pas l'impression de passer à côté de quelque chose... Et puis mon métier ne se fera pas avec des ordinateurs, alors... Ce qui m'embêterait, c'est que les ordinateurs prennent la place des humains dans les banques, les postes et ce genre d'endroits... Je crois pas trop que j'aimerais ça, causer à un ordinateur. Mais on en parle depuis des années et il y a toujours autant de personnel dans les administrations, vous savez! »

Les outils multimédias entre jeu, musique et fonctions pratiques

Espaces de loisirs

À la différence des enquêtés précédents, plus âgés, (entretiens 7, 12 et 13), Michael (E. 3) et Stéphane (E. 4) tissent avec les applications informatiques des rapports nourris d'échanges, avec leurs cercles d'amis immédiats ou, de manière plus exceptionnelle, avec des relations plus lointaines (y compris des « anonymes » croisés sur des forums de discussions ou des sites de jeux vidéo en ligne). Surtout, ils témoignent tous deux d'attitudes – plutôt répandues dans les fractions masculines les plus jeunes de l'enquête – tendant à faire de l'ordinateur une source de plaisirs : d'une manière générale, leurs usages de l'informatique sont essentiellement ludiques, même lorsqu'il s'agit d'utiliser les fonctions les plus frustrées des nouvelles technologies (téléchargement de fichiers par exemple). Le plus souvent, l'utilisation du micro-ordinateur n'est pas ici motivée par des impératifs pratiques ou culturels au sens large mais constitue bien une fin en soi : ainsi, la compilation de fichiers informatiques, qu'il s'agisse d'images, d'extraits musicaux, d'utilitaires ou de jeux vidéo, devient pour eux une activité agréable dans la mesure où elle doit donner lieu à des échanges avec leur entourage, sous la forme du troc de logiciels notamment. Des individus tels que Michael, habitués depuis longtemps à manier les outils informatiques, peuvent avoir atteint un tel niveau de maîtrise technique de ces instruments que le fait même de configurer et d'optimiser un ordinateur, activité pouvant paraître ingrate à beaucoup d'autres usagers (cf. par exemple Philippe, E. 2) devient pour eux un passe-temps plaisant.

En fait, ces enquêtés se distinguent nettement des autres profils étudiés jusqu'ici par le fait que leurs motivations à utiliser les nouvelles technologies ne sont pas majoritairement importées de pratiques ou de besoins culturels externes à la pratique (impératifs professionnels, intérêts documentaires, besoin d'informations précises) mais bel et bien de curiosités essentiellement centrées sur l'instrument de cette pratique : l'ordinateur et tout ce qui s'y rapporte. L'attrait pour les jeux vidéo de Michael (E. 3) ou pour la musique dans le cas de Stéphane (E. 4) sert alors presque de prétexte à l'usage des nouvelles technologies, puisque tous deux avouent passer plus de temps à collecter des données sur Internet qu'à les utiliser effectivement...

Pourtant, même dans le cas favorable de ceux qui, comme Michael ou Stéphane, sont des usagers réguliers des nouvelles technologies et qui prennent plaisir à manipuler ces objets, les expériences vécues par ce biais paraissent assez peu capitalisables. En effet, les traitements statistiques de l'enquête tendent à montrer que, quelque soit la proximité entretenue par les usagers des bibliothèques avec les instruments électroniques, la consultation de sites Internet ne constitue pas à proprement parler une activité mémorable (cf. tableau suivant). Ainsi, à peine la moitié des usagers ayant consulté un site durant les douze derniers mois dans une bibliothèque fournit une réponse à la question posée dans le questionnaire auto-administré : « Si vous avez consulté un site Internet dans cette bibliothèque, citez deux sites qui vous viennent à l'esprit », et encore faut-il préciser qu'un tiers des réponses ainsi collectées correspondent à des sites portails (Netscape, Wanadoo, etc.) ou des moteurs de recherche (Yahoo notamment).

Si, comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents – et comme en témoigne l'exemple de Michael chez qui la pratique régulière des jeux vidéo cède parfois la place à des recherches ciblées d'informations

Tableau 6. Comparaison entre consultation d'Internet en bibliothèque et souvenir d'un site précis

	Miramas	Grenoble	BnF
Ont consulté un site à la bibliothèque	20,0 %	11,0 %	44,0 %
Donnent un nom de site consulté à la bib.	13,3 %	5,7 %	26,4 %

médicales —, il n'est pas possible d'affirmer qu'usages ludiques et usages « rationnels », ciblés, des nouvelles technologies s'excluent mutuellement, il ne nous paraît pas possible d'induire inversement que l'utilisation intensive des applications liées à Internet rende ces consultations plus mémorables. Tout se passe en fait comme si cette catégorie d'utilisateurs naviguait à vue, à l'aide de quelques rares repères tels que sites portails ou moteurs de recherche, le flot des sites visités récemment se noyant dans la masse de ceux vus antérieurement. L'expérience, le temps passé devant leurs écrans fournissent sans doute à des utilisateurs tels que Michael ou Stéphane la faculté accrue de choisir leurs points de repères en fonction de critères de pertinence (trouver des pages Internet correspondant à leurs attentes), mais ne semblent pas devoir fixer l'essentiel de leur attention sur des sites précis.

3. Michael, 28 ans, marié et père d'un enfant de 8 mois. Interne des hôpitaux de Paris. Marié depuis deux ans à Sarah, puéricultrice.

Jeux.

Michael utilise Internet depuis plus de deux ans. Pour lui, qui utilise l'informatique « depuis l'âge d'or du commodore 64 et de l'Amiga », l'envie de s'abonner a été « naturelle » et a suivi de très près la découverte qu'il en a faite chez un ami étudiant comme lui en fac de médecine. Son bureau se présente en fait comme une véritable petite boutique entièrement tournée vers l'informatique : au milieu d'un empilement disparate de revues informatiques et de boîtes de cédéroms trône l'ordinateur connecté à un modem par câble et disposant d'une entrée vidéo reliée au magnétoscope et d'une sortie audio en prise directe avec sa chaîne hi-fi. « J'ai toujours fait ça depuis que je suis ado. Déjà avec le commodore 64, je n'arrêtais pas d'échanger des jeux avec mes camarades de classe ou mes cousins. Aujourd'hui c'est pareil, j'ai plus de deux cents cédéroms de compilation de jeux et de logiciels et j'ai tout archivé depuis le début... Avec le câble, c'est encore mieux parce que je peux télécharger directement les logiciels que je cherche sur des sites pirates avant de les graver sur cédéroms. Bon, mais je les vends pas hein... Je fais des échanges avec mes potes : il y en a un qui est encore plus furieux que moi, il n'arrête pas de faire des copies et de déplomber des jeux... Une vraie banque de données ! »

Lorsqu'il se connecte sur Internet, il sait immédiatement si ses amis sont également connectés grâce à un logiciel spécifique, ICQ: « C'est super pratique. Comme ça on peut directement dialoguer en direct – même si on vient de se voir il y a pas deux jours – et même commencer une partie de jeux en réseau. » Ses consultations sont essentiellement consacrées à la recherche de logiciels ou d'extraits musicaux à télécharger au format MP3, à des jeux en réseau (*Half Life* par exemple ou *Starcraft*) mais également à des sites d'information médicale: « Bon, je trouve de temps en temps des choses intéressantes mais le gros problème, c'est qu'on trouve de tout et n'importe quoi. Quand je connais l'émetteur de l'information, ça va, sinon je laisse tomber parce qu'il y a plein de charlatans qui ont créés des sites Internet aujourd'hui. Il y a un ou deux ans, c'était plus facile de trouver de bonnes infos parce qu'à part les grandes institutions américaines, il n'y avait pas grand chose. Aujourd'hui, il faut vraiment se méfier... »

Michael passe en fait beaucoup de temps devant son ordinateur, ce qui agace particulièrement sa femme: « Ce qui l'énerve, c'est quand je lui dis que j'en ai plus que pour cinq minutes et que je continue pendant deux heures... Faut dire aussi que lorsque je joue ou que je surfe sur Internet, je vois pas vraiment le temps passer... Bon maintenant il faut dire que j'ai moins de temps à consacrer à tout ça depuis qu'il y a Benjamin (son fils). Et puis il m'arrive de faire des gardes très longues alors je rentre vraiment crevé, même pour l'ordinateur! »

Lecteur assidu de revues informatiques (*L'Ordinateur individuel* ou *Joystick*, revue à laquelle il reste fidèle depuis des années), Michael croit beaucoup aux potentialités révolutionnaires des nouvelles technologies: « Je dis pas que ça va tout changer du jour au lendemain mais c'est sûr que ça autorise plein de choses dont on a même pas encore idée... Moi je vois par exemple pour mes études que c'est un gros plus par rapport à ceux qui pensent pouvoir se passer d'Internet. J'ai déjà vu des sites sur lesquels on présente des études cliniques très détaillées, avec radios ou échographies à la clé, et même parfois avec des vidéos de bonne qualité. C'est sûr que là, c'est bien d'être abonné par câble sinon on y passerait des heures: mais c'est tellement pratique que je ne vois pas comment les gens vont pouvoir s'en passer. Je veux dire, ça va nous permettre de faire beaucoup de progrès

en sciences, on peut échanger des idées ou des informations de manière beaucoup plus rapide et efficace qu'avant.

Par contre, c'est vrai que pour rencontrer des gens, c'est pas forcément aussi rose qu'on veut bien le dire. D'accord moi je joue avec des gens que je ne connais même pas mais ça s'arrête là. Sur les forums de discussion, il y a vraiment de tout et surtout des gens qui n'ont pas grand chose d'intéressant à dire... En fait, moi je discute plutôt avec ma famille ou mes amis et pour ça c'est vraiment sympa : tu peux même téléphoner à l'autre bout de la planète sans payer le prix de la communication quand tu es câblé!

Dans les bibliothèques aussi ça risque de faire pas mal de changements. Par exemple, peut-être que demain on ne sera pas obligé de s'y rendre pour trouver les bouquins : on pourra se connecter de chez soi pour prendre directement les articles qui nous intéressent ! Moi, ça j'y crois pas mal. Mais bon, on sera pas forcément plus intelligents pour autant, hein ? Si j'ai envie de lire un bon polar au lieu de me prendre la tête avec du Duras, c'est pas parce que ce sera sur Internet que ça va changer les choses ! »

4. Stéphane, célibataire de 22 ans, étudiant en histoire de l'art à Paris.

Jeu et musique.

Amateur de techno, Stéphane s'est « mis à Internet » il y a un an : « Ce que j'avais lu dans des revues d'informatique m'a fait envie. Et puis j'avais acheté un bon Mac quelque temps avant alors le fait de passer à Internet n'était pas un gros problème. Je me suis juste procuré un modem externe qui fait en plus répondeur / fax. Au début, je me suis surtout mis à surfer à partir d'adresses que je pêchais à droite à gauche, dans des revues ou en regardant Canal Plus. Maintenant, j'ai repéré quelques bons sites sur lesquels je cherche les liens qui m'intéressent, sur la musique ou la BD, ou sur des sites bizarres, un peu underground... Et puis des amis me passent des bons coups par e-mail, des sites bien faits sous Flash (logiciel d'animation vectorielle, permettant de créer et de visualiser des animations très fluides) en ce moment, des petits jeux délirants en ligne, ce genre de choses, quoi... J'ai des amis qui ont le câble chez eux et qui me passent des extraits musicaux qu'ils ont récupéré en MP3 alors parfois quand je trouve quelque chose qui me branche, je leur demande de me le télécharger la nuit et je leur rembourse le CD qu'ils me gravent. En fait, je vais souvent chez un ami câblé pour surfer sur Internet

et là on s'éclate vraiment tous les deux... Je veux dire, on pète un peu les plombs et on cherche les sites les plus ringards par exemple. C'est pas très productif, mais c'est quand même excellent à faire: c'est fou ce qu'on peut trouver comme trucs débiles du genre "J'adore le dernier motoculteur machin, venez me rejoindre", des vraies perles! »

Pour Stéphane, Internet est surtout fascinant dans ses aspects graphiques ou musicaux: « J'y trouve des infos que je ne verrai peut-être pas dans un livre ou une revue et en tout cas certainement pas à la télé... Il y a pas mal de types qui présentent leurs dessins ou leurs photos retravaillés sur leur site perso, c'est vraiment très riche pour celui qui aime des choses un peu originales et délirantes. En plus, quand on y passe un peu de temps, on peut repérer des sites très détaillés sur des petits groupes pas très médiatiques... Il y a même des gars qui mettent leurs propres morceaux en ligne: c'est pas toujours très bon mais de temps en temps je dégotte des trucs très honnêtes. À mon avis, les majors ont du souci à se faire... Je crois pas qu'on va continuer longtemps à payer 150 balles pour un disque alors qu'on peut le trouver sur Internet. Et puis c'est bien pour les petits labels qui peuvent diffuser des artistes sans que ça leur coûte trop cher. C'est sûr que pour ça Internet va changer pas mal de choses: pour les bouquins aussi, on pourra commander des titres qu'on ne trouve pas ailleurs. [...] Les gens ont tout intérêt à s'y mettre, ça leur évitera de se farcir des émissions télé qui les prennent pour des billes! Moi je vois, depuis que j'ai Internet chez moi, je regarde moins la télé, je me farcis moins de navets. Ceux qui disent qu'Internet est surtout commercial n'ont rien compris, on peut trouver plein de choses gratuites avec un peu d'habitude. Et puis si on est fan de quelque chose, on trouve plein de gens qui partagent la même passion sur le chat par exemple. [...] C'est sûr qu'il faut se battre pour nos libertés, contre des gens qui n'y connaissent rien et qui veulent décider à notre place, qui veulent censurer des sites alors que pour une fois les gens peuvent parler de ce qu'ils veulent, sans passer par une revue ou une radio qui choisit ce qui est bien ou non. Moi je suis sûr que les jeunes aujourd'hui en ont marre de la World Company et que demain ils vont se battre pour garder Internet propre! De toute façon, je vois pas trop comment on pourrait contrôler tout ce qui s'y dit: plus il y aura de monde qui se connectera, plus ça deviendra difficile à fliquer. »

Stéphane défend donc une conception d'Internet libertaire et en passe de s'imposer comme un véritable contre-pouvoir à la culture légitime. Pourtant, à l'entendre, on garde l'impression que ses usages des nouvelles technologies s'intègrent essentiellement dans ses espaces de loisirs sans prendre place dans ses projets d'études ou ses anticipations de carrière : « Quand je veux travailler pour la fac, j'évite de me connecter sinon je sais que je vais vite dévier et me mettre à surfer comme un malade au lieu de bosser. C'est pour ça qu'à la BnF, je consulte assez peu Internet : je viens là pour bosser alors j'évite la tentation quoi... Et puis si je voulais utiliser Internet, autant le faire chez moi ! Les débits sont meilleurs et au moins ça plante pas tout le temps ! »

Usages professionnels et fonctions pratiques

On se trouve avec les enquêtés suivants dans un cas de figure presque inverse à celui précédemment exposé puisque les entretiens 1, 16, 8, 9 et 17 nous placent face à des individus pour qui les applications des nouvelles technologies sont avant tout évaluées à l'aune du temps gagné, de l'efficacité sans qu'il soit vraiment question d'aspects techniques ou de notion de plaisir passé à utiliser ces objets. Les aspects pratiques d'Internet, des cédéroms ou de l'informatique en général en font aux yeux de ces usagers avant tout des outils de travail, voire même des objets utiles au quotidien, sans qu'il soit vraiment question d'un investissement passionnel lié à leur manipulation. On isolera cependant les cas particuliers de Pierre (E. 9) et de Jean-Claude (E. 17), actifs issus des classes moyennes et supérieures aux curiosités culturelles variées, qui bien qu'attachés à l'aspect technique des applications informatiques qu'ils manipulent, les asservissent à des fins beaucoup plus pratiques que leurs jeunes homologues des entretiens 3 et 4 (tous deux retouchent des photographies sur leurs micro-ordinateurs).

