

OBSERVATION DES USAGES D'INTERNET DANS DIFFÉRENTS LIEUX D'ACCÈS PUBLIC

Cet article synthétise les principaux résultats¹ d'une campagne d'observation et d'analyse des usages de micro-ordinateurs connectés à Internet et installés dans différents lieux d'accès public en France, en Espagne et au Portugal². Concrètement, dans tous ces lieux, des postes informatiques connectés à Internet sont à la disposition du public selon deux modalités : en libre service, d'une part, en service encadré par des animateurs (initiation, formation, conseil, etc.), d'autre part, le plus souvent selon ces deux modalités à la fois.

L'étude, menée en 1998, porte sur un champ en émergence : Internet n'est utilisé que par un petit nombre, les lieux d'accès public où l'on peut se connecter sont encore rares, l'offre se cherche. Ces contraintes imposent une méthode d'investigation de type ethnologique, basée sur un important

travail d'observation de terrain et suivant une approche très concrète et très ouverte des choses et des situations : qui sont les usagers ? Pourquoi sont-ils venus ? Que font-ils ? Mais aussi : comment sont disposées les machines ? Qui sont les animateurs ? Comment se comportent-ils ?³ etc. Les résultats qui vont suivre n'épuisent évidemment pas le sujet traité dans la mesure où les pratiques d'Internet – tant du point de vue de l'offre que des usages – ne sont pas stabilisées, loin s'en faut ; il faut donc les lire comme un état des lieux à un instant donné du processus d'appropriation collective de l'outil. Pour autant, ces premiers résultats constituent un fondement solide pour réfléchir sur les évolutions possibles et

SERGE POUTS-LAJUS

**Observatoire
des technologies
pour l'Éducation en Europe**

ote@worldnet.fr

SOPHIE TIÉVANT

**Études d'ethnologie
appliquée**

s.tievant@caplaser.com

1. Le rapport d'étude *Observation et analyse d'usages des réseaux dans des centres d'accès public en France, en Espagne et au Portugal* est disponible au ministère de la Culture et de la Communication (DDAT) ; on peut aussi le trouver en version téléchargeable (en français et en anglais) sur le site du Ministère.
<http://www.culture.fr/culture/mrt/bibliotheque/ddat/ddat2.htm>

2. Ces lieux sont : un complexe musical dédié aux musiques amplifiées (le Florida à Agen) ; deux bibliothèques (Lisieux et Oeiras, au nord de Lisbonne) ; des « cybercentres » créés, à Strasbourg, dans le cadre de la politique d'éducation populaire de la municipalité ; des « centres de communication » du programme des Inforoutes de l'Ardèche ; un centre de ressources universitaires à Séville ; deux cybercafés, l'un à Lisbonne, l'autre à Séville.
3. La démarche ethnologique, faut-il le préciser, n'a pas le même objet et ne produit pas les mêmes résultats que l'analyse psychosociologique des représentations, ni que l'étude à orientation marketing qui vise à identifier une demande potentielle ou à mesurer la satisfaction de l'utilisateur consommateur.

souhaitables des espaces d'accès public aux technologies d'information et de communication.

Catégorisation des usages et des usagers

Partant des observations dans les différents lieux d'enquête, huit types d'usages d'Internet et, plus généralement, des ressources multimédias, ont été mis en évidence.

– Les usages *d'initiation et découverte* sont très fréquents et même souvent dominants au moment de l'enquête ; l'objet de l'initiation peut être le multimédia, Internet, les outils bureautiques ; les motivations peuvent être la curiosité, une décision d'équipement, rester dans le coup, etc. Tous les publics sont concernés.

– Les usages *d'autoformation* doivent être bien distingués des précédents parce qu'il s'agit là d'une pratique d'apprentissage des outils plus étalée dans la durée, avec un but plus directement utilitaire et plus « sérieux » : valoriser son *curriculum vitae* (CV), se former à un outil dont on sait qu'il deviendra nécessaire sur le plan professionnel, etc. Une autre raison pour différencier les usages d'initiation des usages d'autoformation est que, dans la plupart des lieux étudiés, les animateurs, souvent des emplois-jeunes, prennent bien soin de préciser que ce qu'ils font est de l'initiation et non de la formation.

– La *recherche documentaire* (sur cédérom, mais surtout sur le Web), souvent désignée comme l'application phare d'Internet, est presque toujours au cœur de l'initiation, parce qu'elle permet de démontrer de façon spectaculaire et immédiate l'un des principaux atouts du réseau : l'accès à d'innombrables sources d'information multimédia gratuites, sur tous les sujets, dans le monde entier. Pourtant, une fois la phase de découverte passée, l'exploration du Web par un navigateur et des moteurs de recherche n'occupe plus forcément une place centrale dans les usages. Par ailleurs, si la recherche d'informations reste une

pratique courante chez nombre d'utilisateurs, elle est généralement finalisée dans le cadre d'un projet scolaire, personnel ou professionnel, par différence avec la dérive par associations d'idées (*browsing*), induite par la technique hypertexte.

– Les usages de *communication interpersonnelle* (forums, *chat*⁴ et, surtout, courrier électronique) sont des pratiques qui prennent souvent la relève de la recherche documentaire, une fois l'initiation achevée, notamment chez les jeunes.

**L'USAGE
NE DOIT PAS
ÊTRE RÉDUIT
À UNE SIMPLE
CONSOMMATION
DE L'OFFRE
NI L'USAGER
À UN SIMPLE
ACTIVATEUR
DES RESSOURCES
MATÉRIELLES**

Ces usages peuvent devenir intensifs et, pour cette raison, sont strictement limités dans certains centres.

– Le *téléchargement* de fichiers, soit directement à partir des serveurs Web, soit à l'aide d'outils spécialisés comme FTP (File Transfer Protocol), est très majoritairement le fait d'un public à la fois jeune et masculin : étudiants dans le secteur des technologies ou, plus largement, amateurs de logiciels, de jeux ou d'images numérisées.

– Enfin, on a également pu observer trois types d'usages hors ligne. Le *jeu*,

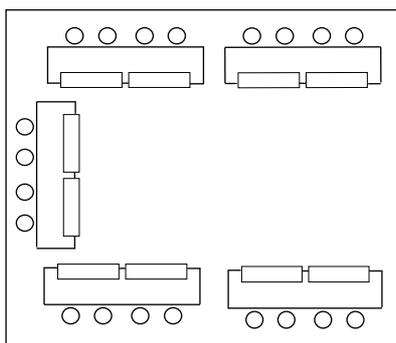
4. Dialogue en direct et en temps réel, à la différence des forums de discussion dans lesquels la communication est asynchrone.

peu encouragé par les animateurs, ne constitue qu'une pratique marginale. Les *activités artistiques et de création* (informatique musicale et graphique, ou encore écriture, création de pages Web, etc.), dont les résultats sont éventuellement destinés à être diffusés « en ligne », sont naturellement plus fréquentes dans les lieux à vocation artistique ou culturelle. Mais il faut surtout mentionner la bureautique et la *création de documents* (CV, devoirs d'élèves, dossiers, brochures...), qui sont, elles, très importantes en volume dès lors que les ressources adéquates (imprimantes, scanners, photocopieurs, notamment) sont disponibles. Ces activités concernent l'ensemble des publics, jeunes et moins jeunes, hommes et femmes, étudiants et professionnels.

La logique de l'usage

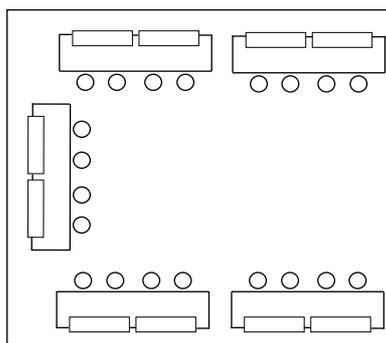
L'observation de terrain permet ainsi de dégager différents types d'usages et d'usagers. Mais elle permet aussi, d'un point de vue plus général, de mettre en évidence le fait que l'usage, si on veut en comprendre le sens et favoriser son émergence, ne doit pas être réduit à une simple consommation de l'offre, ni l'usager à un simple activateur des ressources matérielles : en témoigne, par exemple, le fait qu'une partie des équipements mis à disposition du public n'est pas ou peu utilisée et, à l'inverse, que des usages non prévus par les organisateurs se développent, comme le *chat*, le courrier électronique ou l'autoformation.

Ces décalages entre l'intention des concepteurs de l'offre et la façon dont celle-ci est utilisée par les usagers tiennent simplement au fait que la posture de l'usager ne coïncide pas avec celle du concepteur. Pour prendre un exemple très banal, des horaires d'ouverture favorables aux animateurs (horaires de travail classiques qui leur permettent d'être libres le soir et les jours fériés) se révèlent inadaptés à la fréquentation des usagers, puisque c'est justement le soir et les jours fériés qu'ils ont la possibilité de venir au centre...