Bref, si les individus dont les portraits suivent trouvent quelques intérêts à manipuler les nouvelles technologies, les aspects les plus « révolutionnaires » ou « novateurs » de ces applications sont pour eux à rechercher soit dans un futur proche (Virginie, E. 8), soit dans les usages que peuvent en faire d'autres groupes sociaux (Jean-Claude, E. 17).

1. Danièle, 53 ans, secrétaire de direction, résidant à Miramas.

Danièle a très tôt été amenée à utiliser un ordinateur dans le cadre de son travail, notamment pour les applications liées au traitement de texte (« dans le milieu des années quatre-vingt »). Elle a vécu cette arrivée de l'informatique essentiellement comme un progrès rendant son travail beaucoup plus facile :

« Avant, j'utilisais une machine à écrire ; il fallait préparer le travail très soigneusement, prévoir la taille des lignes, ne pas se tromper, changer les rubans, etc. Avec un ordinateur, c'est devenu beaucoup plus facile : je peux me tromper sans avoir à tout recommencer, ressortir la même lettre sans avoir à tout retaper. Ceux qui disent que l'informatique c'est compliqué n'ont jamais été dactylo !

Moi j'ai eu des formations et beaucoup de mes collègues n'arrêtaient pas de se plaindre en disant qu'ils n'y arriveraient jamais. Tout ça, c'est comme faire du vélo, il suffit de se lâcher et une fois que l'on a compris comment faire, on le fait sans y penser. Mais si on a peur, on n'y arrive jamais.

Et puis, avec le progrès, on n'a pas vraiment le choix, il faut s'y mettre et puis il n'y a pas que de mauvais côtés. Par exemple, si aujourd'hui on demandait aux gens de se passer de la machine à laver, il n'y en a pas beaucoup qui seraient d'accord, c'est tellement pratique. L'ordinateur, ça sera peut-être pareil dans quelques années... »

16. Sandrine, attachée de presse de 33 ans, vit en couple depuis l'âge de 22 ans à Paris.

Lorsqu'elle parle d'Internet, Sandrine semble implicitement faire référence au courrier électronique plutôt qu'aux applications liées à la consultation de sites : « Internet, c'est très pratique pour joindre ses collègues, leur laisser des messages pour préparer les tâches à effectuer, rester joignable sans les désagréments du portable – le fait d'écrire fait gagner du temps et évite de répéter toujours la même chose au téléphone. » De fait, lorsqu'on lui demande de nous parler de sites récemment consultés, Sandrine hésite avant de répondre : « Je dirais les moteurs de recherches... Mais ce n'est pas souvent. »

Chez elle, c'est surtout son conjoint qui utilise leur abonnement Internet : « Je relève mes messages régulièrement mais sinon, je ne m'en sers pas en dehors du travail. Yannick, c'est différent, il est fan de musique. Quand il n'est pas scotché devant MTV, il se plante devant le micro et consulte des sites d'artistes. Il imprime des articles – il s'est fait une sorte de classeur

où il range tout ça, ça lui permet d'épater ses copains... Moi c'est pas tellement mon truc – je fais déjà des dossiers toute la journée au boulot alors chez moi... »

Professionnellement, Sandrine a vu l'arrivée d'Internet s'imposer à elle assez simplement : « Un jour, on m'a expliqué qu'on allait m'installer ça sur mon poste. Quelque temps après, un collègue est venu me montrer comment m'en servir et voilà... Ça n'a pas été plus compliqué que le fax monstrueux que l'on se traîne au bureau ! J'ai jamais vu un fax aussi gros marcher aussi mal. Il est un peu vieux je pense... »

Pour Sandrine, les visites à la BnF ont lieu quelques week-ends par-ci par-là, toujours en compagnie de son conjoint : « On y va tous les deux en prenant le métro. On reste une heure ou deux et puis on va faire du shopping. Ce qui est sympa, c'est d'aller utiliser des postes audiovisuels pour regarder des extraits de documentaires ou de vieux films. C'est surtout pour ça qu'on y va ensemble. Yannick a déjà utilisé Internet là-bas pendant que je regardais un film ou que j'écoutais de la musique, je ne sais plus... Moi non, jamais. »

Elle perçoit surtout les progrès liés à Internet dans ses aspects pratiques, les autres thèmes abordés au sujet des nouvelles technologies ne suscitant pas de réaction particulière de sa part : « À mon avis, c'est vraiment comme le fax ou le portable ; en tout cas c'est comme ça que je le vois. Cela fait partie des outils qu'il faut apprendre à utiliser parce que l'on nous demandera de plus en plus de nous en servir professionnellement. En tous cas dans mon métier c'est comme ça. [...] Comme l'informatique en général, il y a quelques années c'était rare mais aujourd'hui on en voit partout, même dans les bureaux de poste ou dans les gares. De plus en plus, ce genre d'objets fait partie de notre quotidien, même si on ne se rend vraiment compte que lorsqu'on voudrait s'en passer. Mon portable par exemple, je l'utilisais surtout pour le boulot. Et puis maintenant je le trimballe partout, même en vacances sur la plage ou au ski... C'est pratique, ça évite de faire des kilomètres pour trouver une cabine ! »

8. Virginie, 28 ans, Webmestre dans une grande entreprise de travaux publics à Paris. A suivi des études commerciales et une formation professionnelle spécifique en multimédia on line.

Pour cette professionnelle du multimédia, les nouvelles technologies s'imposent avec force comme la révolution du troisième millénaire : « Je

m'occupe de la veille technologique dans mon entreprise et je vois les nouvelles technologies évoluer au jour le jour : c'est vraiment un milieu passionnant, en pleine effervescence. Je ne crois pas que quiconque puisse affirmer ce qu'elles seront demain ; une chose est sûre, elles font vraiment changer notre quotidien, le rendent plus facile. Il y a encore vingt ans, personne n'aurait pu dire qu'on pourrait échanger des fichiers en temps réel d'un bout à l'autre de la planète ! Ça réduit considérablement la taille de notre planète, non ? Et regardez ce qui est en train de se passer dans les pays qui connaissent une dictature : il devient impossible d'interdire aux peuples de communiquer avec l'étranger ; le mur de Berlin ne pourrait plus exister aujourd'hui ! [...] Et si on reste plus terre à terre, il devient possible de trouver absolument tout sur le Net : des livres rares, des meubles brocantes, des disques, absolument tout ! Et tout ça sans même à avoir à lever le petit doigt ! Moi je trouve ça génial ! »

À domicile, Virginie se connecte régulièrement aux réseaux pour consulter les horaires de cinéma ou préparer les voyages dont elle est très friande : « Avant de partir dans un pays, je me documente sur Internet : je suis déjà partie deux fois comme ça, à Cuba et à l'Île Maurice. J'ai pu acheter mon billet d'avion sur Internet et me renseigner sur les hôtels, les endroits sympas à visiter... La seule chose c'est que lorsqu'on achète un billet d'avion par vente aux enchères, on ne peut pas vraiment prévoir exactement la date de départ. Mais sinon ça m'a permis de faire de supers économies. »

Dans son esprit, Internet a déjà permis à nos sociétés de faire de gros progrès économiques et sociaux sans commune mesure avec ce que nous avions pu connaître auparavant : « Déjà, ça a créé beaucoup d'emplois, j'en sais quelque chose. Après, ça facilite drôlement la recherche scientifique ou les échanges entre les entreprises. Par exemple, avec Internet, on a pu développer de nouvelles formes d'organisation du travail et du management. Vivement que le télétravail se développe, moi j'aimerais bien travailler chez moi quelques jours par semaine sans avoir à prendre le métro aux heures de pointe ! [...] À la limite, si on va jusqu'au bout des choses, ça permettra d'économiser beaucoup de papier, ce sera bon pour l'environnement, d'autant que les gens auront moins besoin de se déplacer. C'est pas génial, ça ? Il faut vraiment pousser pour que les choses aillent plus vite, que les gens qui ne connaissent pas encore Internet s'y mettent et

découvrent tout ce que cela peut leur apporter ; il y a encore plein d'idées à trouver, beaucoup d'applications à trouver. »

Dans son studio, Virginie n'a pas installé de téléviseur : « Je trouve ça vraiment trop abrutissant. Je préfère largement aller au cinéma ou au théâtre, voir mes amis, me faire des soirées cool. Quand je vais chez mes parents, il y a des télé partout et on ne peut jamais parler, je déteste ça ! De toute façon, je ne suis pas très souvent chez moi : je rentre tard du boulot et, quand je suis pas trop fatiguée, je ressors tout de suite ou je lis un livre. [...] J'aime bien les revues ou les bouquins sur le cinéma, c'est pour ça que je vais de temps en temps à la BnF, pour consulter une bonne histoire du cinéma pendant un samedi après-midi. Sur Internet aussi je trouve des bons sites là-dessus, mais alors c'est plutôt sur l'actualité que sur l'histoire. »

Malgré sa passion pour le multimédia, Virginie n'envisage pas de continuer très longtemps à faire carrière dans ce secteur : « C'est vraiment beaucoup de pression, des grosses journées. Non, moi j'ai envie de voyager, de quitter un peu la France et d'aller voir ailleurs, de faire autre chose. Pour l'instant, j'ai pas encore trouvé quoi mais j'y réfléchis... Mais j'ai envie d'en profiter tant que je suis jeune et là, le boulot me bouffe quand même un peu trop la vie. »

9. Pierre, 56 ans, marié, père d'une fille de 24 ans, informaticien indépendant à Grenoble (développeur des logiciels de gestion spécifiques à destination de PME).

Anciennement commercial en VPC, Pierre s'est intéressé à l'informatique dès l'apparition des premiers micro-ordinateurs domestiques : « J'ai acheté un VIC 20, vous savez, un petit ordinateur, en fait un gros clavier, qu'on branchait sur la télévision et, pour charger les programmes, il fallait utiliser une sorte de lecteur à cassettes. Il fallait presque une demi-heure pour un petit jeu de pendu ! C'est là que j'ai commencé à programmer en Basic... Et puis, après quelques années comme ça, j'en ai eu marre de mon boulot et j'ai monté ma boîte avec un ami ; on a développé un premier programme de gestion en Turbo Pascal et puis on a continué comme ça, à le vendre et à vendre aussi du matériel à des PME de la région. »

Autodidacte ayant fait de l'informatique un moyen de progression professionnelle et sociale (ses revenus ont considérablement augmenté après quelques années de transition), Pierre ne s'est pas pour autant transformé en

fervent militant des nouvelles technologies. De fait, peu réceptif aux discours enchantés qu'il lit dans les revues spécialisées, il se borne à faire passer les logiciels qu'il télécharge à sa fille ou à ses amis mais n'utilise que rarement les nouvelles technologies à des fins personnelles: « De temps en temps, j'aime bien regarder des cédéroms ou des sites sur les voyages ou sur la gastronomie. Mais en général, je me sers plutôt d'Internet pour récupérer des drivers qui me manquent pour le boulot et me tenir informer du marché. Déjà, je n'ai pas beaucoup de temps pour lire ou regarder la télévision alors... Je sais qu'il y a plein de choses à faire sur Internet mais moi je continue à m'en servir un peu comme un Minitel, pour réserver des billets d'avion, trouver des adresses, des trucs comme ça. Si, il y a un cédérom qui me sert bien, c'est *Autoroute Express*: comme je roule beaucoup, ça me permet de bien préparer mes itinéraires et de les imprimer. »

Pierre a acheté un appareil photo numérique et imprime ses clichés sur une imprimante laser couleurs: « J'avais déjà pas mal d'appareils photos classiques mais là, c'est quand même très bien de pouvoir choisir les photos les plus réussies, de les retoucher un peu avant de les imprimer. Ça évite d'aller chez le photographe pour se rendre compte qu'on a raté plus de la moitié de la pellicule! Et puis je peux faire passer les photos de ma petite-fille à ma famille par Internet, je trouve ça vraiment très bien. »

Pierre semble aime vivre entouré de gadgets: du téléphone portable dernier cri à la montre radio en passant par l'éplucheuse automatique de pommes de terres ou le détecteur de radar, il ne se passe jamais un mois sans qu'il fasse l'acquisition d'un nouvel appareil électronique. « J'ai toujours aimé ce genre d'appareils. Ma femme râle parce que je ne m'en sers pas souvent, mais c'est plus fort que moi, j'ai envie d'en avoir chez moi. Je les bricole, je les essaie, je les change. [...] Bon... Mais je ne suis pas collectionneur, quand j'en ai assez, je les donne ou je les jette à la poubelle directement! »

C'est sa passion pour la musique classique qui amène Pierre à fréquenter les bibliothèques grenobloises, exclusivement pour y emprunter des CD audio. « Quand j'en trouve un qui me plaît vraiment, j'en fais une copie avec mon graveur de cédérom. Mais bon, il faut peut-être pas trop parler des copies pirates. Ma femme n'aime pas trop que je le fasse, mais en même temps, elle les écoute avec moi, alors. [...] Le plus souvent, on va à la médiathèque ensemble, moi je monte directement à la section musique et

elle emprunte des livres de psycho ou des romans pour lire le soir. Moi, le soir, je tombe directement endormi alors j'ai arrêté d'emprunter des livres que je ne lis jamais... »

17. Jean-Claude, 43 ans, éducateur spécialisé (Grenoble).

Pour ce divorcé de fraîche date, les nouvelles technologies constituent une « chance pour les plus jeunes ». Les termes de « chance », d'« opportunité », de « défi à relever » reviennent très souvent dans ses propos, lorsqu'il cherche à expliquer les changements qu'Internet ou que l'informatique en général pourront apporter. Cependant, Jean-Claude reste assez vague sur la nature même des bouleversements à venir : « En termes d'emplois, ça risque de changer beaucoup les choses, c'est sûr... *A priori*, ça en crée en tout cas. Pour communiquer en général surtout c'est bien. Internet, c'est des échanges plus puissants que le téléphone ou le Minitel... Plus rapides et plus puissants. On peut y mettre beaucoup plus d'informations en tout cas, avec des images, des sons, de la vidéo. Donc c'est bien plus intéressant pour les jeunes générations qui vivent dans le monde de l'image, par rapport à des gens comme moi. Nous c'est la télévision et à la limite le téléphone portable ; eux c'est l'ordinateur et Internet, les jeux vidéo et le virtuel. Ils s'investissent beaucoup là-dedans, ils se passionnent et créent plein de choses nouvelles... [...] Donc c'est un progrès pour eux, ça va dans le sens de ce qu'ils aiment, ça leur permet de s'exprimer mieux qu'avant. »