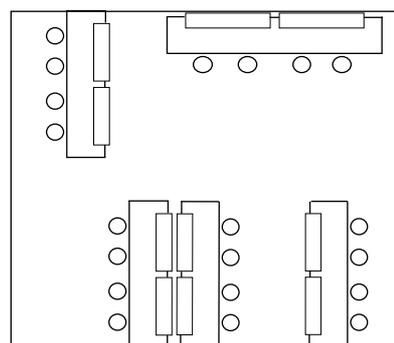
Extérieur

Les écrans sont tournés vers l'extérieur. Cette disposition est adaptée à la formation de groupe sur machine : les usagers font face au formateur. Elle favorise également les usages individuels « privés ». Cette disposition tend à isoler les usagers. En dehors du contexte de la formation, elle est la moins conviviale.



Intérieur

Les écrans sont tournés vers l'intérieur. Cette disposition est adaptée à l'initiation et à l'autoformation. Elle n'est pas adaptée à la formation traditionnelle, car les usagers tournent le dos à l'enseignant. Les usages individuels restent sous le regard du groupe. Cette disposition est plus conviviale que la précédente, car la circulation entre les postes est plus facile.



Mixte

Cette disposition est plus conviviale que la précédente, car la circulation entre les postes est plus facile. Cette disposition mélange les caractéristiques topologiques des dispositions de type « intérieur » et « extérieur ». C'est la plus conviviale des trois dispositions, surtout parce qu'elle offre de nombreuses possibilités de circulation. Enfin, moyennant quelques aménagements mineurs, elle peut être praticable pour la formation.

Aménagement spatial et disposition des postes de travail

Les personnes qui utilisent les ressources technologiques mises à leur disposition dans les espaces publics le font dans le cadre d'un projet individuel qui déborde toujours la seule mise en œuvre de la technologie. Ainsi l'envoi d'un message électronique ne rend pas compte d'un usage tant que le destinataire et la signification de l'échange ne sont pas resitués. Ainsi, pour alimenter un rapport d'étude ou préparer un exposé, un usager peut avoir besoin à la fois de faire une recherche sur le Web, mais aussi de saisir du texte, de l'éditer et de le photocopier. Ainsi encore, un chômeur souhaite consulter des offres d'emploi, mais également y répondre en réalisant son CV ; pour cela, il aura besoin de diverses ressources bureautiques. En fait, en dehors de l'initiation et de la formation, la réalisation d'un projet individuel suppose l'enchaînement logique de plusieurs opérations, dont l'usage d'Internet ou du traitement de texte ne constitue qu'un moment. La logique de l'usage, en définitive, c'est ce qui fonde les actions de l'usager : un contexte et une finalité propres.

L'organisation du point de vue des usages

Fournir des accès à Internet dans des lieux publics et dans de bonnes conditions suppose évidemment une forme d'organisation adaptée. Certains traits de cette organisation ont un impact particulièrement important sur les usages, dans la mesure où ils peuvent favoriser ou freiner certaines pratiques au détriment ou au bénéfice d'autres.

– Le *coût* du (des) service(s) offert(s) est un élément déterminant pour les pratiques. La corrélation est simple : la fréquentation est élevée dans les centres gratuits ; elle baisse à mesure que le prix augmente. Toutefois, pour différentes raisons, les organisateurs peuvent opter pour un système payant qui, s'il reste dans une limite raisonnable (30 F au plus pour une heure connectée, environ, au moment de l'enquête) n'est pas dissuasif pour l'utilisateur moyen. On note aussi qu'une politique tarifaire différenciée, basée sur le principe du paiement forfaitaire, aide à bien répondre à la diversité des usages et des usagers.

– Les *conditions pratiques d'accès aux ressources* ont un impact direct sur la qualité du service et donc sur les usages ; y participent la localisation du dispositif, les heures d'ouverture, mais aussi la qualité du débit, le nombre de postes, etc.

– Les *animateurs* jouent un rôle crucial dans le développement des usages. Leurs capacités relationnelles sont au moins aussi importantes que leurs compétences techniques. Au moins un tiers de leur temps de travail doit être réservé à des fonctions de « *back-office* » : gestion, organisation, veille technologique, autoformation.

– L'*aménagement spatial et la disposition des postes* (écrans tournés vers l'extérieur, l'intérieur ou configuration mixte, cf. schéma ci-dessus) influencent les échanges entre usagers et animateurs, mais peuvent aussi permettre ou, au contraire, empêcher les usagers de s'isoler. De ce point de vue, il convient de définir l'équipement des centres en termes non seulement de ressources technologiques mais aussi de mobilier et d'aménagement de l'espace.

Logiques d'implantation et de développement des dispositifs

L'échantillon des lieux d'accès public à Internet étudiés dans le cadre de l'enquête permet de définir deux scénarios de constitution de l'offre :

– une logique de développement institutionnel, qui est celle des bibliothèques, des centres culturels, des universités : dans cette situation, une institution existante décide d'étendre ou d'enrichir son offre par des ressources technologiques ;

– une logique de développement local qui est celle d'une collectivité locale décidant de créer des centres de ressources pour démocratiser l'accès aux technologies ou offrir un service nouveau aux entreprises et aux commerçants du territoire qu'elle administre.

Ces deux logiques ne sont pas exclusives l'une de l'autre. Dans les faits, elles se rejoignent souvent : c'est le cas lorsqu'une collectivité locale choisit d'équiper une institution existante plutôt que de créer un centre spécialisé⁵. Mais la distinction entre logique institutionnelle et logique de développement local permet aussi de souligner que l'ancrage du dispositif d'accès public dans des lieux et des institutions préexistantes est le plus souvent préférable à la création de lieux exclusivement dédiés à l'utilisation d'Internet. Dans ce dernier cas en effet, l'offre ne correspond pas véritablement à des usages finalisés sur des projets, si ce n'est l'initiation à Internet qui, par définition, n'a qu'un temps ; à l'inverse, dans les cas de greffe sur des structures préexistantes, l'accès à Internet vient enrichir une offre ou élargir une mission dont on peut penser qu'elle a fait la preuve de sa pertinence.

Pour autant, force est de constater qu'aujourd'hui, les usages observés dans les différents lieux enquêtés sont relativement indifférenciés ou, du moins, déconnectés de la vocation spécifique des institutions qui les

abritent. Ainsi, les pratiques d'Internet observées dans les bibliothèques ne sont pas très différentes de celles observées dans les centres culturels ou universitaires ; elles sont souvent

**ACTUELLEMENT
LES PRATIQUES
D'INTERNET
OBSERVÉES
DANS LES
BIBLIOTHÈQUES
NE SONT PAS
TRÈS DIFFÉRENTES
DE CELLES
OBSERVÉES
DANS
LES CENTRES
CULTURELS
OU UNIVERSITAIRES**

généralistes et sans lien direct avec la lecture, ou encore, pour ce qui concerne les autres lieux, avec la pratique artistique ou l'apprentissage d'une discipline.

Internet à la bibliothèque : trois scénarios

S'il reste aujourd'hui des discussions de principe à propos des accès Internet dans les bibliothèques, elles ne portent plus guère que sur la question du prix, le contrôle des usages ou la nature des prestations complémentaires offertes. La pertinence du service lui-même semble faire l'unanimité. Cependant, le caractère

indifférencié de beaucoup des usages observés ne correspond évidemment pas à une situation définitive. Des changements sont à venir, à la fois du fait de l'évolution des attentes du public et de son niveau général de familiarité avec l'outil, mais également parce que les conservateurs seront, dans l'avenir, amenés à construire une offre de plus en plus élaborée. Les observations déjà faites ou en cours, notamment à Lisieux et à Amiens⁶, permettent de dégager trois scénarios d'évolution possible, qui ne sont pas, il faut insister sur ce point, exclusifs les uns des autres.

Le premier scénario est celui d'une pérennisation de la situation la plus banale et la plus courante : le maintien de postes d'accès libre en salle de lecture donnant lieu à des usages individuels indifférenciés.

La faiblesse de ce scénario, qui reste pourtant le plus facile et le plus naturel à mettre en place, tient évidemment à ce que les usages pratiqués sont sans relation avec la vocation de l'institution d'accueil. C'est tout particulièrement le cas lorsque le service est gratuit. On peut alors avoir, dans un premier temps, l'agréable impression qu'Internet et le multimédia ont attiré un public nouveau vers la bibliothèque. Mais cette illusion se dissipe lorsqu'on réalise que la plupart de ces nouveaux clients sont essentiellement attirés par l'Internet gratuit et qu'ils mettent en œuvre à la bibliothèque les mêmes usages que dans n'importe quel autre endroit présentant les mêmes avantages.