Chez lui, Jean-Claude dispose d'un ordinateur multimédia mais pas d'un abonnement Internet : « Pour l'instant, je commence hein ! Déjà je regarde des cédéroms et surtout je fais pas mal de retouches photos. Dernièrement, j'ai acheté un scanner et une imprimante couleur. Je fais beaucoup de photos depuis que je suis jeune et maintenant, je m'amuse à les retravailler sur l'ordinateur. Ça reste encore un peu du bricolage ; je n'ai pas d'appareil photo numérique. [...] J'aimerais assez m'en acheter un mais je ne crois pas que les focales soient très perfectionnées, ça me fait hésiter. Tant qu'à faire, autant faire de belles photos, même si elles ne sont pas numériques ! Avant je développais mes photos moi-même mais aujourd'hui, je trouve que c'est beaucoup plus difficile qu'avant de trouver les produits, c'est devenu largement plus cher que lorsqu'on les amène à développer chez le photographe en tout cas. »

À la médiathèque, il lui est arrivé d'emprunter quelques cédéroms culturels : « Pour voir, pour me faire une idée de ce que c'était. Certains sont bien faits, avec des reproductions de tableaux très fignées par exemple... Mais à mon avis moins que dans les livres d'art, on ne sent pas la même qualité pour l'instant. [...] Chez moi, j'ai l'encyclopédie *Encarta* ; là, c'est différent, ça apporte peut-être plus de choses qu'un livre. En tout cas, pour moi c'est plus rapide et je peux tout imprimer. Je m'en sers de temps à autre, enfin quand j'ai besoin d'un dictionnaire, pas tous les jours quoi... »

Les emprunts et les consultations de documents de Jean-Claude s'orientent principalement vers ses passions, la photographie et la peinture ainsi que la psychologie. Les collections audio, par contre, ne retiennent pas son attention : « Je n'écoute presque jamais de musique. La radio oui, France Inter, mais pas beaucoup de musique. Je pense à autre chose quand il y a de la musique, je n'arrive pas à me concentrer dessus. Je n'ai jamais eu de formation musicale quand j'étais gosse, donc je ne suis pas très intéressé. Je suis plus un visuel, en fait. »

La place de la culture

On peut s'interroger sur les fonctions assumées par les institutions culturelles dans les conversions au multimédia. Dans ce sens la bibliothèque ne semble pas jouer le rôle d'un portail facilitant et accélérant les contacts avec les technologies numériques. En revanche, offrant l'opportunité d'une exploration libre, indépendante et non contrainte économiquement de ces outils, elle donne à voir les cheminements d'utilisateurs qui vivent rarement leurs premiers contacts avec ces outils comme une révélation. C'est une nouvelle façon d'accommoder et de cultiver les valeurs scolaires et savantes qui se fait jour ; cette évolution se concrétise cependant laborieusement et sans révolution.

Il n'est donc pas étonnant que ce soit sur le plan des fonctions didactiques et d'apprentissage des matières scolaires, des langues que l'on trouve le consensus le plus large pour fêter l'arrivée du multimédia dans les bibliothèques publiques ; les domaines les plus « révolutionnaires » – l'accès direct, sans une « longue carrière » scolaire préalable, à des savoirs et des expériences lettrées, l'invention d'autres manières de lire, la mise au point de vecteurs très significativement différents du livre – restent manifestement en retrait et rares sont ceux qui disent en avoir eu une expérience directe.

La culture des valeurs scolaires les plus classiques

Nous n'avons rencontré dans les entretiens que de rares exemples d'incitation directe à l'usage ou l'expérimentation du multimédia, venant des médiathèques ou bibliothèques (E. 12, par exemple). Les cas de conversion sont plus rares encore et les données statistiques de l'enquête révèlent que deux milieux sont principalement à l'origine de ces dernières : le monde professionnel et l'univers familial dans lesquels chacun évolue. En conséquence, la force de l'offre multimédia en bibliothèque tient beaucoup plus à la possibilité qui est donnée à tous, une fois la porte ouverte, d'entrer dans le vif du sujet, d'expérimenter et d'éprouver ce que peuvent leur apporter ces outils que d'aider à entrouvrir la porte d'accès aux instruments électroniques. Du reste, dans quelques entretiens, il est donné d'observer le curieux évitement de ces dispositifs chez ceux qui ne les ont pas encore identifiés et évalués : ainsi Jacqueline (E. 18) découvre-t-elle, grâce à son interviewer, l'existence de postes informatiques en accès direct dans la bibliothèque. Le fait est connu en sociologie de la réception : un message, une affiche publicitaire ou une installation artistique n'existent dans l'espace public que pour autant qu'ils entrent en résonance avec l'horizon d'attente d'un promeneur. Ce dernier peut parfaitement, sans cela, continuer longtemps à en ignorer l'existence même. En un mot, les objets ne possèdent pas par eux-mêmes une force d'interpellation et une pertinence universelles⁸. Bref, en dehors de procédures incitatives, la seule présence de dispositifs informatiques dans les bibliothèques n'est pas le signe de « l'ouverture » de ces dernières aux nouvelles technologies.

Mais si la bibliothèque offre la possibilité de l'exploration d'un cédérom, par exemple, elle n'en livre pas le mode d'emploi culturel et nombreux sont les visiteurs qui, déroutés par l'objet, en cherchent la valeur d'usage. Ainsi en est-il de Danièle (E. 1), confrontée au cédérom du musée d'Orsay, qui a bien du mal à éprouver, grâce à cet outil, ce que pourrait être la visite de

8. Emmanuel Pedler, *Sociologie de la communication, op. cit.*, voir en particulier le point 2.1. « Pragmatique de la communication », p. 69.

ce musée. Instrument au service de la remémoration, de l'enrichissement d'expériences équivalentes ou similaires précédemment vécues, le cédérom n'apparaît sûrement pas là comme le modèle réduit du monde réel auquel il pourrait se substituer.

C'est bien cette fonction d'ancrage, de prolongement d'expériences vécues que l'on retrouve dans de nombreux cas où Internet sert des usages bien stabilisés par des pratiques passées. Le cas de Philippe (E. 2) est, à cet égard, symptomatique. La consultation de sites très ciblés – www.bol.fr, par exemple – vise, dans son cas, à étendre et à développer des frayages lettrés très anciens.

1. Danièle, 53 ans, secrétaire de direction, résidant à Miramas.

Danièle emprunte des cédéroms culturels du type *Musée d'Orsay* ou des méthodes de langue. Comme nous l'avons souligné plus haut, Danièle a très tôt été amenée à utiliser un ordinateur dans le cadre de son travail, notamment pour les applications liées au traitement de texte (« dans le milieu des années quatre-vingt »). Elle a vécu cette arrivée de l'informatique essentiellement comme un progrès rendant son travail beaucoup plus facile.

Danièle a acheté un ordinateur, il y a six mois, sur les conseils de son fils unique de 29 ans, cadre dans une PME marseillaise. Son mari Jean, ingénieur du bâtiment en préretraite, s'intéresse peu à l'informatique, « sauf de temps en temps pour faire une partie de solitaire. Lui, ce qui l'intéresse, c'est plutôt la télévision. Il vient de temps en temps me voir quand j'utilise l'ordinateur que j'ai installé dans son bureau mais il ne s'en sert jamais vraiment tout seul. On a regardé ensemble le cédérom sur le musée d'Orsay, mais il faut dire que ça ne lui plaît pas plus que lorsque je le traîne dans un vrai... Moi, j'ai trouvé ça intéressant, mais comme je n'y suis jamais allée, je ne savais pas trop quoi regarder. Peut-être que si j'ai l'occasion de m'y rendre un jour, je reprendrai ce cédérom à la bibliothèque pour avoir des précisions sur un tableau que j'ai bien aimé... Mais là, j'ai trouvé ça un peu trop compliqué par rapport à une vraie visite. J'ai bien aimé la "visite guidée" sauf que c'était un peu trop long, enfin, au moins, on n'a pas mal aux pieds! ».

Son fils lui a parlé d'Internet, mais Danièle reste pour le moment assez dubitative: « Je ne vois pas trop à quoi ça va me servir pour l'instant. Et

puis il faudrait prendre un abonnement alors ça m'embêterait de payer pour rien, si personne ne s'en sert... »

Même si elle continue de travailler alors que son mari reste au foyer, Danièle prend en charge la majorité des tâches domestiques. L'ordinateur fait l'objet de ce partage des tâches et semble s'intégrer dans la gestion des liens familiaux et de sociabilité. Danièle entretient le contact avec son fils et les amis du couple et c'est elle qui décide des sorties culturelles (musées, cinéma, quelques concerts classiques). L'aspect technique de l'ordinateur ne la rebute « pas plus que [son] lave-linge ou le four à micro-onde programmable ».

2. Philippe, 36 ans, enseignant d'anglais dans un collège, résidant à Eygualières.

Raison professionnelle.

Marié, trois enfants âgés de 10, 7 et 6 ans. A déjà consulté Internet dans la médiathèque de Miramas. N'emprunte pas de cédéroms.

Philippe déclare avoir acheté un ordinateur multimédia pour ses enfants il y a près d'un an : « On a pensé que ce serait mieux que d'acheter une console, et puis le traitement de texte nous intéressait pour préparer des exercices (sa femme Lætitia est institutrice). En fait, on s'en sert assez peu : même les enfants se sont lassés des jeux. Mon beau-frère leur en fait passer de temps en temps mais ils en ont vite fait le tour. » Ayant reçu quelques éléments de formation à l'informatique au collège, Philippe a acheté, sur les conseils de son beau-frère, des livres d'informatiques (*Windows pour les Nuls* et *Word pour les Nuls*) lui permettant en principe de se débrouiller face aux problèmes qu'il rencontre lorsqu'il manipule son PC. Mais en fait, « lorsque l'ordinateur "plante", c'est Simon (l'aîné des trois enfants) qui appelle Emmanuel (son jeune beau-frère) pour savoir quoi faire ».

Philippe a déjà consulté Internet en bibliothèque par curiosité, parce qu'il avait lu quelques articles à ce sujet et voulait s'en faire une idée plus concrète : il s'est donc connecté à la librairie en ligne BOL. En fait, il ne croit pas trop aux discours révolutionnaires sur les nouvelles technologies : « Cela paraît intéressant pour quelques applications très précises comme par exemple chercher un livre peu diffusé ou commander un billet d'avion – ce genre de choses. Pour l'enseignement aussi c'est peut-être pas mal, mais cela supposerait de faire un gros travail de préparation pour trier les

informations et trouver des sites qui ne soient pas trop "gadget"... C'est sûr que ça attire les enfants parce que c'est très visuel, très graphique mais de là à en faire un outil vraiment pédagogique, je demande à voir... C'est peut-être encore un peu tôt pour s'en faire une idée. »

S'il compte prendre un abonnement Internet prochainement, c'est sans doute parce qu'on presse sa femme d'avoir un compte de messagerie dans le cadre des formations professionnelles qu'elle suit actuellement. Lui-même ne pense pas vraiment utiliser le e-mail: « J'ai déjà du mal à écrire des cartes postales en été, alors correspondre régulièrement sur Internet, je vois pas trop... Et puis ma femme me traite d'ours parce que, si je vivais seul, je ne chercherais pas beaucoup à entretenir les relations avec la famille ou les amis. Enfin j'aime bien les voir, c'est pas ça, mais c'est vrai que je ne fais pas l'effort de prévoir des soirées ou des week-ends en famille. Par exemple c'est ma femme qui téléphone à ma mère pour fixer nos visites... Bref, si on a une messagerie un jour, je crois que ce sera plutôt elle ou les enfants qui s'en serviront... »

Philippe n'aime pas « le côté commercial d'Internet ». La perspective de prendre un abonnement et de « se lier à un grand groupe du type Alcatel ou France Télécom » ne l'enchantent guère: « C'est comme pour le portable. On pousse les gens à s'équiper même s'ils n'en ont pas vraiment besoin. Cela me paraît être très surfait, un peu gadget. Nous on a déjà fait le choix de ne pas avoir de télévision lorsque les enfants sont nés, alors vous savez... On n'est pas trop TF1, Disney et compagnie. Je préfère que mes enfants lisent de bons livres pour enfants où il y a une vraie intention de la part de l'auteur de faire passer quelque chose plutôt que de les mettre face à des produits stéréotypés, de grande consommation. Enfin on n'a pas toujours le choix: c'est comme les poupées Barbie par exemple. J'aime pas du tout ça, je trouve ça moche, mais si on ne leur en avait pas achetés aux filles, elles nous auraient tannés jusqu'à l'adolescence! »

Philippe ou sa femme se rendent à la médiathèque de Cavaillon les samedis, surtout pour les livres pour enfants et pour emprunter quelques enregistrements audio ou des romans policiers. Depuis la naissance de leur fils, ils ont peu de temps pour sortir au cinéma, mais ils se débrouillent pour assister à des concerts à Avignon et, durant l'été, assister à quelques pièces de théâtre. Philippe lit *Le Monde*, auquel il est abonné, ne lit pas le

supplément Interactif (même sort que le supplément Télévision ou Économie que ne partage pas le supplément Livres qu'il lit régulièrement) et se tient informé en écoutant France Musique.

Au foyer, il partage les tâches ménagères avec sa femme (à l'exception du repassage qu'il déteste faire). C'est en revanche cette dernière qui se charge des petits travaux de bricolage dans la maison ou de l'entretien de la voiture: « Moi c'est plutôt les courses, la cuisine ou la vaisselle: je suis presque une femme d'intérieur quoi... »

Le cédérom, un outil didactique

Perçu comme un « complément pédagogique appréciable », le cédérom n'a aucune difficulté à s'affirmer comme étant un outil didactique de premier ordre. Mais là encore une distance est maintenue entre l'offre matérielle et le passage à l'acte qui imposerait sans doute, comme on le voit dans le cas de Jacqueline (E. 18), la présence d'intermédiaire, l'intercession de médiateurs compétents aux services des usagers.

18. Jacqueline, 38 ans, divorcée, institutrice à Grenoble.

Jacqueline lit beaucoup la presse, *Libération* ou *Le Monde*. Si elle avoue n'avoir jamais utilisé Internet ou même l'informatique, cela lui semble intéressant: « J'ai eu l'occasion de lire quelques articles là-dessus et d'en discuter avec des collègues. *A priori*, on devrait pouvoir faire des choses intéressantes avec les enfants. Pour les activités d'éveil notamment, il deviendra possible d'aller chercher des images ou des documents sur Internet. En histoire ou en géographie également. Il y a beaucoup d'écoles qui animent un journal interne et qui proposent des échanges. En tout cas, cela doit être un complément pédagogique appréciable. [...] Pour l'instant nous ne sommes pas encore équipés en informatique dans mon école mais il est question de cela pour l'an prochain. Il faudrait d'abord que l'on se renseigne plus précisément pour savoir ce qui est fait dans ce domaine, que l'on se documente un petit peu pour ne pas se lancer tête baissée. [...] Nous formons une bonne équipe donc je pense que nous ne devrions pas avoir trop de difficultés à mettre sur pied une démarche construite pour nous préparer à l'informatique et à tout ce que l'on peut faire ou éviter de faire. »

Elle n'a jamais été formée à l'informatique mais Jacqueline ne pense pas vraiment à cela comme un handicap : « L'Éducation nationale a toujours eu un problème pour former ses personnels enseignants. Je ne crois pas qu'on puisse attendre beaucoup de ce côté. Non... J'ai un collègue qui s'y connaît pas mal visiblement et il nous a proposé de nous montrer comment nous en servir, c'est sans doute la meilleure solution. »

Malgré ces perspectives proches, elle n'a pas remarqué les initiatives de la médiathèque Grand-Place concernant l'offre en produits multimédias : « Non, je ne savais pas qu'il y avait ça là-bas. Vous parlez des ordinateurs qui servent à trouver les documents ? [...] Non ? Ah... Mais moi je ne vais jamais dans la vidéothèque, je n'ai pas de magnétoscope chez moi. »

Il semble en effet que les visites de Jacqueline à la médiathèque soient relativement brèves (« en général, je ne reste pas plus qu'une demi-heure, trois quarts d'heure à la limite ») et que ces choix demeurent circonscrits à certains rayons bien déterminés : « Les romans, sauf les policiers, et de temps en temps les guides de voyages ou le rayon sciences sociales. En dehors de ces rayons, point de salut ! Non, sérieusement, je crois que c'est à peu près tout ce que je consulte là-bas. [...] Il y a beaucoup de livres que je préfère acheter, pour les garder chez moi et les relire quand j'en ai envie. Donc je ne vais pas forcément à la bibliothèque très régulièrement, cela dépend un peu des moments. Il y a des mois où j'y serais presque tous les quinze jours et à d'autres moments, ce serait plutôt une fois tous les deux ou trois mois, je rapporte mes livres et je m'en vais... »

Sociabilité familiale et amicale et rapport au multimédia

Il existe deux modalités principales d'accès ou de contact avec le multimédia, l'incitation familiale et la confrontation professionnelle à des outils de travail comme le traitement de texte, les messageries ou les traitements numérisés de l'image et du son. Dans le premier cas, on ne compte pas les exemples où le contact avec les nouvelles technologies est aménagé grâce à un fils, une fille (E. 14), un frère (E. 11), un petit fils ou un compagnon. Pour ne citer que quelques exemples parmi d'autres, Danièle (E. 1) a acheté un micro-ordinateur sur les conseils d'un fils, lui-même converti grâce à sa profession de cadre dans une PME ; Sophie, (E. 5) se confronte à l'outil – tout

en lui résistant – par la présence du poste multimédia de son compagnon ; Louise (E. 13) enregistre et réagit aux incitations de son petit-fils, etc.

Il reste que la grande proximité entre mari et femme, entre parents et enfants ou grands-parents et petits-enfants ne constitue pas le fil conducteur principal d'une curiosité envers les nouveaux outils – et, partant, d'une conversion éventuelle – dont on peut difficilement chercher le chiffre au travers d'entretiens.

14. Pascale, 42 ans, mariée et mère d'une fille de 11 ans, femme au foyer résidant à Grenoble.

Depuis la naissance de sa fille, Pascale a cessé de travailler comme vendeuse de prêt-à-porter féminin. Accompagnée de son mari architecte, Pascale déclare sortir fréquemment, « au moins une fois par semaine, pour aller au restaurant avec des amis, voir un film, une pièce de théâtre ou un concert de jazz. Il suffit simplement que je m'y prenne un peu à l'avance pour faire garder Laure (sa fille) ».

Dans son couple, les rôles domestiques sont clairement définis : « Mon mari travaille beaucoup, au bureau ou à la maison. Donc c'est moi qui m'occupe de la maison et de l'éducation de notre fille. Même s'il travaille un jour sur deux à domicile, je le vois plutôt pendant les week-ends : en fait, il s'enferme dans son bureau pour travailler et j'essaie de ne pas le déranger. [...] Là-dedans, c'est son territoire : il n'est pas très ordonné, c'est un véritable bazar, son bureau, alors je n'y vais pas souvent. Tout ce que je lui demande, c'est de ne pas nous envahir avec ses papiers ! »

C'est essentiellement son mari qui utilise l'informatique et Internet ; Pascale ne s'est jamais beaucoup intéressée aux ordinateurs : « J'ai essayé une fois de jouer avec ma fille, mais j'étais presque tétanisée, cela allait beaucoup trop vite pour moi et, en fait, cela m'a plus stressée qu'autre chose. [...] Thierry (son mari), lui, a pris un abonnement pour le Web, mais moi je ne m'en suis jamais servie. Parfois il me donne une recette de cuisine qu'il a trouvée ou une histoire drôle. À part ce genre de choses, je ne sais pas trop à quoi cela lui sert. Pour le travail, je crois qu'il l'utilise un peu comme un fax, pour échanger des courriers. Enfin, comme je vous l'ai dit, c'est plutôt de son domaine et je ne m'en occupe pas. »

Il est pourtant arrivé à Pascale d'emprunter des cédéroms pour sa fille à la bibliothèque, sur la demande de cette dernière ou de son mari. En général,

c'est elle qui se rend à la médiathèque pour emprunter les ouvrages dont ils lui « passent commande. Pour ma fille, je choisis souvent ou alors je l'emmène avec moi les samedis matins. [...] Pour les cédéroms, je regarde un peu le descriptif de la boîte, je vérifie si cela correspond bien à son âge. Après, elle demande à son père pour l'utiliser sur l'ordinateur. »

Lorsqu'on l'interroge sur les éventuels conséquences de l'apparition des nouvelles technologies, Pascale se déclare « incompétente pour en parler » et en tout cas très peu intéressée : « Les cédéroms, c'est peut-être un petit plus pour les enfants, ça leur permet d'apprendre des choses plus facilement que dans les livres. Mais, je vous dis, je ne sais pas trop... Je ne me suis pas vraiment mise à l'informatique, moi les ordinateurs, ça me stresse. Je préfère faire autre chose, lire ou faire des balades plutôt que de rester plantée devant un écran. »

11. Stéphanie, 19 ans, célibataire, étudiante en droit (BnF).

Stéphanie, qui ne dispose pas d'ordinateur à domicile, utilise surtout Internet pour accéder à des bases de données juridiques et préparer les travaux qu'exige sa licence de droit. C'est son frère aîné, « un vrai accro de l'informatique », qui l'a initiée à l'informatique et à l'utilisation des moteurs de recherches : « Au début, il y a encore quelques mois, je passais beaucoup de temps pour me retrouver avec des résultats assez maigres... Je n'arrivais pas à cibler suffisamment mes questions et je ne connaissais pas les bons sites, ceux sur lesquels on peut trouver des références précises, des compléments d'information vraiment exploitables. Et puis, à force, j'ai fini par comprendre quels étaient les mots-clés les plus pertinents et les moteurs de recherches les plus efficaces. Dernièrement, j'en ai découvert un qui interroge plusieurs moteurs à la fois, Metacrawler : ça prend un peu plus de temps mais souvent, on trouve des sites que l'on aurait pas eu si on était passé par Yahoo ou Alta vista. »

En dehors des avantages pratiques qu'elle retire de l'utilisation d'Internet dans le cadre de ses études, Stéphanie s'intéresse de près aux problèmes juridiques qui découlent de l'apparition des nouvelles technologies : « Ça pose par exemple la question des droits d'auteurs... C'est une question souvent abordée, mais n'empêche qu'avec la multiplication des supports, il devient très compliqué de faire respecter les droits sur un texte. [...] Il y a aussi tous les problèmes qui sont liés aux nouvelles formes d'organisation

du travail qui commencent à apparaître : les contrats de travail vont devoir sacrément évoluer si le télétravail se développe par exemple, ou si une même personne veut partager son temps entre plusieurs entreprises tout en restant chez elle... Enfin, ça ouvre plein de perspectives juridiques et je trouve pas mal d'articles intéressants là-dessus en consultant Internet. »

Contrairement à d'autres étudiants de son âge, essentiellement des garçons il est vrai, Stéphanie ne semble pas éprouver de grosses difficultés pour se discipliner lors de ses utilisations d'Internet : « Non, moi quand je me connecte, j'ai déjà préparé ce que je veux faire et ce que je dois trouver. Tant que je n'ai pas eu mes réponses, je n'abandonne pas. Je ne dis pas que je n'envoie pas des mails à mes copines de temps en temps, mais alors c'est seulement quand j'ai terminé avec le reste ou que je suis en avance sur mon planning... Je ne sais pas... C'est vrai que je suis une bosseuse, mais sinon je n'aurais pas réussi à passer mes premières années de fac, celles qui sont les plus dures : quand on voit pas mal de ses amis qui plantent leur année, si on est un minimum motivée, on comprend vite qu'on a intérêt à être rigoureuse dans son travail... »

Conclusion : une révolution sous observation

Le ton de la plupart des entretiens frappe par la présence de charges critiques modérées, orientées par un souci d'évaluation, de mesure et d'inventaire. La rareté des réactions épidermiques – celle que nous livrons pour clore ce chapitre (E. 15) apparaît comme un cas isolé – signale que, au moins parmi les usagers des bibliothèques, les discours idéologiques sans retenue et sans freins ne sont pas légion.

À cet égard l'attitude modérée, non manichéenne de Jacqueline (E. 18), comme on le voit dans l'extrait qui suit, n'apparaît pas comme exceptionnelle, la critique est ici exprimée de façon mesurée et sans emphase.

Une posture typique, dont l'entretien 10 donne ici la mesure, traduisant l'état d'esprit de ceux qui ont participé à ces entretiens, peut ainsi être caractérisée par le désir de voir ces outils à l'œuvre, de saisir en contexte leur pertinence, mais aussi d'affirmer que les « consommateurs » de tous poils – y compris les lecteurs des bibliothèques – ont voix au chapitre et doivent pouvoir s'exprimer à propos des options et des orientations prises par les décideurs.

18. Jacqueline, 38 ans, divorcée, institutrice à Grenoble.

À propos de la concurrence supposée entre le livre et les nouvelles technologies, Jacqueline se montre très amusée: « Non, non... Vraiment... Les enfants adorent les livres quand on les y amène correctement... Il y a peut-être des âges où la télévision ou les jeux vidéo prennent un peu le pas sur la lecture mais, en général, cela passe et le livre reste au centre de leurs intérêts. Je ne m'inquiète vraiment pas pour ce genre de choses... Pas plus que d'habitude. Intéresser les enfants à la lecture, cela fait partie de notre métier et, au contraire, l'ordinateur est peut-être un moyen d'y arriver avec des élèves qui auraient des difficultés normalement. Enfin je pourrai sans doute mieux vous répondre l'an prochain. »

10. Michel, 30 ans, médecin célibataire résidant à Clichy.

Michel se rend dans les salles de lecture de la BnF pour passer quelque temps à lire des revues scientifiques ou des ouvrages de littérature étrangère. Les ordinateurs qu'il utilise là-bas lui servent ponctuellement à trouver un ouvrage précis. Lorsqu'il trouve un poste Internet libre, il lui arrive également de consulter des sites d'information médicale ou d'envoyer quelques messages à des amis ou des connaissances *via* Caramail: « C'est assez pratique mais comme je viens plutôt là le week-end, c'est rare que je trouve une place libre... Je ne sais pas toujours ce que je vais chercher, des fois j'improvise, je laisse mon imagination décider. Je suis quand même plutôt livre parce que lorsque je trouve un article qui m'intéresse, c'est plus facile de prendre des notes que devant un écran. »

Les débats sur les nouvelles technologies et l'informatisation dans nos sociétés prennent chez Michel une couleur singulière, particulièrement alimentée par la question de la carte Sésame Vitale, prévoyant de pousser les médecins à s'informatiser et à échanger des informations en réseau avec la Caisse d'assurance maladie afin de réduire les dépenses de santé publique: « C'est vraiment l'exemple typique de ce qu'il ne faut pas faire: on demande aux gens de s'informatiser sans vraiment avoir pris la peine de leur demander leur avis! C'est vraiment scandaleux parce que l'on sait que les réseaux posent beaucoup de problèmes en termes de sécurité et de confidentialité. À mon avis, cela illustre bien les risques de dérapages qui sont liés à l'extension de l'utilisation des nouvelles technologies: on veut aller trop vite, sans prendre

réellement le temps d'envisager toutes les conséquences que cela pourrait avoir. Moi je suis très réservé là-dessus : par exemple, je n'ai aucune envie de laisser mon numéro de carte bleue sur Internet, je n'ai pas trop confiance. Pour la carte Sésame Vitale, c'est pareil : ce n'est pas parce que ce sont les pouvoirs publics qui vont gérer l'affaire qu'il faut être rassuré, au contraire ! Il n'y a qu'à demander aux chercheurs du rez-de-jardin s'ils sont contents de la manière dont on s'y est pris pour informatiser la BnF, je crois pas qu'ils soient nombreux à faire encore confiance à l'État pour organiser et gérer ce genre de questions ! »

Quelles que soient les possibilités qu'il entrevoit dans l'utilisation des réseaux, Michel reprend avec insistance l'idée selon laquelle il ne faudrait pas vouloir « aller trop vite », qu'il conviendrait de se montrer prudent dans les applications qui pourraient être faites des nouvelles technologies : « C'est sans doute très bien, on pourra faire beaucoup de choses à l'avenir, mais je ne crois pas que les gens y soient vraiment préparés. Peut-être qu'ils vont s'y intéresser, mais on ne peut quand même pas leur demander d'y passer aussi rapidement. Il y a beaucoup de mes patients, pas tous âgés d'ailleurs, qui risquent d'avoir beaucoup de mal à comprendre à quoi leur servira cette carte, ce que cela va leur apporter. Et ce n'est sans doute pas moi qui vais leur expliquer ! »

15. Christophe, 25 ans, célibataire, étudiant en histoire. Résidant à Cavaillon.

Christophe n'a ainsi jamais utilisé Internet, mais il se montre intarissable lorsqu'il s'agit d'en parler. Selon lui, ce genre de technique présente de grands dangers : « D'abord, je suis absolument contre le fait de remplacer le livre par l'informatique. Je ne vois pas pourquoi on dépense de l'argent là-dedans alors que pour le prix d'un ordinateur, une bibliothèque pourrait acheter un nombre considérable de livres ! On risque de faire disparaître les vrais auteurs si on continue comme ça, en mettant des ordinateurs dans les écoles, au bureau, à la fac. Je ne pense pas qu'on trouve la même qualité d'édition sur Internet et dans l'univers du livre. Pour la littérature, il y a une longue tradition et on voudrait que les gens laissent un peu ça de côté pour aller surfer sur Internet... Je crois que ce serait une grosse erreur... Les journalistes à la Bonaldi sont vraiment dingues d'informatique, de tout ce qui est nouveau mais, à les entendre, on n'a pas franchement l'impression qu'ils lisent beaucoup. »