Ainsi, par exemple, à la bibliothèque centrale d'Amiens, l'accès Internet en salle de lecture est progressivement accaparé par les étudiants et scolaires des établissements voisins – qui, par ailleurs, utilisent le lieu comme salle de travail – pour une pratique très importante du courrier électronique. Face à cette situation, il faut évidemment s'attendre à ce que les bibliothèques tentent d'explorer d'autres voies.

5. C'est le cas des municipalités de Lisieux et d'Oeiras.

6. La bibliothèque d'Amiens fait l'objet d'un autre programme d'étude actuellement en cours.

Ainsi, le deuxième scénario correspond à une spécialisation de l'offre technologique qui reste en cohérence étroite avec la vocation culturelle traditionnelle des bibliothèques : conservation, accès publics à des ressources documentaires. L'accès Internet fournit des compléments à cette double vocation suivant deux modalités symétriques.

La première est celle consistant à favoriser la recherche documentaire sur le Web en salle de lecture, comme complément « en ligne » du catalogue et des documents disponibles localement ; ce type d'usage suppose bien entendu un contrôle relativement strict des accès, soit à l'aide d'un logiciel spécialisé qui filtre les contenus du Web, soit par la surveillance humaine des bibliothécaires eux-mêmes. Cette modalité est celle adoptée par la plupart des bibliothèques universitaires ; mais, sans doute pour des raisons pratiques, elle semble plus difficile à mettre en œuvre dans les bibliothèques publiques.

La deuxième modalité d'usage d'Internet qui prolonge la vocation traditionnelle des bibliothèques est celle de l'édition en ligne telle que la pratique, par exemple, depuis 1997, le

conservateur de la bibliothèque de Lisieux : en rendant accessible à des publics distants des ressources originales choisies, en présentant un rayon de textes littéraires numérisés qui reflètent à la fois le fond de la bibliothèque et les goûts du conservateur, la bibliothèque électronique de Lisieux⁷ renoue avec une tradition d'édition savante.

Le troisième scénario des usages en bibliothèque relève de la politique d'action culturelle et vise à étendre le champ d'intervention de l'institution. L'irruption de la technologie est ici saisie comme une occasion, un prétexte, une aubaine pour explorer des espaces nouveaux. Par nature, ce scénario est foncièrement ouvert ; il ne peut aujourd'hui être approché que par des exemples qui l'illustrent et lui donnent corps. Mais tout laisse à penser que se tient là une source féconde d'élargissement des fonctions de la bibliothèque.

Considérant les difficultés rencontrées par les usagers de sa bibliothèque confrontés, par exemple, à une recherche documentaire sur le Web, la conservatrice d'Amiens s'est convaincue qu'il fallait commencer par les former à ce nouvel outil ; soutenue d'abord par le conseil régional de Picardie, puis par la ville d'Amiens et par le ministère de la Culture et de la Communication, la bibliothèque propose donc, depuis

1998, des modules de formation gratuits qui rencontrent un très grand succès ; la conservatrice envisage également d'offrir des services d'information et de conseils à destination des demandeurs d'emploi, tandis qu'une jeune animatrice de l'espace culture multimédia de la bibliothèque prépare des ateliers de création destinés, dans un premier temps, au public scolaire.

À Lisieux, le conservateur, considérant qu'une bibliothèque pourrait être aussi un lieu de création littéraire, propose aux usagers de profiter librement d'un poste informatique dédié à l'écriture : traitement de texte, mise en pages, imprimante.

Ainsi, Lisieux et Amiens fournissent à eux seuls plusieurs exemples de scénarisation de l'offre donnant lieu à des usages d'Internet et du multimédia qui s'écartent de ce qu'on aurait pu penser être une base canonique : la recherche documentaire sur le Web assortie de l'exploitation intensive des moteurs de recherche. Plus que dans les données quantitatives globales sur le pourcentage d'établissements équipés, c'est dans l'analyse qualitative des pratiques innovantes qu'on peut trouver les signes annonciateurs les plus convaincants du progrès inéluctable des usages d'Internet dans les bibliothèques publiques.

Juin 1999

7. <http://www.bmlisieux.com/>