Christophe, qui vit chez ses parents, utilise leur « vieil ordinateur » pour mettre ses travaux universitaires en page et trouve ce genre d'activité « particulièrement abrutissante. Lorsque j'ai passé deux heures devant un écran, je suis vraiment vidé. C'est pour ça, je pense, qu'Internet n'est pas très adapté pour se cultiver, vu qu'on ne peut pas lire sur un écran de manière aussi efficace que dans un livre. [...] Internet est quand même réservé aux plus riches, à ceux qui ont les moyens de mettre 6 000 francs dans l'achat d'un ordinateur! Moi, tous ces discours autour des nouvelles technologies, ça m'énerve vraiment. J'espère bien que tout ça va un peu se tasser et que les gens vont arrêter de fantasmer là-dessus. Je veux bien que ça puisse être utile à certains, mais qu'on arrête de nous dire que c'est fantastique, la vraie révolution, et qu'on devrait tous baver là-dessus! C'est quand même bien gadget comme invention, un peu comme les portables: il n'y a qu'à voir ce que les gamins en font... Au collège, il paraît que ça devient impossible de faire cours sans être interrompu par une sonnerie! À quoi ça peut servir, un portable, à un gamin de 13 ans? Les parents sont gagas devant la technique alors ils achètent n'importe quoi à leurs mômes. Bon, c'est leur problème, mais je vois pas pourquoi on est obligé de subir ça dans les bibliothèques... »

Christophe affirme son attachement quasi exclusif aux livres en consacrant ses visites à la médiathèque aux imprimés, en se détournant de l'offre audiovisuelle. Seule exception notable, il emprunte beaucoup de CD audio qu'il choisit avec soin. Il se montre d'ailleurs aussi intarissable sur ses goûts musicaux (essentiellement tournés vers le blues et le jazz) que littéraires. Inversement, Christophe sort très rarement au cinéma: « Le ciné, j'aime pas trop... Je préfère les concerts... Non, j'ai du mal à me dire que je vais m'enfermer dans le noir pendant deux heures pour regarder un film avec des types autour qui feront plein de bruit... Je sais, je suis un peu spécial; c'est ce que me disent mes copains... Mais depuis que je suis petit, j'ai préféré lire: j'ai lu Balzac ou Hugo très tôt, alors que mes camarades de classe avaient déjà du mal à rentrer dans des romans beaucoup plus faciles. [...] Mes parents sont d'un milieu très pauvre et ils ne m'ont pas beaucoup aidé pour l'école, alors le fait de lire beaucoup a sûrement été un atout pour moi. [...] Il faut avoir l'envie de lire et y consacrer du temps. »

Conclusion

Une enquête sur les technologies de la communication, lancée à chaud, en une période où s'installent et s'usinent les dispositifs d'usage commun, n'est-elle pas fatalement aventureuse? À l'aube du XXI^e siècle, les offres et les pratiques évoluent en ce domaine avec rapidité. En quelques mois, on peut craindre que tout ait changé et que les mesures patientes, prises au cours d'une observation méticuleuse, aient perdues toute validité. De fait, les risques s'accroissent encore lorsque l'observateur décide de s'accorder le temps d'une réflexion. Le recul qui convient aux entreprises intellectuelles se pensant plus volontiers dans la durée semble être un luxe qui se conjugue mal avec le mouvement apparemment effréné des « révolutions numériques ».

Pourtant, les constats et les analyses menées durant les deux années de cette enquête n'ont pas dû être continûment réactualisés pour s'accorder avec un paysage numérique en forte mutation. Certes, durant cette période, le décor a changé plus d'une fois: une forte croissance s'est d'abord imposée, avec une installation, bruyamment relayée par les médias, conduisant, en France, à une visibilité de plus en plus grande d'Internet; puis l'explosion apparente a été suivie de la crise que nous connaissons aujourd'hui. Pas seulement boursier, ce que nous appelons le premier « choc numérique » est venu, très rapidement, relativiser les excès d'optimisme de la plupart des commentateurs des « révolutions numériques ».

Les premiers constats, plutôt déflationnistes, qui nous ont sauté aux yeux dès le début de notre enquête (faiblesse de l'intérêt pour les TIC dans les bibliothèques dotées de collections de cédéroms et de terminaux, faiblesse des usages et absence d'esprit de suite chez ceux qui avaient passé le pas), pouvaient apparaître déroutants en une période où la croissance forte des dotations et l'intense battage médiatique semblaient révéler un intérêt collectif pour les « nouvelles » technologies. En un lieu – les bibliothèques – où les publics peuvent, en toute liberté financière, expérimenter et chercher à domestiquer les nouveaux outils lancés sur le marché, la faiblesse des explorations aventureuses des nouveaux médias ne pouvait que faire contraste avec l'ambiance générale dans laquelle baignaient alors les Français.

Ce hiatus est à l'origine de quatre interrogations, fatalement mêlées, que nous croyons majeures.

1. En premier lieu, les résultats un peu décevants – au regard des attentes enchantées propres à l'air du temps – que nous collectons sont-ils liés aux incertitudes d'une période d'incubation des « révolutions numériques » ? À la singularité de nos prélèvements ?

2. Il faut bien admettre que les formes matérielles que revêtent les « nouveaux outils technologiques » – placées dans la filiation des ordinateurs personnels ne doivent pas être prises comme une donnée intangible : tous les outils numériques sont aujourd'hui soumis à une épreuve pratique, les dispositifs technologiques peuvent très vite se modifier.

3. Faut-il qualifier de naïve, d'enchantée et d'irréaliste la position des médias (de la télévision à la presse écrite) tenant pour acquise la conversion de tous aux TIC sans vérifications empiriques préalables ?

4. Enfin, pour quelles raisons les travaux empiriques et les analyses critiques élaborées sont-elles si rares, singulièrement en langue française, alors que la « pression » de la demande semble être maximale ?

On ne s'attardera pas longuement sur la première question qu'il n'est pas possible aujourd'hui de trancher. Il est en définitive moins important de savoir si des changements profonds interviendront dans les décennies qui viennent grâce à l'usage domestique d'Internet et / ou des cédéroms que de se demander sur quels types d'usages, sous quelles formes d'appropriations pourront déboucher ces éventuels changements. Dans tous les cas, les pronostics – qu'ils pèchent par excès ou par défaut – peuvent toujours être désavoués quelques décennies plus tard et les médias comme les universitaires qui se lancent dans des envolées prophétiques prennent des risques. On peut simplement craindre aujourd'hui que la définition actuelle du multimédia soit trop fortement marquée par le règne de l'écrit pour se diffuser sans entrave. L'analyse des logiques d'usages observables en bibliothèques témoigne tout au moins du fait selon lequel les habitudes et les curiosités littéraires font varier les attentes et les modes de consultation des produits multimédias ; les usagers qui entretiennent les rapports les plus intimes avec la chose écrite paraissant, on l'a dit, être ceux qui sont le plus à même de donner un sens à l'utilisation des nouvelles technologies.

La deuxième question nous arrêtera plus longtemps. Au plus général, c'est bien sûr le statut de l'ordinateur personnel qu'on doit interroger. Il est loin d'être certain que cet outil ait changé d'image ces dernières années. Perçu comme

appartenant au monde savant, l'ordinateur semble avoir conservé le même statut d'objet « rare », « complexe » et dévolu à des opérations savantes depuis qu'on le nomme « poste multimédia ». Sans doute sa pénétration a-t-elle augmentée dans les familles comprenant de jeunes enfants, en raison de ses potentialités pédagogiques ; mais, pour l'essentiel, l'ordinateur reste mieux implanté dans les milieux déjà dotés préalablement. C'est sans doute la raison pour laquelle les perspectives commerciales privilégient de plus en plus les supports les plus variés – portables, câble / satellite, consoles de jeu – comme voies d'accès à Internet pour les années à venir. Au demeurant, cet état de fait permet de mieux comprendre la place qu'occupe aujourd'hui le cédérom. Une partition oppose une définition pour laquelle ces outils sont des objets transitionnels, des passerelles entre une Toile perçue comme complexe et un peu inquiétante et une perception selon laquelle ils ne seraient que de simples outils de stockage et / ou didactiques. Ce support possède ainsi une identité singulière pour les usagers des petites bibliothèques. Même si nous n'avons pas les moyens de savoir si les attentes et les anticipations de ces usagers sont à l'image d'attitudes plus largement partagées hors des bibliothèques, on peut supposer qu'ils ne sont sans doute pas les seuls à manifester ce type de perception. Dans son ensemble, la population française ne plébiscite pas ce support, au moins par ses achats. Ainsi, selon le panéliste GfK le nombre de périphériques accédant à Internet passerait de 3 millions en 1999 à 40 millions en 2005¹. Néanmoins, dans cette perspective, la ventilation des périphériques serait profondément modifiée, passant de 93,4 % pour les micro-ordinateurs, 0,3 % pour les téléphones mobiles et 6,2 % pour les consoles de jeux en 1999 à respectivement 20 %, 42 %, 30 %, auxquels viendraient s'ajouter d'autres types de périphériques. La prospective, exercice difficile et aléatoire, intègre ici une donnée qui possède une résonance singulière pour notre propos : le micro-ordinateur, outil intellectuel en ses commencements, manipulant l'écriture, l'image et le son, resterait, pour cette projection, un instrument communiquant relativement marginal (passant de 3 millions de connexions à seulement 8 millions). On

1. « Retournement de tendance en 2005 », *PC Magazine*, mars 2000, n° 142, p. 39.

voit poindre ici un réalisme tempéré sur le registre des modalités d'application – comment la nouvelle communication sera-t-elle concrètement administrée ? – d'une évolution projetée. Au demeurant, on peut ajouter que ce réalisme s'accompagne de quelques approximations. Selon l'enquête « Les usages de loisirs de l'informatique domestique » du DEP du ministère de la Culture², un foyer sur 5, soit 20,5 % (5 millions de foyers) était équipé en 1999 d'au moins un ordinateur. Mais seulement 1/5 des foyers équipés d'ordinateurs, soit 1 million de foyers, disposait d'un accès Internet. Le différentiel très sensible entre les 3 millions du paneliste GfK et ce nombre tient évidemment à un mode de calcul différent : ce sont les périphériques qui sont recensés et non les foyers. Néanmoins, le choix des modes de calcul n'est pas sans impact sur la représentation qu'on se fait de la pénétration des nouveaux instruments de communication. Ainsi, les auteurs des « usages de loisirs de l'informatique domestique » soulignent qu'entre juin 1997 et le premier trimestre 1999, seul un accroissement léger (2 % en plus) du nombre de foyers équipés vient faire écho au très grand nombre d'ordinateurs vendus durant cette période et que les campagnes publicitaires ont fait largement connaître. Un marché de renouvellement s'est mis en place, qui vient ainsi atténuer l'impression de raz-de-marée qu'entretenait la croissance apparemment forte du marché durant cette période.

La troisième question appelle de plus longs développements. Nous avons vu quelles étaient les difficultés d'instauration d'une critique des nouveaux médias ; nous avons constaté que les instances culturelles – observatoires officiels, institutions diverses œuvrant dans le domaine de la culture – ne manifestaient qu'un engagement critique limité. Nous pouvons également remarquer que la recherche universitaire – au moins pour les publications les plus diffusées – n'a eu que faiblement recours à l'analyse circonstanciée des dotations et des usages, pour Internet notamment. Il serait donc excessif de faire à nouveau le procès des médias qui semblent jouer à l'unisson avec les mondes intellectuels. On pourrait même dire qu'en certains cas la distance

2. *Op. cit.*

critique se rencontre plus nettement dans une certaine presse écrite que dans les livres écrits par les spécialistes du domaine. Ainsi, durant l'année 2000, le journal *Le Monde* a joué avec subtilité de la contradiction qui travaille toute prise de parole publique en distinguant dans ses colonnes, grâce à l'habile découplage qui y est institué, entre les prises de positions (fatalement plus engagées, militantes ou à tout le moins situées) de ses pages Horizon-débats³ et les analyses toujours assez prudentes développées dans les autres rubriques et fondées sur des sources extérieures (rapports d'activités et d'enquêtes, résultats économiques, comptes rendus d'ouvrages, etc.). De même, l'ouvrage de D. Schneidermann, *Les Folies d'Internet*⁴ est-il d'abord paru, sous forme de dossiers d'été, dans les pages Horizon-débats. Considérant Internet comme un grand livre culturel, dont chacun pourrait éprouver les frontières et les horizons, l'auteur y développe une vision culturaliste d'Internet. D'emblée, une qualification livresque révèle l'identité supposée de l'outil. Il n'y a donc pas lieu de décrire la façon dont se métissent et se déclinent les pratiques antérieures et perspectives nouvelles propres au média ; chacun peut en avoir une évaluation directe et quasi expérimentale en choisissant de faire d'Internet un objet spéculatif dont on pourrait explorer l'extension et l'être actuels. Cette lecture très située, comme les engagements fervents et militants d'un ingénieur en télécommunication⁵, de tel ou tel opérateur ou promoteur d'une *start-up*

3. S'il peut être risqué de prétendre que la puissance critique d'un organe de presse est fonction directe des hauts faits imputables à certains de ses journalistes (cf. la réputation du *Washington Post* après le Watergate et la lecture qu'en fait Michael Schudson, dans *The Power of News*, Cambridge, Massachusetts, Harvard University Press, 1995), on peut penser que les dispositifs mis en place dans la « formule » et le style rédactionnel d'un journal (recours aux archives du journal ou, comme ici, distinction de registres d'intervention, auxquels il n'est pas donné le même poids) confèrent une autorité et une crédibilité accrues à un organe de presse. Il est du reste piquant que, dans le cas du *Monde*, ce dispositif rédactionnel ait été la cible de l'analyse légitimiste de Pierre Bourdieu (l'introduction de prises de positions dues à des intellectuels, des acteurs de la vie politique et culturelle étant assimilée par l'auteur à un mouvement de vulgarisation, motivé par la recherche d'audience et érodant le pouvoir critique et distancié des journalistes du *Monde*). Cf. Pierre Bourdieu, *Sur la télévision*, Liber, 1996 ; voir également la lecture que Cyril Lemieux fait de cet ouvrage dans un chapitre du *Travail sociologique* de Pierre Bourdieu, *op. cit.*, p. 205-229, ainsi que la note critique de Jean-Louis Fabiani, Emmanuel Ethis, et Emmanuel Pedler, « À propos de *Sur la télévision* de Pierre Bourdieu », Genève, *Revue européenne des sciences sociales*, n° 109, p. 167-170.

4. Daniel Schneidermann, *Les Folies d'Internet*, Paris, Fayard, 2000.

5. On peut se référer notamment, entre autres, à un article publié par Nicolas Colin, ingénieur des télécommunications, « Déniermythifier la fracture numérique », *Le Monde*, 19 septembre 2000.

sont ainsi présentées comme des témoignages, des positions prises par les acteurs engagés sur le terrain.

De fait, la tension entre l'importance culturelle accordée à Internet par les médias et les passages à l'acte, singulièrement dans les affaires privées (nouvelle citoyenneté, « braconnages » culturels, sollicitation du « grand livre » d'Internet notamment) tient sans doute à un fait : les nouveaux outils électroniques, comme, au reste, les pratiques culturelles savantes sont plus le fait d'une élite que d'une *upper middle class*⁶. Si l'on s'accorde avec ce point de vue, la tension que nous venons de souligner change de nature. Des médias comme *Le Monde* accordent une grande place aux TIC parce que ces dernières jouent un rôle de premier plan à la fois dans les secteurs économiques et dans les pratiques de quelques minorités. L'on retrouve dans nos échantillons et dans nos entretiens – singulièrement à la BnF – la trace de cette activité marginale. Loin de s'étendre à l'ensemble des fractions les plus formées et les plus aisées qui constituent une grande partie des publics de bibliothèques, la domestication des TIC semble ainsi être régie par un mouvement qui doit beaucoup à l'activité de quelques cercles (ceux que nous avons qualifiés dans les chapitres précédents de philonistes notamment, mais aussi, et de manière plus inattendue, les individus ayant eu l'opportunité de se mouvoir géographiquement). La confusion qui, longtemps, en matière de culture aura généralisé aux « groupes supérieurs » ce qui singularise quelques-unes de ses marges est donc au fondement d'une lecture mécaniste des fonctionnements sociaux.

Cet état de fait permet de comprendre, pour conclure sur notre quatrième question, la raison pour laquelle les résultats des enquêtes existantes sont si difficiles à interpréter. À prendre au mot les espoirs dont se bercent nombre de commentateurs, on prend le risque de vouloir vérifier, évaluer et jauger là où il faudrait sans doute lancer des explorations centrées sur quelques pratiques minoritaires. Cette enquête n'échappe pas à ce type de critique. Elle l'assume pourtant, pour considérer qu'une évaluation

6. C'est sans doute dans le domaine des pratiques musicales savantes qu'une telle analyse peut être développée. De fait, rien ne permet d'affirmer, comme cela a souvent été fait, que les pratiques savantes sont les pratiques dominantes des groupes dominants.

frontale est sans doute la seule façon d'exorciser les incantations entêtantes qui circulent aujourd'hui.

On a constaté que les enquêtes sur les pratiques sont rares, au moins si l'on s'attache à une définition restrictive de ce que signifie enquêter pour le domaine singulier des TIC. Si l'on pose qu'il importe de mettre en place des dispositifs quasi expérimentaux afin de faire apparaître les variations engendrées par l'usage de moyens inédits par rapport aux pratiques passées, les travaux qui répondent à cette exigence ne sont pas légion. Cette enquête s'inscrit dans ce cadre. Répondant à un appel d'offres aux attendus fatalement extérieurs aux chercheurs qui la réalisent, de telles entreprises ne supposent pas que ces derniers soient en désaccord avec la visée expérimentale qui est à son principe. S'il y a sans doute quelque naïveté à envisager une explication causaliste, fondée sur la croyance en une mécanique sociale (où les techniques joueraient un rôle de premier plan), il est de même réducteur de privilégier l'observation de processus sociaux, de dynamiques où l'action humaine tient la première place sans essayer de décrire la fonction catalytique – mais non fatalement première – d'un certain nombre d'innovations. Cette position n'interdit pas l'alliance entre l'intelligibilité que procurent les approches structurales – où les groupes ou les fractions sociales, ainsi que les savoirs, les techniques et les outils qu'ils contrôlent peuvent jouer un rôle dans l'explication – à la plasticité typologique des théories de l'action. Un tel cahier des charges est contraignant et l'on peut aisément comprendre la difficulté que nous avons eue à trouver des études répondant à la posture que nous venons d'évoquer.

C'est sans doute là une des raisons qui nous fera saluer le grand intérêt et la proximité avec nos préoccupations du travail réalisé par Éric Maigret et Laurence Monnoyer-Smith à propos d'un conseil municipal interactif dont l'auteur explore l'aventure⁷. Fondé sur un patient travail d'enquête, sur une durée permettant une investigation détaillée, cette recherche est sans doute

7. Éric Maigret et Laurence Monnoyer-Smith, « Des caméras dans un conseil municipal : portée et limites de l'expérience d'Issy-les-Moulineaux », *Hermès*, n° 26-27, 2000, p. 141-158. La place des TIC est tout à fait centrale dans le dispositif puisque l'implication des citoyens se traduisait autant par une participation téléphonique, que par la rédaction d'e-mail ou de fax et que les conseils étaient retransmis par le câble.

aujourd'hui l'une des plus conséquentes réalisée en un contexte particulier – autour d'une activité remodelée par l'introduction des TIC et non dans la généralité de pratiques sorties de leur contexte. On peut s'accorder avec les auteurs pour constater que « l'expérience de retransmission télévisée du conseil municipal par le câble (avec possibilité pour les téléspectateurs d'intervenir durant la tenue de ce conseil) menée à Issy-les-Moulineaux depuis 1997, constitue un exemple emblématique » pouvant éclairer les débats que suscite la constitution d'un espace public local, à partir de l'utilisation des TIC. De fait, deux dimensions sont particulièrement bien éclairées dans l'article ; d'une part, l'implication et le rôle de certains groupes, plus engagés dans « l'action citoyenne », d'autre part, les modulations – souvent significatives de la perception de ce que sont et font les responsables politiques ainsi que la façon dont ces derniers s'expliquent en public. Ainsi, la traduction directe de ces évolutions s'est concrétisée par la nécessité de rendre accessibles des dossiers complexes au public (budget, urbanisme notamment), par la meilleure et progressive domestication des outils de communication par les responsables politiques et par une relative pacification des oppositions partisanes. On peut sans doute discuter le constat selon lequel les citoyens, concernés par ces conseils municipaux interactifs se recruteraient plutôt au sein des « professions intermédiaires et nouvelles classes moyennes en tête⁸ », puisqu'ils se caractérisent également par une tendance à avoir une activité associative et que cette dernière est – tendanciellement – le fait de professions intellectuelles supérieures, puis des professions intermédiaires. Quoi qu'il en soit ce point de détail ne gomme pas le constat principal selon lequel l'implication citoyenne et technologique – et donc l'usage privilégié des TIC dans le cadre de ces conseils municipaux interactifs – est le fait d'une minorité active et agissante. On ne peut être que frappé par la proximité des résultats de cette enquête et de celle qui nous a occupée dans ces pages. Ainsi, le bilan que dressent Éric Maigret et Laurence Monnoyer-Smith est-

8. *Op. cit.*, p. 150.

il en demi-teinte: « Au total, si tous les acteurs (élus et citoyens) insistent sur le fait que l'existence du CMI (conseil municipal interactif) est bonne pour la démocratie et donne une certaine visibilité aux élus, nombreux sont ceux qui soulignent cependant la nécessité d'encadrer l'expérience par une intervention plus importante dans la commune, par des réunions citoyennes (conseil de quartier). L'expérience, si elle sert de vitrine à la ville et permet d'injecter du sens dans la communauté, ne favorise pas vraiment la participation: la vie locale ne s'en trouve pas profondément bouleversée et les résultats ne sont pas à la hauteur des espoirs. Elle n'apparaît donc pas exclusive d'autres formes de relation encore à inventer et à revivifier⁹. »

Ces espoirs déçus nous ramènent à notre dernière question et l'on peut sans doute imputer pour partie le caractère limité de l'engagement critique qui caractérise à la fois les recherches universitaires et la position des observatoires officiels et des institutions culturelles aux aspects idéologiques que revêt le débat sur l'influence des nouvelles technologies. Ce dernier est en effet essentiellement alimenté par de très nombreux articles et rapports analysant les différents types d'enjeux liés à l'émergence des nouvelles technologies. Ce terme d'« enjeux » a son importance dans la mesure où il traduit très souvent une référence implicite à la théorie de la société de l'information. Dans la critique qu'il dresse des travaux de Manuel Castells, Nicholas Garnham¹⁰ observe précisément que le recours au terme de « société de l'information » s'impose trop souvent dans les milieux politiques et universitaires comme un préalable à toute analyse, sans qu'il soit jugé nécessaire de revenir sur la validité des constructions théoriques auxquelles renvoie cette expression. Pourtant, les écrits de Manuel Castells¹¹ partagent avec la plupart des études traitant des relations entre techniques et société le travers de ne s'intéresser centralement qu'à l'innovation et à l'émergence de nouvelles techniques.

9. Selon *Pratiques culturelles des Français*, 1989 (*op. cit.*), 58 % des professions intellectuelles supérieures ont participé à une association, contre 47 % pour les professions intermédiaires et 25 % chez les ouvriers non qualifiés. Selon la version de 1997 de la même étude, ces chiffres passent respectivement à 48 %, 45 % et 20 %, soit des écarts plus restreints. Cependant, les individus déclarant participer à une association syndicale ou politique se recrutent de façon beaucoup plus nette chez les membres des professions intellectuelles supérieures (17 % en 1997) que chez leurs homologues des professions intermédiaires (11 % en 1997). On peut donc penser que les citoyens concernés (et câblés) forment un échantillon au sein duquel les professions intermédiaires sont majoritaires, sans que ce fait signale une surtendance propre à ce groupe.

10. Nicholas Garnham, « La Théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie », *Réseaux*, n° 101, 1999, p. 53-91.

11. Cf. notamment, *La Société en réseaux*, Paris, Fayard, 1998 (*L'Ère de l'information*; tome 1).

Faute de mesurer l'influence de ces dernières à l'aune des techniques anciennes ayant pénétré le social avec plus d'ampleur, ce type d'analyse est presque toujours condamné à qualifier de platement nouvelles ou révolutionnaires des évolutions qui gagneraient pourtant à être comprises dans la longue durée. Ce n'est donc pas un hasard si les contributions les plus heuristiques du débat sur l'influence des nouvelles technologies nous paraissent à ce jour devoir être plutôt cherchées du côté d'historiens tels que Roger Chartier, peu enclins à céder aux facilités prophétiques. On trouve ainsi chez ce dernier un éclairage intéressant sur le thème du respect des droits d'auteur dans les œuvres multimédias¹²; en montrant que le problème de l'immatérialité du texte s'est posé dès le XVIII^e siècle aux communautés de libraires et d'éditeurs, Roger Chartier nous fait comprendre que les possibilités de manipulation et de détournement offertes par le texte électronique ne font que reposer avec plus d'acuité des questions pour lesquelles un certain nombre de réponses ont déjà été trouvées.

Mais, si l'on admet qu'un grand nombre de recherches portant sur les communications électroniques voient leur intérêt minoré par une inscription trop forte dans ce que l'on pourrait appeler une « modernité immédiate », on n'en comprend cependant pas mieux le caractère récurrent de cet engagement idéologique malgré les appels à la prudence lancés par de nombreux chercheurs. Sans aller jusqu'à user du terme de religion¹³ pour qualifier ces attitudes technicistes, David Edgerton considère que « les récits de techniques centrés sur l'innovation et sur les savoirs formels sont essentiels dans la culture du XX^e siècle¹⁴ ». Le fait que la plupart des gouvernements des grands pays industrialisés consacrent la majeure partie des budgets de recherche portant sur l'étude des techniques à l'innovation plutôt qu'à l'usage ou à la diffusion des techniques n'est qu'une des multiples facettes de la préférence que nos sociétés semblent marquer pour le futur. Il n'est donc pas totalement surprenant dans un tel contexte de constater que les

12. Roger Chartier, « Le texte entre auteur et éditeur », in *Le Livre en révolutions*, op. cit., p. 47-73.

13. Voir à ce propos l'ouvrage de David F. Noble, *The Religion of Technology*, New York, Penguin Books, 1999.

14. David Edgerton, « De l'innovation aux usages. Dix thèses éclectiques sur l'histoire des techniques », in *Des Sciences et des techniques : un débat*, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, 1998, p. 259-287.

études se donnant le temps d'effectuer des mesures patientes et d'élargir leurs champs d'investigation restent rares. En fait, dès lors que l'on prend pour acquis le fait que nos sociétés sont entrées, ou tout au moins sont en passe d'entrer, dans un « nouvel âge numérique », une ère de l'information dans laquelle les structures économiques, politiques, sociales et culturelles verraient leurs évolutions déterminées par une série d'innovations techniques, on considère comme effectifs des ruptures ou des changements qui ne se trouvent encore pour la plupart qu'à l'état de potentialités.

Annexes

- **Annexe I. Fac-similé du questionnaire de l'enquête**
- **Annexe II. Protocole d'observation, cédérom Michel-Ange**
- **Annexe III. Données comparatives : Miramas, Cavaillon, Grenoble, Paris (BnF)**
- **Annexe IV. Catégorisation des types de sites Internet**
- **Annexe V. Index des tableaux et graphiques**

Annexe I. Fac-similé du questionnaire de l'enquête

Enquête *Les bibliothèques publiques de prêts : accès, services, publics.*

Les bibliothèques publiques de prêts : accès, services, publics.

Bibliothèque publique d'information  **Centre Georges Pompidou**

LECOLE HAUTES ETUDES DE BOULOGNE  **CHS** (Centre National de Recherche Scientifique)

Cette année, la Direction du Livre et de la Lecture du Ministère de la Culture, la Bibliothèque Publique d'Information, le laboratoire SHADYFC de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales et du CNRS ont décidé de mieux faire connaissance avec les publics des bibliothèques. C'est pourquoi nous vous distribuons ce questionnaire. Il est une première prise de contact avec vous et pourra, si vous le désirez, se prolonger par une discussion plus approfondie avec nos enquêteurs. Dans ce cas, merci de nous préciser dans l'encadré au verso les renseignements nous permettant de prendre contact avec vous.

Écrivez, avec vos annotations de remplir ce questionnaire le plus précisément possible. Une fois complété, vous pouvez le remettre à nos enquêteurs, le déposer aux guichets "retours des emprunts" ou bien encore nous le faire parvenir à l'adresse suivante : B.I.E.S.S. - Postbox 7 / 2 rue de la Charité / 75003 Paris.

Le CNRS garantit l'anonymat des informations qui sont collectées par ce questionnaire et lors des entretiens individuels.

1. Au cours des douze derniers mois, vous êtes venu(x) dans cette bibliothèque :
 tous les jours ou presque au moins une fois par semaine
 autre : combien de fois durant les douze derniers mois ? _____ fois

2. Êtes-vous inscrit(e) dans cette bibliothèque ? _____ oui non

3. Fréquentez-vous plusieurs bibliothèques ? _____ oui non
 Si oui, lesquelles ? _____

4. Dans cette bibliothèque, au cours des douze derniers mois, combien de fois avez-vous personnellement :

• utilisé de manière _____ fois	• consulté de manière ou de temps _____ fois
de manière régulière _____ fois	de temps _____ fois
ou occasionnelle _____ fois	de manière _____ fois
• emprunté de livres _____ fois	de CD audio _____ fois
de CD audio _____ fois	de vidéos _____ fois
de manière régulière _____ fois	Internet _____ fois
de manière _____ fois	

5. Dans cette bibliothèque, quel(s) genre(s) d'ouvrages consultez-vous ou empruntez-vous plutôt ? _____

6. En moyenne, combien de temps séjournes-vous dans cette bibliothèque ? _____

7. En moyenne, combien d'ouvrages empruntez-vous ici par visite ? _____

8. Si vous avez déjà utilisé un ordinateur ici, dans quel(s) but(s) l'avez-vous fait principalement ? _____

9. Si vous avez déjà emprunté des cédéroms dans cette bibliothèque, quel fut le titre :
 du premier ? _____ du dernier ? _____

10. Si vous avez consulté Internet dans cette bibliothèque, dans quel(s) but(s) l'avez-vous fait principalement ? _____

11. Si vous avez consulté Internet dans cette bibliothèque, citez deux sites qui vous viennent à l'esprit :
 1. _____ 2. _____

12. Lorsque vous cherchez un ouvrage précis, par quel(s) moyen(s) le trouvez-vous le plus souvent ? _____

13. Avez-vous déjà utilisé un ordinateur ou une console de jeux ? _____ oui non
(Si non, passez directement à la question 25)

14. Vous arrive-t-il d'utiliser un ordinateur à des fins professionnelles ?... _____ oui non *(Si non, passez à la question 19)*
 Si oui, pour quelles applications principalement ? _____

Date : _____ Tournez SVP

12. Avec quelle fréquence utilisez-vous un ordinateur à des fins professionnelles ?
 tous les jours ou presque au moins une fois par semaine
 autres : combien de fois durant les deux derniers mois ? _____ fois

13. Disposez-vous chez vous d'un ordinateur individuel ? ... oui non (Si non, passez directement à la question 25)
 Si oui, en êtes-vous l'utilisateur principal ? _____ oui non

Si vous n'en êtes pas l'utilisateur principal, de qui s'agit-il ? _____

14. Cette machine dispose-t-elle : du son de la couleur d'un lecteur de cd-rom d'un modem

15. Disposez-vous d'un abonnement Internet ? _____ oui non

16. Avec quelle fréquence utilisez-vous votre ordinateur à des fins NON professionnelles ?
 tous les jours ou presque au moins une fois par semaine
 autres : combien de fois durant les deux derniers mois ? _____ fois

17. En dehors de vos tâches professionnelles, à quel consacrez-vous la plus grande partie du temps passé devant votre ordinateur personnel ? _____

18. Si vous en possédez, de combien de ordinateurs disposez-vous ? _____ ordinateurs
 De quel(s) genre(s) de ordinateurs s'agit-il plutôt ? _____

19. Vous arrive-t-il de jouer à des jeux vidéo ? _____ oui non

Si oui, de quel(s) genre(s) de jeux s'agit-il plutôt ? _____

20. Quand avez-vous utilisé pour la première fois un ordinateur ? _____ 19__

21. D'après vos souvenirs, où a eu lieu votre première utilisation (domicile, bureau, bibliothèque, etc.) ? _____

22. Vous êtes : un homme une femme Quelle est votre année de naissance : 19__

23. Quelle est votre commune de naissance : _____ code postal : _____
 Celle dans laquelle vous avez passé la plus grande partie de votre vie ? _____ code postal : _____
 Quelle est votre lieu de résidence actuel : _____ code postal : _____

24. Quelle est votre profession (à une des adresses ci-dessous, indiquez le dernier activité professionnelle occupée) ?
 libre étudiant autre activité professionnelle

25. Durant les douze derniers mois, combien de fois êtes-vous allé :
 • au cinéma _____ fois • au théâtre _____ fois
 • au musée _____ fois • au concert _____ fois • et hors de tout _____ fois

26. Durant les douze derniers mois, combien de livres avez-vous lus ? _____

27. Vous arrive-t-il de regarder des séries télévisées ? oui non Si oui, quelles sont vos deux séries préférées ?
 1. _____ 2. _____

28. De combien de personnes est constitué votre foyer (vous y compris) ? _____ pers.

29. Dans quelle tranche de revenus se situe votre foyer (salaires courants) ?
 moins de 5000 F, net par mois entre 5 000 F et 7 500 F, net par mois entre 15 000 F et 20 000 F, net par mois
 entre 7 500 F et 10 000 F, net par mois entre 20 000 F et 25 000 F, net par mois entre 25 000 F et 35 000 F, net par mois
 entre 10 000 F et 15 000 F, net par mois plus de 35 000 F, net par mois

30. Jusqu'où avez-vous poursuivi vos études ou, si vous êtes élève ou étudiant, quel est votre niveau d'études actuel ?
 fin d'études primaires (certificat d'études) études secondaires niveau BAC
 études secondaires niveau BCP diplôme professionnel post-baccalauriat (niveau bac +2)
 études secondaires niveau CQP/MEP diplôme de l'enseignement supérieur (supérieur à bac +2)

31. Si vous avez mené des études supérieures, quel type de bac avez-vous obtenu de vos camarades ? _____

32. Si vous avez mené des études supérieures, dans quelle filière d'enseignez-elles principalement ? _____

Prénom : _____ Nom : _____
 N° de téléphone : _____ Date possible pour un entretien : _____

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire. Si vous souhaitez nous rencontrer pour un entretien, il vous suffira de remplir l'encadré ci-dessus.

Annexe II. Protocole d'observation

Cédérom Michel-Ange

Le choix du cédérom analysé s'est finalement porté sur le cédérom d'Index + *Michel-Ange*. Les observations ont été réalisées à Paris et à Grenoble (N = 96). Parmi la liste de cédéroms consultables dans le Haut-de-jardin de la BnF, il était, au moment de l'enquête, le seul à présenter à la fois une structuration de l'information suffisamment synthétique pour autoriser l'analyse des cheminements des enquêtés et un moteur de recherches par mots-clés. Ce cédérom était également disponible dans les bibliothèques de Grenoble.

La dernière page du protocole présente l'arborescence de ce cédérom et distingue différents « niveaux d'information », ceci afin de faire la part de ce qui, dans une consultation, relève davantage de la navigation « pure » (sommaires, listes, etc., bref d'écrans devant amener l'utilisateur à faire des choix) ou de la « lecture » d'informations (fiches, notices de description des œuvres, récits).

La phase 1 concerne une période de libre consultation du cédérom dont l'enquêteur garde des traces (historique de la consultation).

La phase 2 est une reconstitution de l'exploration du cédérom en aménageant un retour sur les séquences sur lesquelles l'enquêté souhaite revenir.

La phase 3 est fondé sur un entretien semi-directif dont on présente ensuite le plan de codage.

Conçus pour compléter les dispositifs d'analyse statistique et d'ethnographie quantifiée, 41 entretiens repartis sur les quatre villes de l'étude (7 à Cavaillon, 8 à Miramas, 12 à Grenoble et 14 à Paris) ont été conduits durant la phase d'enquête. Ces entretiens ont eu pour but de préciser les logiques individuelles et les représentations organisant l'usage ou le non-usage de l'offre multimédia des bibliothèques choisies auprès de leurs publics. Pour ce faire, nous avons choisi de décliner chacun de ces entretiens sous l'angle des trois axes suivants :

1. Usages et représentations de la bibliothèque.
2. Usages et représentations de l'offre multimédia.
3. Représentations des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Nous avons cherché à éviter de présenter l'enquête essentiellement sous l'aspect des usages d'Internet et des nouvelles technologies afin de ne pas

nous priver d'une grande partie des usagers des bibliothèques ne se sentant pas *a priori* aptes à s'exprimer sur ce sujet ou peu concernés.

Il nous importait essentiellement de recueillir les logiques personnelles, propres à la personne interviewée et non pas de collecter des idées générales sur Internet et les nouvelles technologies. C'est pour cette raison que l'on a débuté la discussion, pour chacune des trois thématiques, en proposant aux enquêtés de raconter leur activité par l'aspect pratique, concret et en réservant les questions (*Pourquoi? Comment cela s'explique?*) les invitant à se justifier, à « théoriser » leur pratique pour la fin des entretiens.

De même, il était important d'éviter d'induire des catégories qui n'auraient pas été celles des personnes interrogées. Il en était par exemple ainsi de la distinction entre Internet et les cédéroms, qui pouvait ne pas être pertinente aux yeux de certains usagers des bibliothèques; on a donc toujours commencé par parler des ordinateurs et des services qu'ils proposent en prenant soin de reprendre les dénominations suggérées par les enquêtés: On disait ainsi *Savez-vous à quoi servent ces ordinateurs là bas?* plutôt que *Avez-vous déjà utilisé Internet ou les cédéroms dans cette bibliothèque?*

D'une manière générale, et en accord avec la ligne directrice de cette étude, les entretiens ont porté autant sur ce qui conditionne l'usage que le non-usage des services multimédias. Lorsque les questions ayant pour objet l'offre multimédia ne trouvaient pas ou peu de réponses, on s'est intéressé à l'univers des interviewés: Entretiennent-ils un rapport distancié à l'image (photos, BD, magnétoscope, cinéma)? à la technique (sont-ils ou non intéressés par l'aspect technique de ces objets, etc.)? En outre, il a été jugé primordial de ne pas négliger les éventuelles négociations entre applications multimédias et d'autres supports de communication. Là encore, on s'est abstenu de susciter des comparaisons qui pouvaient n'avoir aucun sens pour la personne interrogée; en revanche, lorsqu'il était fait référence au livre, au cinéma, etc., on en a profité pour pointer la comparaison et orienter la conversation sur l'aspect concret de cette ressemblance ou de cette différence.

Afin de limiter les risques de généralisation et de constitution de catégories ou de profils d'usagers arbitraires ou peu contrôlés, l'analyse de ces entretiens n'a été effectuée qu'une fois les principales lignes de l'étude définies à l'aide des traitements statistiques.

Phase n°3 : entretien semi directif

1. Avez-vous déjà utilisé ce vidéotron ? oui non
Préciser : _____
2. Avez-vous déjà lu ou vu des livres ou des émissions portant sur le même sujet ? oui non
Si oui, qu'est-ce qui, selon vous, rapproche ou éloigne le plus ce vidéotron de vos livres ou de ces émissions ? _____

3. Avez-vous déjà utilisé Internet ? oui non (si non, passer à la question 12)
Si oui, combien de temps devez en général vos consultations ? (autre ou aucune) _____
4. Y a-t-il un site consultation ou un site dont vous vous souvenez particulièrement ?
Pourriez-vous m'en décrire les principaux traits ? _____

5. Pourquoi ce site (est consulté) vous a-t-il (ils) paru(s) meilleur(s) que d'autres ? _____

6. Vous souvenez-vous comment vous l'avez trouvé ? oui non _____
Si oui, précisez : _____

7. Procédez-vous de la même manière le plus souvent ? oui non _____
Précisez : _____

8. Le plus souvent, comment trouvez-vous les sites qui vous intéressent (comment débitez-vous de ce que vous allez consulter) ? _____

9. D'après votre propre expérience, existe-t-il des moyens pour repérer rapidement les sites (webots, page) les plus intéressants ? _____

10. Qu'est-ce qui, selon vous, permettrait d'améliorer la qualité générale d'Internet ? _____

11. Avez-vous créé votre propre site Internet ? oui non

Si oui, pouvez-vous en décrire les principales caractéristiques ? _____

E2. Vous arrive-t-il lorsque vous lisez de sauter quelques lignes, quelques pages ?
 oui non _____ (spécifier si possible les limites d'usages du type : « je le fais toujours quand »)
 Précisez _____

E3. Vous arrive-t-il de commencer un livre par la fin ? oui non _____
 Précisez _____

E4. Vous arrive-t-il de prendre des notes en lisant ? oui non _____
 Précisez _____

E5. Et lorsque vous consultez un ordinateur ? oui non _____
 Précisez _____

E6. Dans le tableau qui suit, vous devez évaluer l'efficacité respective du livre, de la radio, du cd-audio et du cédérom. Pour ce faire, vous pouvez affecter à chacun de ces médias, dans chacune des catégories, une "note" suivant l'échelle de valeur suivante : --- / -- / - / + / ++ / +++
 --- désigne la plus faible efficacité
 +++ désigne la plus haute efficacité

	livre	cédérom	Internet	Cd-audio	vidéo
raconter une histoire	ref 79/1	ref 79/2	ref 79/3	ref 79/4	ref 79/5
présenter le contexte, les positions d'un auteur	ref 79/6	ref 79/7	ref 79/8	ref 79/9	ref 79/10
présenter de nombreuses informations	ref 79/11	ref 79/12	ref 79/13	ref 79/14	ref 79/15
présenter de nombreuses informations rapides	ref 79/16	ref 79/17	ref 79/18	ref 79/19	ref 79/20

Note : Ce tableau, et lui seul, est administré par les enquêteurs eux-mêmes. Les références portées ici renvoient au plan de codage et ne sont pas visibles sur le questionnaire administré.

Annexe III. Données comparatives

Miramas, Cavillon, Grenoble, Paris (BnF)

Nous livrons ici quelques données comparatives concernant les pratiques des TIC et les pratiques culturelles. Ces résultats ont permis l'écriture du présent rapport d'enquête, mais n'ont pas tous été commentés dans le texte.

A.1. Tableaux comparatifs entre quelques pratiques de multimédia selon l'âge

Familiarité avec les outils électroniques	MIRAMAS		CAVAILLON		GRENOBLE		BisF.	
	Oser déjà manipulé un ordinateur ou une console de jeu	N'ont jamais manipulé un ordinateur ou une console de jeu	Oser déjà manipulé un ordinateur ou une console de jeu	N'ont jamais manipulé un ordinateur ou une console de jeu	Oser déjà manipulé un ordinateur ou une console de jeu	N'ont jamais manipulé un ordinateur ou une console de jeu	Oser déjà manipulé un ordinateur ou une console de jeu	N'ont jamais manipulé un ordinateur ou une console de jeu
	21	79	30	70	40	60	54	46
Plus de 66 ans								
De 56 à 65 ans	45	55	61	39	52	48	58	42
De 46 à 55 ans	84	16	58	42	73	27	82	18
De 36 à 45 ans	80	20	65	35	79	21	85	15
De 26 à 35 ans	79	21	73	27	81	19	92	8
De 21 à 25 ans	94	6	83	17	83	17	95	5
De 11 à 20 ans	89	11	89	11	80	20	91	9
Ensemble	79	21	70	30	76	24	91	9
	MIRAMAS		CAVAILLON		GRENOBLE		BisF.	
Fréquence d'usage domestique d'un ordinateur	Fréquence d'usage d'un ordinateur faible*	Fréquence élevée (tous les jours ou presque)	Fréquence d'usage d'un ordinateur faible*	Fréquence moyenne et élevée (Plus d'une fois par semaine)**	Fréquence d'usage d'un ordinateur faible*	Fréquence élevée (tous les jours ou presque)	Fréquence d'usage d'un ordinateur faible*	Fréquence élevée (tous les jours ou presque)
	60	40	19	81	33	67	23	77
As-delà de 45								
De 36 à 45 ans	67	33	27	73	42	58	36	64
De 26 à 35 ans	74	26	44	56	39	61	42	58
De 21 à 25 ans	88	12	54	46	45	55	65	35
De 11 à 20 ans	75	25	57	43	95	5	76	24
Marge	73	27	38	62	45	55	66	44

* La pratique dans l'année d'un ordinateur répétitive, 37% à Miramas, 21 % à Cavailhon, 31% à Grenoble et 44% à la BisF.

** Dans le seul cas de Cavailhon, la faiblesse de l'échantillon ne permet pas de faire figurer les chiffres des fréquences élevées bien que celles-ci décrivent une courbe très proche de celle présentée dans le tableau.

A.1 (suite). Tableaux comparatifs entre quelques pratiques de multimedialité selon l'âge.

Possession d'un ordinateur personnel	MIRAMAS		CAVAILLON		GRENOBLE		BoF.	
	Possèdent un ordinateur chez eux	N'en possèdent pas	Possèdent un ordinateur chez eux	N'en possèdent pas	Possèdent un ordinateur chez eux	N'en possèdent pas	Possèdent un ordinateur chez eux	N'en possèdent pas
Plus de 66 ans	37	63	37	63	60	40	89	20
De 56 à 65 ans	50	50	53	47	75	25	56	44
De 46 à 55 ans	48	52	56	44	80	20,0	70	30
De 36 à 45 ans	71	29	51	49	65	35	66	34
De 26 à 35 ans	59	41	49	51	64	35,6	72	28
De 21 à 25 ans	49	51	71	29	72	28	74	26
De 11 à 20 ans	50	50	56	44	61	39	71	28
Ensemble	56	44	54	46	68	32	72	28
Revenus familiaux	MIRAMAS		CAVAILLON		GRENOBLE		BoF.	
	Revenus familiaux inférieurs à* 20 000 F	Revenus familiaux supérieurs à 20 000 F	Revenus familiaux inférieurs à* 20 000 F	Revenus familiaux supérieurs à 20 000 F	Revenus familiaux inférieurs à* 20 000 F	Revenus familiaux supérieurs à 20 000 F	Revenus familiaux inférieurs à* 20 000 F	Revenus familiaux supérieurs à 20 000 F
Plus de 66 ans	190	-	160	0,0	72	28	70	30
De 56 à 65 ans	94	6	99	11	79	21	67	33
De 46 à 55 ans	70	30	67	33	80	20	48	52
De 36 à 45 ans	84	17	81	19	83	17	66	34
De 26 à 35 ans	93	7	93	7	93	7	88	12
De 21 à 25 ans	96	4	84	17	92	8	72	28
De 11 à 20 ans	89	11	96	4	91	9	59	50
Ensemble	89	11	85	14	87	13	71	29

A. 2. Tableaux comparatifs entre quelques pratiques exécutives (en %)

	MIRAMAS			CAVAILLON			GRENOBLE			Belf.		
	Ems.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires	Ems.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires	Ems.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires	Ems.	Étudiants et scolaires	Ni étudiants ni scolaires
Étudiants/actifs	100	37	63	100	26	74	100	33	67	100	76	24
Regardez-vous des séries TV ?												
Oui	62	81	55	50	77	40	49	68	42	56	63	37
Non	38	19	45	50	23	60	51	32	58	44	37	63
Pratiquez-vous les jeux vidéo ?												
Oui	43	63	36	56	66	37	38	49	30	44	50	26
Non	57	37	64	44	34	63	62	51	70	56	50	76
Nbre de sorties en boîte de nuit sur 12 mois												
N.R. ou aucune	64	42	71	77	45	85	73	60	81	49	44	65
De 1 à 5 sorties	20	31	19	14	24	12	18	26	14	31	34	28
De 6 à 10 sorties	8	12	5	4	13	1	5	7	4	16	18	8
Plus de 10 sorties	8	15	5	5	18	2	4	7	1	4	5	2
Nbre de sorties au cinéma sur 12 mois												
N.R. ou aucune	17	7	18	16	6	14	11	5	15	8	5	33
De 1 à 5 sorties	34	22	44	33	29	36	36	30	40	20	20	23
De 6 à 10 sorties	25	35	22	25	27	25	24	22	24	29	31	23
De 11 à 20 sorties	13	22	6	20	24	21	19	31	12	28	29	24
21 sorties et plus	11	14	10	6	14	4	10	12	9	15	14	17
Nbre de livres lus sur 12 mois												
N.R. ou aucun	32	26	30	28	20	28	20	18	18	17	16	16
De 1 à 5 livres	15	17	16	14	30	9	11	17	8	19	19	17
De 6 à 10 livres	16	18	15	16	20	16	15	18	14	20	22	17
De 11 à 20 livres	19	20	18	17	13	19	20	15	22	21	21	22
21 livres et plus	18	19	21	25	17	28	34	32	38	23	23	28
Nbre de sorties au musée sur 12 mois												
N.R. ou aucune	52	50	53	41	59	33	34	36	32	26	26	25
De 1 à 5 sorties	39	40	41	45	33	50	55	58	55	53	55	47
De 6 à 10 sorties	5	6	5	11	5	13	8	5	9	15	14	18
Plus de 10 sorties	4	4	1	3	4	4	3	1	4	6	5	10

Annexe IV. Catégorisations des types de sites Internet

Dans le chapitre II de la première partie, les tableaux 21 à 24 se fondent sur une catégorisation des sites Internet donnée par les usagers en réponse ouverte aux questions 11 (*Si vous avez consulté Internet dans cette bibliothèque, dans quel(s) but(s) ?*) et 12 du questionnaire (*Si vous avez consulté Internet dans cette bibliothèque, citez deux sites qui vous viennent à l'esprit*). La méthode de classement et de catégorisation des réponses s'est basée sur deux tris. Dans un premier temps, les sites de messageries, les moteurs de recherche ou les sites dédiés à des renseignements pratiques – qui les uns comme les autres ne posent aucun problème majeur de classement – ont été d'abord isolés ; la *summa divisio* passe donc par ces sites et les « Autres sites ».

Les tableaux auraient ainsi pu se contenter d'opposer les sites pratiques d'un côté et les « Autres sites » de l'autre. Nous avons choisi d'affiner ce découpage binaire (pour le tableau 21, Types d'usages d'Internet déclarés à la BnF, par exemple, en 5 catégories) afin de rendre compte du positionnement différent des actifs et des étudiants face à ces ensembles. Ainsi pour le tableau 2, cette *summa divisio* oppose d'un côté les catégories « découvertes », « messagerie », « renseignements pratiques » et de l'autre « usages documentaires » et « usages ciblés, d'approfondissement et d'évaluation ».

La distinction entre usage documentaire et usages ciblés d'une part et usages d'approfondissement et d'évaluation de l'autre n'a pas été établie *a priori* en fonction de la « nature » du site ou de sa réputation. Le principe retenu a été le suivant : pour les « Autres sites » les usagers qui répondent à la question en donnant plusieurs sites (en principe au moins deux comme il était demandé), donnent des réponses homogènes (appartenant à une même catégorie, les plus souvent aux « Autres sites ») et placent presque systématiquement les sites où ils vont chercher une simple information documentaire en seconde position. Nous avons pu nous en assurer en confrontant certains questionnaires remplis et les entretiens réalisés à la BnF ou à Grenoble. Les enquêtés hiérarchisent spontanément les réponses en indiquant en premier les sites les plus « rares » de leur point de vue ou à tout le moins ceux qui ont demandé un travail de repérage ou qui leur ont été recommandés. En outre, les enquêtés qui donnent une seule réponse, livrent presque tous des réponses appartenant à la première catégorie (les sites dits « pratiques »).

On trouve ainsi en première position, dans la catégorie « Autres sites » (les

premières réponses, lorsqu'il y a réponses multiples), un ensemble qui a fait l'objet d'une attention particulière de la part des usagers. Pour cette partie nous avons utilisé l'expression « site d'approfondissement ou d'évaluation ». En outre, on retrouve la plupart des noms de site dit « d'approfondissement ou d'évaluation » dans les entretiens, pour les sites qui sont l'objet d'un commentaire particulier (quant à la qualité et la nature des informations recueillies ou à propos du travail de recherche qu'a supposé leur découverte).

L'intérêt d'un tel classement tient au fait qu'il est ici tenu compte de la façon dont les usagers classent les sites, les hiérarchisent et leur attribuent un sens. Les risques surinterprétatifs d'une catégorisation établie *a priori* sont suffisamment évidents pour qu'on fasse l'effort de prendre en compte le jugement porté par les pratiquants sur leurs pratiques.

Sans constituer une liste interminable (comme nous l'avons noté, les remémorations de noms de sites ont été proportionnellement rares), la liste des sites appartenant à ces différentes catégories n'offre pas d'intérêt en soi ; aussi nous ne la donnerons pas de manière extensive. Les sites pratiques (comme Anpe, Météo France, UGC, Intel) forment une longue liste ; les moteurs de recherche (Yohoo, Altavista, Wanadoo, Excite, Voilà, Metacrawler, etc.), bien que souvent cités forment une liste moins longue, au même titre que les sites de messagerie (comme Hotmail, Caramail, France-mail, mail-Yahoo).

La liste des « Autres sites » ne livre pas toujours les justifications objectives d'une différence de « nature » entre « approfondissement » et « simple documentation », à la lecture des intitulés de ces différentes adresses. Dans un certain nombre de cas néanmoins, on s'accordera à trouver certains sites plus rares que d'autres (Nytimes, Nybooks, New Scientist, University of Chicago, Bibliothèque du congrès, CNAM, etc.).

Nous avons appliqué une démarche similaire à celle qui vient d'être exposée pour le traitement des buts poursuivis lors de la consultation d'Internet (tableau 23. Types d'usages d'Internet déclarés à la BnF, par les étudiants et les actifs et assimilés).

Annexe v. Index des tableaux et graphiques

Introduction

- 22 **Tableau 1.** Progression de la part des Français inscrits dans une bibliothèque entre 1973 et 1997
- 22 **Tableau 2.** La fréquentation des bibliothèques (ou médiathèques) en 1989 et 1997
- 27 **Tableau 3.** La pratique d'Internet et des cédéroms mesurée dans trois bibliothèques de l'enquête. Pourcentage d'utilisateurs qui peuvent citer au moins un titre de cédérom ou le nom d'un site Internet.
- 41 **Tableau 4.** Part des Français qui ne lisent jamais de journaux

Première partie :

Mesure et analyse des pratiques du multimédia en bibliothèque

- 57, 58 **Tableau synoptique 1.** Synopsis du questionnaire
- 61 **Graphique 1.** Lecteurs en France
- 61 **Graphique 2.** Lecteurs inscrits dans une bibliothèque en France
- 64 **Tableau synoptique 2.** Les principales caractéristiques sociodémographiques des usagers de Miramas, Cavaillon, Grenoble et de la BnF
- 67 **Tableau 3.** Variations des durées de séjour en bibliothèque selon l'âge
- 71 **Tableau 4.** Taux de diplômes universitaires au-delà de bac + 2 pour les cinq sites sélectionnés
- 81 **Tableau 5.** Fréquence d'utilisation à domicile des ordinateurs
- 82 **Tableau 6.** Pratiques du multimédia selon l'âge (échantillon de Cavaillon, N = 280)
- 84 **Tableau 7.** Intensité de lecture selon l'âge (site de Cavaillon, N = 280)
- 87 **Graphique 3.** Pratiques culturelles et médiatiques des Français de 15 ans et plus équipés d'un ordinateur à domicile (d'après le Graphique 2, p. 5 de l'enquête ISL Médiamétrie / DEP)
- 88 **Tableau 8.** La hiérarchie des loisirs à la fin de l'enquête (4^e année, 96) (proportion d'élèves ayant pratiqué l'activité le week-end précédant l'enquête)
- 89 **Tableau 9.** Rangs occupés par les pratiques de sorties (Miramas, Cavaillon, Grenoble, Paris)
- 90 **Tableau 10.** Sortie au musée durant l'année écoulée (échantillon des usagers de Cavaillon, N = 280)
- 92 **Tableau 11.** Tableau comparatif entre quelques pratiques culturelles (échantillon des usagers de Grenoble, N = 596).
- 94 **Tableau 12.** Genre de séries préférées pour les actifs et les étudiants de la BnF (N = 981)
- 95 **Tableau 13.** Rangs occupés par les applications domestiques de l'ordinateur pour les actifs et les étudiants (site de la BnF, N = 981)
- 97 **Tableau 14.** Usages domestiques de l'ordinateur personnel selon l'intensité de lecture pour les actifs grenoblois (N = 230)

- 98 **Tableau 15.** Sexe ratio dans les différents sites de l'enquête
- 99 **Tableau 16.** Sexe ratio dans les différents sites de l'enquête pour les actifs seulement
- 100 **Tableau 17.** Variations des attitudes à l'égard du multimédia selon le sexe à Grenoble
- 101 **Tableau 18.** Rangs occupés par les applications domestiques de l'ordinateur pour les hommes et les femmes (Grenoble)
- 104 **Tableau 19.** Moyenne des notes sur 6 attribuées au cédérom pour chaque catégorie selon le niveau de diplôme
- 104 **Tableau 20.** Moyenne des notes sur 6 attribuées à Internet pour chaque catégorie selon le niveau de diplôme
- 107 **Tableau 21.** Types d'usages d'Internet déclarés à la BnF
- 108 **Tableau 22.** Caractéristiques des sites consultés à la BnF
- 110 **Tableau 23.** Types d'usages d'Internet déclarés à la BnF par les étudiants et les actifs et assimilés
- 110 **Tableau 24.** Caractéristiques des sites consultés à la BnF par les étudiants et les actifs et assimilés
- 110 **Tableau 25.** Usages de l'ordinateur à la BnF
- 113 **Tableau 26.** Usages de l'ordinateur à la BnF selon le sexe
- 115 **Tableau 27.** Lieu de résidence durant la plus grande partie de sa vie (usagers de la bibliothèque de Miramas ; échantillon de Miramas, N = 483)
- 116 **Tableau 28.** Nombre d'ouvrages lus ces douze derniers mois selon la mobilité géographique des usagers de la bibliothèque de Miramas (échantillon de Miramas, N = 483)
- 116 **Tableau 29.** Utilisation d'un ordinateur selon la mobilité géographique des usagers de la bibliothèque de Miramas (échantillon de Miramas, N = 483)
- 120 **Tableau 30.** Effets de la mobilité géographique sur la possession d'un abonnement Internet (échantillon de Miramas, N = 483)
- 120 **Tableau 31.** Effets de la mobilité géographique sur l'activité principale exercée sur l'ordinateur personnel

Deuxième partie :

Le tête à tête entre usagers et dispositifs multimédias

- 130 **Tableau 1.** Moyen préférentiellement utilisé pour repérer un ouvrage précis. Comparaison BnF / Miramas / Cavailon / Grenoble
- 132 **Graphique 1.** Le protocole
- 138 **Graphique 2.** Protocole n° E. 17
- 139 **Graphique 3.** Protocole n° E. 32

- 140 **Tableau 2.** Nombre moyen d'écrans consultés au total selon le niveau de diplôme
- 141 **Tableau 3.** Nombre moyen d'écrans consultés au total. Comparaison actifs / étudiants
- 142 **Tableau 4.** Répartition des types d'écrans consultés sur le cédérom Michel-Ange pour les étudiants et les actifs et assimilés
- 143 **Tableau 5.** Nombre moyen d'écrans de niveau 4 (notes, notices, zoom) consultés selon l'intensité de lecture
- 158 **Tableau 6.** Comparaison entre consultation d'Internet en bibliothèque et souvenir d'un site précis

Achévé d'imprimer
en novembre 2001 par l'imprimerie Promoprint.
Dépôt légal : novembre 2001.

© Editions de la Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou