

« S'appareiller » dans la bibliothèque
Enquête sur les usages des ordinateurs portables personnels à la Bpi

Agnès Camus-Vigué

Septembre 2010

Sommaire exécutif

Objectif de l'étude

- Recueillir des données sur les modalités d'usages des ordinateurs portables personnels dans la bibliothèque. De quelle façon les usagers combinent-ils, ou non, le recours aux outils publics et l'utilisation de l'ordinateur personnel ? Utilisent-ils le wifi pour se connecter à des sites de loisirs ou se limitent-ils à l'étude ? Enfin, quels enseignements peut-on en tirer quant à la façon de travailler, de se documenter aujourd'hui ?

Rappel des données quantitatives disponibles

(Données : mars - novembre 2009)

- 27% des usagers de la Bpi utilisent des ordinateurs portables personnels en novembre 2009, à savoir plus de deux fois plus qu'en 2006 (12%) et presque neuf fois plus qu'en 2003 (4%). Dans le même temps, la consultation des postes publics est en net recul 34% en 2009, pour 47% en 2006 et 51% en 2003.
- Les jeunes, c'est-à-dire les moins de 26 ans sont plus nombreux à fréquenter la bibliothèque avec leur micro ordinateur (28% contre 22% pour les plus de 26 ans). Parmi ces jeunes, cependant, les lycéens ne sont que 11% à venir équipés, tandis que les étudiants sont 30%. Cet écart s'explique sans doute par le fait que lycéens et étudiants n'ont pas le même usage de la bibliothèque. La Bpi représente pour les premiers avant tout un espace collectif dont la fréquentation n'implique pas encore l'utilisation d'un micro-ordinateur à soi.

Méthodologie

- Enquête par entretiens semi-directifs en deux vagues, la première en mai 2009, la seconde en janvier 2010. Au total 17 entretiens sur un échantillon qualitatif varié constitué d'étudiants, de lycéens, d'actifs et de retraités.

Principaux résultats

- L'ordinateur apparaît comme un outil indispensable particulièrement chez les jeunes utilisateurs qui sont les plus nombreux à « s'appareiller » à la Bpi.
- La presque totalité des utilisateurs interrogés utilisent le wifi. Ils se connectent à Internet à la bibliothèque principalement dans le contexte de leur travail ou de leurs études, mais aussi pour se distraire, s'accordant parfois de courtes pauses (consultation de blogs, de photographies, de sites de cinéma...et de leur messagerie personnelle qui constitue une zone intermédiaire entre le travail et le loisir). Mais ces pratiques sont strictement encadrées. La bibliothèque est avant tout le lieu d'un « surf studieux » qui est sans doute appelé à se développer.
- Les utilisateurs apprécient le fait de pouvoir avoir accès à des données diverses sur le support unique que constitue leur écran d'ordinateur personnel. Deux raisons sont invoquées, d'une part, la plus évidente, les usagers évitent ainsi de se déplacer ; d'autre part, spécialement pour les jeunes générations, les usagers sont habitués à pratiquer les écrans de façon polyvalente à domicile (pour faire du chat, visualiser un film ou lire les nouvelles). A la Bpi, *via* leur ordinateur portable, ils apprécient le fait de passer d'une base de données à leur messagerie, sans changer de support. Ceci

nous amène à formuler une recommandation, si l'on souhaite que les collections numériques soient d'avantage consultées, il semble de bonne politique (documentaire) de proposer un accès à la totalité de celles-ci depuis les postes ordinateurs portables personnels.

Sommaire

Introduction	5
1. Un appareillage	6
1.1. Une mémoire	6
1.2. Un « territoire du moi »	8
Un bureau.....	10
Un identifiant	10
2. Représentations et usages de la bibliothèque	11
2.1. Les écrans de la bibliothèque	12
2.2. Transformations dans la chaîne de production de l'information.	13
Recueillir des données que l'on traite chez soi	13
Extraire et traiter les données sur place	14
Apporter ses données à la bibliothèque	15
2.3. Une communauté de référence	16
3. La polyvalence de l'objet dans le cadre de la bibliothèque	17
3.1. Internet indispensable dans le travail	17
3.2. Une navigation régulée	18
Les sites exclus	19
Ceux que l'on s'autorise	19
Une question de dosage	20
Conclusion	21
Liste des entretiens	23

Introduction

Les écrans de nos ordinateurs ont pris aujourd'hui une importance particulière dans le paysage audiovisuel. Ces objets techniques jouent un rôle essentiel, ils modifient notre rapport à la culture et contribuent notamment à déplacer la frontière que nous pouvions établir entre le travail et le loisir. Il est désormais possible de se distraire, de communiquer avec ses proches, ou de télécharger un document utile pour son travail professionnel à partir d'un même support informatique. Si toutes les générations sont concernées, les jeunes, c'est-à-dire les personnes qui ont moins de 30 ans aujourd'hui, sont particulièrement marqués par la multiplication des ordinateurs, consoles de jeux et autres écrans. Ils ont grandi dans un contexte qui rend l'accès possible, sans contrainte, à toutes sortes de contenus¹.

Ceci est d'autant plus vrai avec la diffusion des ordinateurs portables, dont on sait combien ils sont prisés par cette génération, massivement représentée parmi les publics de la Bpi (en novembre 2009, les moins de 25 ans représentaient 57% des effectifs des usagers).

Les dernières enquêtes de publics ont montré une explosion de l'usage des ordinateurs portables personnels à la Bpi : 4% des personnes interrogées éclairaient avoir apporté leur ordinateur personnel le jour de l'enquête en 2003, elles étaient 12% à être dans ce cas en 2006, et 27% en 2009. Il est donc important de s'intéresser de près à ces nouvelles pratiques : que fait-on avec un ordinateur portable lorsqu'on s'installe à la bibliothèque ? Pourquoi apporter son propre matériel, alors qu'on dispose de services plus ou moins analogues sur les écrans de la Bpi (accès à Word, à Internet, à de nombreux sites d'informations...) ? De quelle façon se combinent, ou non, le recours aux outils publics et l'utilisation de l'ordinateur personnel ? Quels enseignements peut-on en tirer quant à la façon de travailler, de se documenter aujourd'hui ?

Il s'agit également, à travers cette recherche, de mieux comprendre quelle est aujourd'hui la place de la bibliothèque, tant du point de vue des représentations que des usages, à une époque de mutation technologique.

Pour répondre à ces questions et pour obtenir des données contextualisées, en complément du cadrage quantitatif réalisé en novembre 2009², une enquête par entretiens a été lancée en Mai 2009. 17 entretiens au total ont été réalisés, 7 en mai 2009, 10 en janvier 2010. Notre échantillon qualitatif est varié : constitué de lycéens, d'étudiants, d'actifs, de retraités et d'une personne sans domicile fixe. Si cette enquête ne vise pas la représentativité, elle permet de dégager des *figures d'usages* qui désignent tout à la fois des façons d'être à la Bpi et de se représenter cette institution.

Les résultats de l'étude font apparaître trois phénomènes importants. En premier lieu, la force de l'attachement à l'ordinateur portable personnel, un dispositif qui devient autre chose qu'un simple objet technique pour son propriétaire. Nous présenterons ces données dans le point (1). Nous décrirons ensuite les effets de l'utilisation de ces objets nomades sur les représentations et l'utilisation de la bibliothèque. En effet, si selon le schéma classique de traitement de l'information, on récupère à la bibliothèque, grâce à l'emprunt, la photocopie

¹ Olivier Donnat, 2009, *Les pratiques culturelles des français à l'ère du numérique – enquête 2008*, Paris La Découverte/Ministère de la culture et de la communication.

² Enquête générale de fréquentation 2009.

ou la prise de note, des éléments d'information pour les exploiter ensuite à domicile, il est désormais de plus en plus usuel de venir travailler à la bibliothèque sur des documents déjà stockés sous forme numérique dans un ordinateur personnel. Pourquoi, dans ces conditions, effectuer le déplacement ? (2). Enfin, nous verrons comment les usagers traitent - à leur façon - la polyvalence des écrans et utilisent le cadre de la bibliothèque pour réguler leurs pratiques de connexion et de déconnexion au flux incessant de textes, d'images, de sons, auquel il est désormais possible d'accéder *via* Internet (3).

1. Un appareillage

Venir avec un sac à dos, plus ou moins lourd, en extraire son ordinateur, chercher un moyen de le fixer à la table afin d'éviter les vols lorsque l'on va faire une pause... Les utilisateurs ne manquent pas de tactiques pour satisfaire à cette double contrainte qui consiste à fréquenter un espace public ouvert à tous, sans pour autant se séparer d'un objet personnel, dont il faut supporter le poids et assumer les risques liés à son transport. C'est que cet objet est devenu, pour plus d'un usager de la Bpi sur quatre, aujourd'hui indispensable.

1.1. Une mémoire

Dès les années 90, les possibilités offertes par l'ordinateur en termes de stockage et de transformation des documents écrits ont été analysées dans différents travaux. Donald Norman, par exemple, désigne l'ordinateur comme un *artéfact cognitif*, à savoir « un outil artificiel conçu pour conserver, exposer, traiter de l'information dans le but de satisfaire une fonction représentationnelle ». Pour ce chercheur, l'ordinateur fait partie des artéfacts qui « augmentent nos capacités cognitives et assurent l'existence d'un monde intellectuel moderne »³. D'autres auteurs, s'ils s'interrogent également sur les mutations induites par cette nouvelle *technologie intellectuelle*, pour utiliser un terme de Jack Goody, s'intéressent davantage aux ruptures qu'elles provoquent sous l'effet, par exemple, de nouveaux modes d'énonciation éditoriaux⁴. Tous s'accordent cependant pour reconnaître que l'ordinateur, en s'introduisant dans notre environnement, a radicalement transformé notre horizon culturel et tout particulièrement le rapport que nous entretenons aux textes : à la lecture comme à l'écriture.

Ce sont ces propriétés générales que Luis, scénariste, met ici en évidence lorsqu'il parle de son ordinateur portable, un objet dont il dispose depuis 1995 : « *Avant, c'était papier / crayon. Et pour faire une recherche historique, on écrivait une vingtaine de pages... trois, quatre cents pages, parce qu'on tapait à la machine à la fin. Et aujourd'hui nous avons la première version de ce qu'on travaille, et on peut changer...* » [entretien 12]. Il est désormais possible de retravailler indéfiniment le même texte, ce qui fait disparaître la frontière entre différents types d'écrits (note de synthèse, brouillon, article....) et, à entendre Luis, facilite le travail rédactionnel.

³ Donald A. Norman, 1993, « Les artéfacts cognitifs », *Raisons Pratiques*, 4, Les objets dans l'action pp 16-17.

⁴ Emmanuel Souchier, Yves Jeanneret Joëlle Le Marec (dir.), 2003, *Lire, écrire, récrire – objets, signes et pratiques des médias informatisés*, Paris, Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou.

De plus, l'ordinateur portable est un objet nomade, ce qui permet à Luis, de rationaliser ses parcours dans la bibliothèque : « *Si je dois prendre un livre ici, monter au prochain étage où est la section historique et la littérature, et là mélanger les choses, et faire ça tous les jours... Avec mon ordinateur je fais une seule chose, je travaille ici deux jours, ensuite je passe là-bas et je travaille deux jours* » Plutôt que de déplacer les ouvrages, Luis séjourne ainsi, en fonction de ses besoins, dans différents secteurs de la bibliothèque et prend des notes qui seront réutilisées éventuellement dans un autre environnement. Luis a par exemple l'habitude de travailler dans les transports en commun : « *Chaque année j'assiste au Festival de Cannes (...) je prépare tout mon travail entre la gare de l'Est et la gare de Cannes avec mon portable. Vous voyez l'utilisation ? Qu'avant, on ne pouvait pas le faire* ».

Si ces avantages immédiats sautent aux yeux, un autre bénéfice apparaît progressivement au fil des entretiens : « *Et puis l'autre chose aussi, c'est qu'après, je peux communiquer ces informations et les réutiliser directement en termes de contrat, parce que j'ai tout sous la main, quoi.... Là, dans mon ordinateur...* » [Marc, consultant entretien 13]. L'expression « tout sous la main » souligne la dimension fonctionnelle de l'objet, la possibilité pour l'utilisateur de disposer de tout ce qui est nécessaire à son travail, mais on peut y entendre autre chose : le fait que l'objet lui-même a des effets sur les données stockées. L'information, qui par définition est labile et toujours en mouvement, se trouve rassemblée sur la machine, sorte de boîte noire opérant la réunion d'éléments risquant d'être éparpillés. Moncef, qui prépare une thèse en sciences politiques, utilise lui aussi une expression riche de sens, lorsqu'il nous parle de ses notes de lecture prises à la bibliothèque, « *c'est direct sur l'ordinateur* » et il ajoute : « *Je préfère comme ça...c'est bien...comment on va dire ça ? C'est bien gardé quoi.* » [entretien 11]. Non seulement les notes de lecture sont rassemblées, mais elles sont circonscrites, fédérées dans une enceinte qui garantit que l'information ne s'évanouira pas. La représentation de l'ordinateur est donc bien celle d'un objet qui augmente logiquement les capacités cognitives de son utilisateur puisque il transforme une information labile en traces durablement inscrites dans la machine. La mémoire de l'ordinateur vient ainsi remédier aux défaillances de la mémoire individuelle. C'est en tout cas ce que Luis met en évidence en parlant d'une augmentation de ses propres capacités : « *J'ai évolué avec les premiers portables, vous savez ça fait... J'ai eu mon premier portable en 95 par là, mais j'ai trouvé que c'était génial... je trouve que c'est sensationnel. C'est-à-dire stocker une mémoire à l'intérieur d'une autre mémoire virtuelle, c'est fantastique.* » [entretien 12].

Bernard Stiegler, relisant Platon définit le lettré comme « celui qui est appareillé, doté d'une technique ». L'auteur souligne qu'il ne s'agit pas d'opposer « l'hypomnèse » c'est-à-dire « la mémoire artificielle qui prend appui sur des supports artificiels de mémoire – hypomnemata » à « l'anamnèse », la seule véritable mémoire permettant de penser librement, de se transformer, de devenir « soi-même » – processus que pour sa part, Bernard Stiegler, à la suite de Gilbert Simondon, appelle « s'individuer ». Il veut au contraire démontrer qu'« il n'y pas d'anamnèse sans hypomnèse », l'expérience humaine étant toujours instrumentée⁵. L'usage de l'objet technique permet d'opérer un déplacement qui relève de ce que Simondon nomme *l'individuation* : « qui doit être saisie comme devenir de l'être et non comme modèle de l'être »⁶. C'est que l'être social ne doit pas être saisi comme une entité figée, mais dans un

⁵ Bernard Stiegler, conférence donnée dans le cadre des journées d'étude « Figures du lettré et technologies numériques : une chimère contemporaine ? », le 29 mars 2007. Un compte-rendu en a été réalisé par le service Etudes et recherche et publié dans *Bulletin Bpi* n°22, octobre 2007, p.14.

⁶ Gilbert Simondon, 2005, *L'individuation à la lumière des notions de forme et d'information*, Grenoble, Editions Million, p. 31

mouvement, de réalisation de soi. Dans ce processus, l'individu peut s'associer à des dispositifs techniques, comme l'a montré Nicolas Dodier⁷. L'objet technique devient, alors, un dispositif sur lequel il est possible de prendre appui pour agir et créer. Cette perspective offre une alternative différente de la position selon laquelle la technique est une aliénation. C'est ce point de vue qu'adopte Luis, lorsqu'il décrit ce qu'il est désormais possible de stocker et de transporter, *via* un objet technique, des informations puisées dans la bibliothèque. L'ordinateur correspond alors à un nouveau maillon dans une sorte de chaîne de transmission de la mémoire. On sait, en effet, que dans l'imaginaire collectif, la bibliothèque est la mémoire du monde. C'est donc bien d'un *appareillage* dont il est question, un appareillage par lequel l'information est extraite d'une mémoire collective, stockée dans une mémoire individuelle, qui elle-même est en relation avec la mémoire virtuelle qu'est le web.

1.2. Un « territoire du moi »

Les entretiens réalisés avec des usagers permettent également de mettre en évidence un champ sémantique différent de celui de la mémoire artificielle, et qui précise encore la notion d'*appareillage*.

Il y est question de ce qui est propre à soi, voire même de ce qui est intime : « *dans mon ordinateur portable j'ai toutes mes affaires* », nous dit Imrane, jeune lycéen de 17 ans, en terminale de génie civil [entretien 6]. On trouve ainsi l'idée que l'ordinateur comprend tout ce qui est important pour soi. Roger, SDF, déclare : « *dans mon ordinateur portable j'ai tous mes bookmarks, tous mes réglages dessus, tous mes paramétrages (...) Et tous mes dossiers, j'ai tout quoi, j'ai tout dessus.* » [entretien 17].

L'ordinateur est cet objet dans lequel on stocke ses documents personnels. Il peut s'agir par exemple de photos de famille : « *Ma nièce prend des photos alors des fois elle m'envoie un paquet. Bon, je les mets (...) Ça peut m'arriver peut-être au bout de deux mois, tiens (...) une pause, tiens : je vais peut-être regarder les photos de...* » [entretien 4]. L'ordinateur resserre dans ce cas les liens affectifs. Bernard reconnaît que ces échanges de photos avec sa nièce ont joué sur ses relations familiales. Il se sent plus proche de ses neveux, de ses cousins et participe davantage aux réunions de famille. D'une certaine façon, sa famille l'accompagne aussi à la bibliothèque, sous forme d'images qui représentent cette petite communauté d'appartenance.

D'autres transportent des ressources différentes, tout aussi personnelles, à savoir leurs mélodies préférées. Luis, Lola, Akim écoutent de la musique préenregistrée sur leur ordinateur, ou parfois des films : « *J'ai toujours un ou deux films [sur mon ordinateur]* » nous confie Lola. Qu'il s'agisse d'écouter de la musique ou de visualiser des films, le but recherché est souvent de s'isoler du bruit ambiant : « *J'ai un casque pendant les périodes du bac, il y a beaucoup de gens qui viennent, des jeunes qui font beaucoup de bruit, c'est leur façon de travailler (...) Donc bon quand c'est comme ça, je mets mon casque et puis je fais ma vie (...) ça me permet de m'isoler* » [entretien 16]. L'ordinateur permet de s'abstraire du monde commun, de se créer une petite niche personnalisée.

⁷ Nicolas Dodier, 1995, *Les hommes et la machines- La conscience collective dans les sociétés collectivisées*, Paris Métailié.

C'est également un effet de personnalisation qui est recherché dans le rassemblement de documents de travail. « *Je passe par Google pour faire des recherches par mots clés mais j'ai aussi... oui j'ai aussi tout un tas de glossaires ou sites de références que j'ai enregistrés dans mes favoris. Donc oui c'est sûr que j'ai mon outil, mon ordinateur est configuré, je l'ai configuré de telle sorte à avoir un certain nombre de ressources sous la main, voilà* » [entretien 16]. Lola goûte le fait de pouvoir organiser ses documents comme elle l'entend, *via* la configuration de son ordinateur. Il s'agit ainsi de constituer son propre environnement, une méthode de travail qui avait déjà été mise en évidence par Dominique Boullier et Franck Ghittalla, concernant l'utilisation d'Internet à domicile⁸. La possibilité de transporter son propre poste, à la bibliothèque, permet à présent de disposer de cet environnement personnalisé dans un espace public et de s'approprier les documents. Les documents qui sont prélevés dans la bibliothèque transitent, en quelque sorte, par l'ordinateur, où ils sont formatés, paramétrés... Ainsi, est entérinée la transformation de documents « pour tous » en documents « pour soi ».

L'ordinateur n'est donc pas seulement un objet auquel l'utilisateur peut « s'appareiller » pour extraire des données de la bibliothèque, il constitue l'un de ces objets que Goffman a appelé un « territoire du moi », à savoir les objets à travers lesquels l'ego se fait représenter, vis-à-vis d'autrui.⁹ Les photos personnelles, les morceaux de musique, les notes de lecture sont autant d'éléments stockés dans le disque dur, assemblés en un environnement qui est unique pour chaque possesseur d'ordinateur portable. Ces choses personnelles peuvent aussi être exposées au regard des autres *via* l'écran, ou partagés au moyen des écouteurs qui circulent de l'un à l'autre. L'ordinateur a cette double fonction de regrouper ce qui est irremplaçable et précieux pour chacun et de faire que ces éléments soient communicables. Une stratégie de monstration n'est d'ailleurs jamais totalement absente – affichage de tel style de musique, de la référence à une certaine communauté à travers les photos.

Selon Goffman, les *territoires du moi* sont mobilisés dans les processus interactifs par lesquels les individus construisent leur identité sociale. C'est que pour cet auteur, l'identité sociale se construit à travers les multiples interactions de la vie sociale. Nous ne le suivons que partiellement sur ce point. S'il est vrai que l'ego peut se trouver conforté ou, au contraire, déstabilisé au cours des interactions sociales, de nombreux travaux en sociologie montrent que l'identité sociale se construit également en prenant appui sur des ressources stabilisées tels que les diplômes, les titres honorifiques, les critères d'appartenance à des groupes. Nous retiendrons cependant ce concept intéressant de *territoire du moi* qui permet de penser l'ego comme une instance qui se distribue dans des objets. Autant de dispositifs qui participent de la construction de soi et dont fait partie l'ordinateur portable.

C'est probablement ce statut d'objet lié la représentation de soi qui fait de l'ordinateur un objet précieux dont l'acquisition nécessite souvent un investissement financier : « *ça coûte cher quand même, et puis finalement, j'ai dit tant pis, la petite poire qui me reste, moi aussi je la mets quand même* » [Bernard, retraité, entretien 4]. Qu'il s'agisse de ses propres économies ou de celles de la famille : « *Mon père il m'a aidé, en fait celui-là je l'ai acheté 500 euros, cet ordinateur portable, (...) Donc je l'ai acheté avec mes économies, mon père il*

⁸ Franck Ghittalla, Dominique Boullier et al., 2003, *L'outre-lecture, Manipuler, (s')approprier, interpréter le web*, Paris Bpi/Centre Pompidou.

⁹ Erving Goffman étend la notion de territoire du moi à des objets qui ne sont pas spatiaux. Ce concept désigne « tout objet identifiable au moi et disposé autour du corps » (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne – Les relations en public, T2*, Paris, Les Editions de Minuit, p. 52

m'a aidé, mais voilà, quoi, des fois il faut faire des choix, au lieu de s'acheter des jeans à 200 euros, on préfère acheter un jeans à 50-60 euros et acheter un ordinateur portable. » [Louis, lycéen, entretien 7]. La valeur du micro-ordinateur s'accroît encore, lorsque chacun y a entreposé ce qui compte pour lui.

Un bureau

Ce que chacun a de plus précieux est éminemment variable. Dans la bibliothèque, cependant, cela concerne souvent le domaine du savoir. L'ordinateur portable permet, nous l'avons souligné, de s'appropriier des informations. Mais parfois, il représente plus que cela : « *Vraiment, le portable, c'est notre lieu de travail, c'est là-dessus qu'on entrepose nos données, nos documents, donc de pouvoir avoir ça directement avec nous, c'est bien* ». [Blanche, étudiante, entretien 3]. C'est un bureau personnel, un petit espace consacré à l'activité studieuse. La métaphore, dont use cette jeune étudiante, opère un déplacement de l'ordinateur comme objet technique à l'ordinateur comme bureau. On remonte ainsi le cours du temps, au plan de la terminologie. Etymologiquement, le mot bureau vient de l'étoffe, le morceau de bure, dont on confectionnait les tapis sur les tables de compte et de délibération au moyen âge. Par extension, la bure est devenue bureau, le meuble, puis la pièce consacrée au travail. De même, l'ordinateur devient un environnement de travail qui circule entre et hors les murs.

Ce bureau peut remplir une fonction essentielle car, ainsi que nous l'avons vu dans la partie précédente, l'ordinateur est plus qu'un espace de stockage ou un simple environnement de travail. C'est un objet investi comme un *territoire du moi* et qui, en tant que tel, est engagé dans une démarche de connaissance. Comme le souligne Françoise Hatchuel, on ne peut pas seulement aborder la question du savoir dans une perspective cognitiviste, c'est à dire celle d'un individu apprenant en dehors de tout contexte affectif. La question du désir de savoir, c'est-à-dire ce que le savoir représente d'un point de vue fantasmatique pour le sujet est essentielle¹⁰. En apprenant, le sujet se transforme et c'est la façon dont il vit et donne sens à cette transformation - inhibé par la représentation d'épreuves qu'il n'a pu surmonter ou au contraire pris au jeu de la connaissance - qui est au cœur de la question du rapport au savoir. L'ordinateur, en tant qu'extension de soi favorise sans doute la transformation des données en connaissances maîtrisées, appropriées.

Un identifiant

L'appareillage peut représenter une ressource identitaire essentielle pour d'autres types d'utilisateurs que les étudiants, ceux qui sont en grande difficulté sociale. Depuis de nombreuses années, la Bpi accueille des personnes qui rencontrent de grandes difficultés à s'inscrire dans un lien social. Une enquête menée en 1997 a notamment montré que la fréquentation de ce lieu pouvait faire fonction de limite à une certaine dérive sociale¹¹. Pour certains, on peut penser que le travail de lecture et d'écriture participe d'un certain maintien de soi. Ainsi, un

¹⁰ La notion de fantasme est entendue ici au sens d'images inconscientes qui habitent le sujet et jouent un rôle déterminant dans sa conduite, Françoise Hatchuel, 2004, *Savoir, apprendre, transmettre : une approche psychanalytique du rapport au savoir* -, Paris, La Découverte.

¹¹ C. Evans, A. Camus-Vigué, J.M. Cretin, 2000, *Les habitués*, Paris/Bpi/Centre Pompidou.

usager sans domicile fixe vivant périodiquement dans la rue, est passionné de littérature et spécialiste de James Joyce. Il consulte nombre d'ouvrages et déclare s'occuper d'un site littéraire. Des travailleurs migrants viennent régulièrement consulter Internet. L'accès au web permet à certains de repérer des offres d'emploi, mais aussi de contacter certaines associations et de relever leur courrier. A cet égard, il est intéressant de constater que si certains ne disposent pas d'adresse fixe, ils bénéficient d'adresses numériques.

Parmi ces personnes sans domicile fixe, on a pu observer que l'un d'eux fréquentait la bibliothèque muni de son ordinateur portable. Informaticien, ayant connu au fil des années des périodes de désinsertion, depuis le chômage jusqu'à la perte de son domicile, il vit à présent en foyer. Roger dit venir à la Bpi plusieurs fois par semaine. La visite à la bibliothèque fait partie de ses circuits entre sa visite matinale à une association qui distribue gratuitement du café, puis l'appel au 115, afin de convenir d'un lieu de rendez-vous, la récupération de son courrier, ensuite, par le biais d'une adresse mise à disposition dans une institution... Autant de rythmes qui structurent le temps social dont la visite à la Bpi fait partie. Roger me dit, lors de l'entretien, venir avec son ordinateur, afin de faire « *de la veille technologique (...)* En effet, poursuit-il « *dans mon métier, je tiens beaucoup à rester au courant des nouveautés dans beaucoup de domaines techniques* » [entretien 17]. L'objet lui fournit donc un appui pour rester en phase avec le monde du travail, et dans ce cas précis, la possibilité d'être connecté est essentielle. Il s'agit, dans une certaine mesure, de garder une prise sur le monde social. Roger consulte grâce à son ordinateur, ses courriers et il dispose d'une page web : « *Moi j'utilise... oui moi j'utilise principalement le mail. J'ai plusieurs blogs que je maintiens, c'est comme ça* ». Au cours de l'entretien, l'homme fera un long développement à propos d'un « identifiant » dont il dispose *via* sa carte réseau. : « *Et puis donc les ordinateurs, chaque ordinateur, dès que vous avez une carte réseau, vous avez un machin qu'on appelle l'adresse MAC et c'est un identifiant unique au monde de chaque carte réseau* ». On peut penser que l'identifiant nomme quelque chose de l'être de Roger Il peut se faire – momentanément – représenter dans le monde, *via* cet identifiant. De même que les blogs qu'il dit « maintenir », sont probablement dotés de cette même fonction de lui permettre d'être représenté dans un lieu social. Les micro-ordinateurs portables, dans le cas des usagers en grande difficulté – dont on peut s'étonner que malgré leur précarité certains en possèdent – seraient donc des points d'appui, des supports d'identité. L'enquête qui sera engagée à la rentrée concernant cette population spécifique devrait nous permettre d'approfondir cet axe de recherche et d'étayer cette hypothèse.

2. Représentations et usages de la bibliothèque

Appareillage précieux, souvent investi au plan identitaire, le micro ordinateur est un objet dont il est difficile désormais de se passer. La question qui se pose, à présent, est celle de savoir si le fait de les utiliser va avoir des effets sur les représentations et les utilisations de la bibliothèque. Du fait, notamment de la connexion wifi, la bibliothèque restera-t-elle un espace documentaire ou deviendra-t-elle un lieu où l'on séjourne avec ses propres ressources ?

La bibliothèque présente une variété de ressources numériques, depuis les postes donnant accès à Internet libre, jusqu'aux écrans des catalogues, en passant par diverses bases de données. Force est cependant de constater, et sur ce point nombre de résultats d'enquêtes

convergent, que les utilisateurs sont loin de profiter de cette diversité et de la richesse des outils mis à leur disposition.

2.1. Les écrans de la bibliothèque

Sur ce point, notre enquête confirme ce que l'on savait déjà, les ressources documentaires numériques mises à disposition dans les bibliothèques sont sous utilisées.

L'enquête générale de fréquentation montre que le catalogue est l'outil le plus utilisé. Mais son usage reste modéré et en recul régulier selon les résultats des enquêtes générales de fréquentation. En 2003, 41% des personnes interrogées déclaraient avoir consulté le catalogue le jour de l'enquête à partir des postes de la bibliothèque, elles n'étaient plus que 34% dans ce cas en 2006 et 22% en 2009. Soulignons, en revanche, que le catalogue en ligne est très utilisé (52% des pages vues par des utilisateurs du site en ligne au premier semestre 2010).

Dans le petit échantillon, une minorité déclare s'être servie du catalogue – on observera que trois d'entre elles ne voyaient pas à quoi correspondait le mot « catalogue ». Cette non utilisation de ce qui constitue l'outil de base de repérage et de localisation des documents de la bibliothèque recouvre deux types de profils. En premier lieu, les personnes qui n'utilisent pas le catalogue car elles n'ont pas recours aux collections – ce qui est somme toute logique. Imrane, jeune lycéen est dans ce cas. Il a, d'ailleurs, une vision assez floue des ressources auxquelles donnent accès les ordinateurs de la bibliothèque (« *Il y a une connexion Internet sur les ordi, non ?* ») [entretien 6]. En second lieu, les usagers qui consultent les collections, mais préfèrent la déambulation dans les rayonnages aux écrans. Pascal, jeune juriste, expert en fonds juridique et fréquentant la bibliothèque depuis 20 ans prélève ce dont il a besoin dans un secteur juridique bien identifié. Ayant suivi un long cursus (bac + 6), il semble toutefois étonnant qu'à la question : « *Connaissez vous le catalogue ?* », il réponde : « *Qu'appellez vous le catalogue ?* » [entretien 2].

C'est probablement l'un des effets de l'extension des usages des écrans : le brouillage des différences entre les outils documentaires : un catalogue, un moteur de recherche, une base de données, tout ceci s'équivaut un peu dans l'esprit de nos interlocuteurs. Un autre élément apparaît important, qui conditionne à présent le mode d'utilisation du catalogue et d'autres ressources en ligne, depuis son poste numérique personnel. Il s'agit ainsi de s'éviter un déplacement mais aussi de récupérer les données bibliographiques¹². Il est par ailleurs facile de consulter un dictionnaire numérisé assis à sa table. Certains usagers ne souhaitent plus se déplacer pour consulter les ressources numériques, qu'il s'agisse du catalogue ou d'outils de type encyclopédie. Marianne, jeune normalienne, étudiante en littérature, dont le travail consiste essentiellement à utiliser le traitement de texte pour rédiger son mémoire de Master, trouve plus aisé de : « consulter le *TLF*, le dictionnaire en ligne, *Wikipédia* ou, parfois, un texte numérisé sur *Google livre* ou sur *Gallica* » [entretien 5].

Observons, enfin, que certains jeunes, notamment les lycéens, se déclarent prêts à se former la recherche bibliographique. Un jeune homme à qui je montre le maniement du catalogue, après un entretien, découvre qu'il peut repérer ainsi des ouvrages qui lui ont été

¹² C'est par exemple le cas de Nassira, interviewée le 17/08/2009 dans le cadre de l'enquête sur les usagers de l'espace littérature de la Bpi.

recommandés par ses professeurs. Si ce ne sont pas les écrans de la bibliothèque qui pour l'instant polarisent leur intérêt, ces jeunes semblent ouverts à la médiation documentaire. Une piste à creuser ?

2.2. Transformations dans la chaîne de production de l'information.

Le fait d'introduire dans la bibliothèque un micro ordinateur personnel peut avoir, nous venons de le souligner à propos du catalogue, un effet sur les modes d'appropriation des informations. Concrètement, tout d'abord, certains usagers souhaiteraient pouvoir se connecter à des sources d'informations *via* leur propre ordinateur. Au plan des représentations, ensuite, le fait de s'appareiller à l'ordinateur peut constituer, nous l'avons vu, un appui pour transformer des informations extraites dans la bibliothèque en un savoir à soi.

Le cadre conceptuel fourni par Dominique Boullier et Franck Ghitalla est utile pour rendre compte de ces mutations. Les auteurs montrent, en effet, dans leur ouvrage *L'outré lecture* combien l'activité de lecture a été radicalement transformée par l'usage des outils informatiques et numériques. D'une part, la dimension manipulatoire de la lecture sur ces supports informatiques s'est accentuée. Il s'agit à présent d'aller d'un fragment d'énoncé à un autre, d'une page de texte à un enregistrement sonore.... D'autre part, ce qu'offrent ces supports, c'est la possibilité de distribuer son activité de traitement de l'information. Les auteurs font ainsi état d'une « chaîne complexe, distribuée sur plusieurs machines, lieux et moments »¹³.

Les usagers distribuent, effectivement, leurs activités, depuis l'espace privé du domicile, jusqu'à la station publique dans la bibliothèque. Cette chaîne personnalisée est répartie dans l'espace, mais aussi dans le temps. Il y a le temps du travail documentaire accompli sur place dans la bibliothèque et le temps du travail réalisé à la maison. Les données montrent que plusieurs modes d'aménagements de la chaîne de traitement d'information peuvent aujourd'hui coexister en bibliothèque et alors tous ces temps s'entremêlent.

Recueillir des données que l'on traite chez soi

Il y a tout d'abord la forme classique dans laquelle on cherche à « *faire le plein* » de documentation pendant un séjour à la bibliothèque. Plusieurs de nos usagers ont évoqué cette façon de remplir en quelque sorte leur besace de ce dont ils pouvaient disposer à la bibliothèque. : « *Maintenant je suis en train de passer par la bibliothèque, (...) Je cherche les livres (...) j'ai lu les livres (...) et je commence à accumuler, à stocker toute l'information pour créer mon propre manuscrit* » (Luis) ; ou encore : *En fait pour les lectures, et on va dire la collecte de l'information et de la documentation, ça se passe en bibliothèque. Et pour la rédaction, c'est chez moi* » [Moncef, entretien 11].

¹³ Ghitalla F., Boullier D. et al. *L'Outre lecture, manipuler, (s') approprier, interpréter le web*, p. 13.

Pour Marc, cette façon de travailler relève de l'évidence : « *J'utilise la bibliothèque comme source d'informations (...) parce que j'ai pas envie de m'acheter toutes les revues (...) Sinon j'en aurais plein chez moi* » [entretien 13]. La bibliothèque est par définition un lieu où sont rassemblés, ordonnés et mis à disposition un grand nombre de documents. Luis nous explique qu'il trouve à la bibliothèque les éléments dont il a besoin pour nourrir sa recherche : « *Maintenant je fais une recherche sur l'Afrique, sur Brazza, sur Congo Brazzaville, parce que peut-être je veux faire un film. Et je trouve toute la bibliographie ici et tout le matériel, la Dépêche de Brazzaville, les journaux etc.* » [entretien 12]. Il n'utilise ni moteur de recherche ni base de données pour trouver la documentation nécessaire. Sa technique de recherche consiste à parcourir les rayons de la bibliothèque pour trouver ce qui l'intéresse.

Les enquêtés qui ont cette vision classique de la documentation considèrent qu'il y a deux étapes dans la production d'information, l'étape de la recherche d'information, qui se fait en bibliothèque, à laquelle succède celle de du traitement cette information, réalisée à domicile : « *Je travaille plus en bibliothèque. Quand j'ai des choses à rédiger, des textes à rédiger, des trucs à préparer, c'est plus chez moi parce que j'ai plus de... on va dire plus de concentration, plus de calme. J'ai besoin de beaucoup plus de calme pour pouvoir rédiger, donc je rédige chez moi. Et je collecte l'information et la documentation en bibliothèque.* » [Moncef, entretien 11].

Extraire et traiter les données sur place

Mais d'autres usagers font état de méthodes de travail qui n'introduisent pas de rupture entre le lieu de collecte de l'information et son lieu de traitement. Ainsi Akim, 28 ans, étudiant dans une école d'information et de communication : « *Je rédige facilement sur un PC portable. Et là je commence à faire une chose, c'est de prendre des notes directement sur PC portable, c'est-à-dire avoir un document, un livre, et prendre des notes directement. Alors qu'avant je prenais des notes manuellement.* » [entretien 9].

Pour certains, le temps de la consultation est déjà un premier moment de recombinaison des données : « *Je prends des notes sur des textes, notamment des revues. Revues ou livres, ça dépend.(...) C'est vrai que de reprendre... en réalité je fais des synthèses, voilà (...) Des synthèses, parce que de toute façon effectivement il y aurait la solution de faire des photocopies, mais ce n'est pas comme ça qu'on apprend, parce qu'en réalité en tapant, on réapprend* » [Marc, entretien 13]. Certes, le fait de combiner prise de notes et première étape de réflexion dans le cadre d'un travail à produire n'est pas quelque chose de nouveau – c'est la base même du travail de réflexion. Mais, ainsi que nous l'avons vu dans la première partie, l'ordinateur accompagne ces opérations et les favorise.

Certains usagers expliquent d'ailleurs qu'ils parviennent aisément à l'étape finale du traitement de l'information, la synthèse, dans la bibliothèque : « *Je rédige facilement sur un PC portable. Et là je commence à faire une chose, c'est de prendre des notes directement sur PC portable, c'est-à-dire avoir un document, un livre, et prendre des notes directement. Alors qu'avant je prenais des notes manuellement. [Mais là], je prépare mon mémoire de sciences de l'information et de communication. Et c'est plus facile pour intégrer ça directement, c'est de faire des copier-coller en fait* » [Akim, entretien 9]. L'usage de l'ordinateur, en effet, brouille les frontières entre les notes de lecture et le document

d'analyse proprement dit. D'où l'usage largement répandu chez certains jeunes étudiants de la technique du copier/coller.

L'usage de l'ordinateur portable, apporte d'une part une plus *grande marge de jeu* dans la chaîne de traitement de l'information. Ceci a des effets, d'une part sur la modalité de production des documents et d'autre part, sur la façon dont va être utilisée la bibliothèque.

Apporter ses données à la bibliothèque

Certains usagers maintiennent une stricte distinction entre ce qui se fait à la maison et ce qui se fait à la bibliothèque, mais en inversant le schéma classique qui consiste à extraire des données dans la bibliothèque pour les emporter chez soi. Ainsi, par exemple, en est-il d'une méthode de travail mise au point par un groupe de lycéens, méthode de travail collective qui implique des séjours prolongés à la bibliothèque. Ces jeunes en terminale de génie civil, une spécialisation technique de haut de niveau, scannent tout d'abord chez eux des chapitres de leurs manuels scolaires. Puis, ils se retrouvent à la Bpi pour échanger leurs fichiers ; l'un d'eux se porte volontaire pour réaliser des fiches synthétiques, qui sont ensuite utilisées par le groupe pour pratiquer des exercices individuellement et les corriger collectivement. Les fiches synthétiques, la pratique des exercices et leurs corrections sont effectuées dans la bibliothèque.

Imrane, le lycéen qui a mis au point cette méthode de travail, précise : « *Je n'ai pas besoin de prendre tous mes livres et tout, je scanne chez moi, et après c'est que du copier / coller. Je copie, je... voilà, ici [si] j'ai besoin de quelque chose sur Internet, vu qu'il y a la connexion gratuite pendant une heure et demie, donc je vais sur Internet et je récupère des choses, des fiches techniques ou des documents.* » [entretien 6].

La bibliothèque devient donc le lieu depuis lequel Imrane opère *via* son ordinateur. Il opère à la fois sur ses données personnelles, qui ont été auparavant transformées en fichiers transportables, et sur des données auxquelles il a accès sur le web. La bibliothèque est un espace d'opération, un lieu stratégique dans lequel Imrane aux commandes de son objet technique, procède à la sélection et au tri de ce dont il a besoin pour produire lui-même du savoir. De ce poste stratégique, le jeune homme met en perspective les informations dont il peut prendre connaissance dans ses livres de classe et ce qu'il recueille sur la toile. Il construit, en quelque sorte, son propre univers de sens, qui lui permet de négocier à sa façon les contenus extraits des livres scolaires et les contenus prélevés sur des sites numériques. Il est en cela assez représentatif d'une génération d'internautes qui mettent à profit les nouvelles formes de circulation de l'actualité et de tous contenus susceptibles de les intéresser¹⁴.

Pourquoi, cependant, venir à la bibliothèque, alors que, dans le cas d'Imrane, par exemple, l'essentiel de sa documentation consiste en livres de classe qu'il se donne le mal de scanner ?

¹⁴ Fabien Granjon et Aurélien Le Foulgoc, « Les usages sociaux de l'actualité – L'expérience Médiatique des publics internautes », *Réseaux* n°160 – 161, 2010.

2.3. Une communauté de référence

Il convient, pour éclaircir ce point, de se pencher plus précisément sur la méthode de travail de ce lycéen et de son groupe d'amis. Cette répartition un peu particulière des tâches entre la bibliothèque et le domicile s'est mise en place progressivement. Peu à peu, la bibliothèque s'est imposée à eux comme l'espace de travail qui convenait. Le jeune homme raconte ce qui s'est joué pour lui, lors de ses visites successives : « *Moi à la base, ça ne m'intéresse pas de faire tout ce trajet pour... une bibliothèque, ce n'est pas péjoratif...mais... la première fois que je suis venu, je ne suis pas rentré, il y avait une queue pas possible, je suis rentré chez moi. Et un jour j'ai pris mon courage à deux mains, je me suis réveillé tôt et je suis venu, je suis rentré et j'ai vu qu'il y avait une bonne ambiance de travail et ce que j'ai fait, enfin le travail que j'ai produit ici, je ne pouvais pas le faire chez moi.* » [entretien 6].

C'est donc la confrontation à une atmosphère spécifique qui motive Imrane et le met au travail. Une part de lui-même se révèle, la capacité d'investir, de satisfaire à un coût¹⁵. : « *Ben l'année dernière... un exemple, hier j'en parlais, l'année dernière jamais je ne serais venu un dimanche à la bibliothèque. Et là, c'était le deuxième que je sacrifiais. Je ne regrette pas, mais c'est vrai que je travaille plus.* ». Grâce à l'investissement qui a été consenti, un nouveau statut pourra être obtenu : . « *Il faut obtenir le diplôme, et après on se fera plaisir, après. Il faut faire des choix. (...) De toute façon, il le faut aussi, après, moi je n'ai pas envie de regretter, quoi. Donc, là comme je vous l'ai dit, je sacrifie des dimanches, aujourd'hui,(...) je me suis levé à 7 h 30 pour me doucher, pour sortir, pour prendre le métro, je rate une émission de foot, qu'avant je ne ratais pas, donc après il faut faire des choix, il faut venir.* ». Ce qui permet l'investissement, c'est la rupture avec le quartier, les lieux de l'enfance. : « *[Il y a la bibliothèque] de la commune, mais franchement, elle me dégoûte un peu.(...) Elle ferme trop tôt, c'est ça le problème. Il y a du bruit, il y a des enfants. [On y allait] jadis, il fut un temps, mais plus maintenant. [On y allait] pour travailler. (...) mais on a découvert ici que c'était mieux, quoi. Ce n'est pas un bon moyen pour travailler là-bas* » [entretien 6].

A partir d'une séparation avec le passé, peut s'engager un travail de construction de soi autour d'un nouveau pôle identitaire. Dans ce cas de figure, la gestion du temps, distribué entre l'espace domestique et la bibliothèque, ne relève pas seulement d'une opération d'optimisation des tâches. La fréquentation assidue de la bibliothèque est une façon pour des adolescents de milieux populaires de s'approprier une culture étudiante. Ce qui se joue, ici pour Imrane et son groupe de copains originaires de la même ville de banlieue, c'est l'identification à une communauté de travail, à laquelle il devient désormais possible de s'affilier.

Le transport de l'ordinateur personnel à cet égard objective le passage entre la communauté d'appartenance et la communauté de référence. L'ordinateur acheté par la famille, à l'occasion d'un anniversaire, est un objet d'investissement lié au travail, différent de l'ordinateur familial. Son usage à la bibliothèque permet de travailler collectivement, à partir de ses propres documents, dans un lieu choisi parce qu'il incite au travail (« *Ce que je fais*

¹⁵ Ces énoncés peuvent être mis en perspective avec certains entretiens réalisés par Agathe Zuddas dans le cadre de son étude « Préparer le bac à la Bpi – Enquête auprès des usagers lycéens Mai-juin 2010 ». Au cours de son travail de terrain, un lycéen lui confie « je n'aurais jamais cru que je pourrais travailler 3 heures de suite ».

ici, je peux le faire chez moi. Mais je viens parce que, voilà, c'est... comme je vous ai dit, j'ai plus envie de travailler ici que si je reste chez moi »). Aussi, Imrane n'a-t-il guère besoin des collections de la bibliothèque : « *Il y a tout en fait, scanné quoi (...) j'ai tout scanné, je n'ai besoin de rien. J'ai besoin juste d'une chaise et...de... pour brancher, quoi, pour brancher mon ordi* ». [entretien 6].

Imrane est exemplaire de ces jeunes qui utilisent de façon minimaliste les ressources de la bibliothèque. En ce qui concerne les collections, il en reporte l'utilisation à plus tard « *lorsqu'il sera étudiant* », c'est-à-dire l'année prochaine, s'il parvient à franchir l'épreuve du baccalauréat. Il ne se sert ni du catalogue, ni des écrans multimédias. Pour autant, son récit montre qu'il fait usage de la bibliothèque comme lieu symbolique. C'est un cadre de référence à travers lequel il se rapproche de ceux qui comme lui, acceptent de passer du temps pour tenter de se construire un avenir. Ici, c'est la représentation de la bibliothèque comme lieu de médiation d'une communauté à une autre, d'une culture de banlieue à une culture étudiante qui apparaît clairement.

3. La polyvalence de l'objet dans le cadre de la bibliothèque

L'ordinateur portable offre la possibilité de se connecter à Internet et les usagers de la Bpi en profitent largement¹⁶. Sur les dix-sept entretiens réalisés dans la bibliothèque, une seule personne ne profite pas du wifi : Luis qui, nous l'avons vu, se sert de la bibliothèque, comme d'un réservoir de livres. Les entretiens fournissent des données intéressantes sur la façon dont les utilisateurs accèdent simultanément et sur un même dispositif, à des données qui concernent le travail, mais aussi d'autres centres d'intérêts (le courrier numérique, la radio, des blogs...). Or, ce va et vient entre différents domaines ne va pas de soi. Bien au contraire, les utilisateurs cherchent à réguler leurs pratiques et mobilisent, pour ce faire, une culture de l'écran et un savoir faire considérable. Les nouveaux écrans se caractérisent, comme Olivier Donnat l'a mis en évidence par leur polyvalence, un même support servant à des fonctions diverses (visualiser des films, écouter de la musique, répondre à des mails)¹⁷. A la bibliothèque, l'écran de l'ordinateur est également doté d'une fonction polyvalente, utilisé principalement pour le travail, il devient aussi – a minima – objet de distraction.

3.1. Internet indispensable dans le travail

Lorsqu'on les interroge, les usagers déclarent d'emblée qu'ils se cantonnent à la fréquentation de sites liés à leur travail. Il s'agit le plus souvent d'un travail documentaire, réalisé dans un cadre professionnel (Moncef, Marc, Lola), universitaire (Marianne, Blanche, Boris, Akim, Jeanine) ou personnel. Des lycéens expliquent qu'il leur faut se connecter à des sites d'annales du baccalauréat : « *On fréquente Aidexam (...) Il y a aussi 'corriges.net' où il y a les corrigés officiels de chaque matière qui tombe (...). Ce sont nos profs à nous qui les*

¹⁶ Près de 60% des personnes utilisant un ordinateur portable personne le jour de leur visite déclarent avoir eu recours au WIFI en novembre 2009

¹⁷ Olivier Donnat, 2009, *Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique : enquête 2008*, Paris, La Découverte/Ministère de la Culture et de la Communication.

font » [Imrane et Louis, entretien 7]. D'autres rédigent des curriculum vitae, envoient des lettres de motivation pour trouver un emploi : « *Oui, en même temps [que la documentation, je cherche] tout ce qui est offres d'emploi* [Jeanine, étudiante en Master 2 de développement durable, entretien 8].

Les moteurs de recherche sont souvent utilisés comme outils de contextualisation de l'information. Ainsi, Nathalie, étudiante en art et préparant le CAPES d'art plastique, fait des recherches en fonction de ses lectures : « *Quand je vois un nom d'auteur, un artiste, un nom que je ne connais pas, je vais voir (...) pour resituer un petit peu les lectures que je peux faire...* ». [entretien 15], ce qui confirme une tendance connue des utilisateurs d'Internet. Il semble indispensable aujourd'hui de pouvoir disposer et utiliser très rapidement, des informations mises à disposition par d'autres. L'information peut être minimale – savoir qui est un auteur, connaître sa biographie – ou aller plus loin – se familiariser à ses concepts, sa méthode de travail.

La masse de documents se trouvant à portée de clic influe sur les façons de travailler des usagers, pour lesquels la possibilité de pouvoir consulter en temps réel des sources ajustées précisément à leur besoin précis est devenue un impératif. La société de l'information, nous dit Hervé Le Crosnier, est caractérisée par la possibilité de réutiliser l'information. En cela, nos usagers sont bien intégrés à cette société. Ainsi, Jeanine explique qu'elle « *trouve sur Internet des conférences qui ont été déjà faites* » sur son « *sujet : le développement durable* ». Elle ajoute trouver également « *des annuaires pour tout ce qui est salon, pour tout ce qui est formation et tout...* ». Son créneau est très pointu : « *ce sont des nouveaux marchés, donc ces parties-là ça m'intéresse..* » [entretien, 8]. Elle cherche ainsi toute sortes de documents qui vont lui permettre d'élaborer un savoir concernant son domaine précis.

Lola, jeune traductrice, explique qu'elle fait : « *90 % de ses recherches sur Internet* ». Pour le reste – ce qu'elle ne trouve pas sur Internet, - elle le « *cible[ensuite] au niveau documentaire dans la presse ou les revues spécialisées ou les ouvrages écrits* ». [entretien 16].

3.2. Une navigation régulée

Cependant, au fil des entretiens, on découvre que la consultation dédiée au travail est mêlée parfois à des pratiques vécues comme moins légitimes: « *Là franchement je naviguais sur Internet (...) Mais habituellement je travaille, quand j'ai des choses à rendre sur Word ou sur Excel ou...* » [entretien 9]. Sous le regard de l'enquêteur et comme pris en faute, Akim distingue le bon grain de l'ivraie : d'un côté, l'habituel (travailler, utiliser Word, Excel), de l'autre l'exceptionnel, que nous avons surpris, (naviguer sur Internet), une partition qui réfère de façon exemplaire aux normes implicites de l'activité légitime en bibliothèque.

Pourtant, au détour d'une phrase, une autre logique de connexion apparaît parfois : se distraire, grappiller un peu du temps de labeur. Une voie de traverse toujours rapportée, cependant, à l'activité principale. Si nos usagers s'autorisent de brèves échappées hors du champ d'études, ou du domaine professionnel, c'est généralement sous contraintes.

Les sites exclus

On ne s'autorise pas n'importe quel type de navigation à la Bpi. Lola liste ce qu'elle ne fait pas : « *je ne vais pas aller sur Dailymotion, je ne vais pas aller sur Youtube, je ne vais pas aller sur Deezer, je ne vais pas aller sur...* ». [entretien 16]. Pour une majorité de nos interlocuteurs, les sites de musique sont exclus. Marianne observe par exemple : « *je ne fais rien de sonore ici* » et, après quelques minutes de réflexion, confirme : « *la différence c'est vraiment la musique* » [entretien, 5]. Autres sites a priori exclus, les sites de jeux qui renvoient franchement au domaine du loisir, de la distraction purement gratuite. Ils sont hors champ, ce qui s'accorde bien avec la tendance générale des usagers à ne fréquenter la Bpi que pour des motifs studieux ou professionnels, tendance qui se renforce au fil des ans. C'est que le contexte sociétal a progressivement changé. Le virage des années 90 a vu la généralisation de la précarité, la flexibilité des horaires, l'intensification du travail, autant de facteurs économiques et sociaux qui font peser sur les usagers des contraintes (nécessité d'être performants, de se former...). Dans ce contexte, les pratiques de « d'occasion » et de « dérive », qui, au milieu des années 80, étaient identifiables auprès d'usagers venus par intérêt personnel, plutôt que pour des besoins scolaires, universitaires ou professionnels, sont plus rares aujourd'hui¹⁸. La logique de consultation des sites irait dans ce sens. Pour être efficace dans son travail, il s'agirait d'exclure les activités par trop distrayantes.

Ceux que l'on s'autorise

« *Je vais peut-être aller un petit peu sur des sites de presse, parce que je fais ça aussi par exemple pour me distraire, je vais lire Libération, je vais lire des blogs de Libé ou je vais lire des articles, pour voir autre chose (...) disons que c'est mi-sérieux, mi... oui, c'est quand même sérieux de lire la presse généralement (...) Ça peut être relié un peu au travail, ça dépend* » déclare Lola [entretien 16]. La presse constitue un espace entre deux, en partie lié au travail, en partie lié à la détente. Un site de presse représente une brèche ouvrant sur un ailleurs, une zone frontière entre deux domaines.

Autre zone intermédiaire, le mail, qui est devenu une tâche de fond : « *Souvent, on a des messages qui rentrent dans la journée, on peut répondre. J'aime avoir accès à Internet comme ça pour pouvoir répondre assez rapidement à mes courriels* » [Blanche, entretien 5]. Certains s'en servent dans le cadre du travail. Ainsi, Pascal, qui fréquente la Bpi pour se remettre à niveau dans son domaine mais aussi pour actualiser ses *curriculum vitae* : « *[J'envoie des cv], j'envoie ma lettre de motivation. (...) si je consulte un document, donc le temps de le consulter, je le lis directement sur l'ordinateur où je l'enregistre et puis après, je passe à autre chose. Donc il y a... comment dire... comme je travaille sur plusieurs supports...* » [entretien 2]. Mais la restriction de la messagerie au cadre du travail n'est pas toujours aussi clairement définie. Ainsi, Marianne « *[J'utilise le mail] parce que j'ai des échanges aussi au sujet de mon travail, avec des gens, ou pour faire une pause...* ». [entretien 5].

La pause marque un temps d'arrêt avec l'activité principale, on s'autorise alors à faire faire via l'ordinateur autre chose que ce qui motive la venue à la bibliothèque. Pour ce petit entracte, le mail n'est pas la seule ressource mobilisée, d'autres items contenus dans

¹⁸ Barbier Bouvet, 1987, *Publics à l'œuvre*, Paris, Ppi/Centre Georges Pompidou.

l'ordinateur peuvent faire l'affaire et pas forcément chez les personnes les plus jeunes - des retraités regardent leurs photos, un homme d'une quarantaine d'années écoute de la musique. C'est aussi durant un temps de pause que l'on se consacre à des activités personnelles, organisation d'un emploi du temps, activités pratiques : « *il peut m'arriver ici de regarder un site aussi pour aller au cinéma à côté ensuite.* » ». [Marianne, Entretien 5]. Une étudiante consulte, quant à elle, des horaires de train. La pause faite dans ce cadre n'est pas celle que l'on s'autorise à plusieurs, sur la coursive ou dans la cafétéria. Il s'agit d'une micro pause, non rythmée par le rythme collectif, une pause qu'on s'accorde à soi-même, ou plutôt que l'on accorde à la part indisciplinée que l'utilisateur abrite en soi. Il est ainsi possible à cet autre de s'échapper l'espace d'un instant, mais ce temps doit être limité. Marianne, par exemple, consulte ses mails mais s'interdit d'y répondre : « *je ne vais pas en rédiger mais je regarde* ». ». [entretien 5]. Regarder ses mails sans y répondre permet de rester dans l'univers du travail tout en s'autorisant une brève éclipse. Il y aurait une sorte d'art de la détente qui consiste à s'accorder le droit de consulter certains sites se situant dans cet entre-deux, sans pour autant basculer dans le loisir.

Une question de dosage

Si le temps consacré à l'écriture d'un mail est trop long, les usagers peuvent avoir en effet le sentiment d'être happé par l'activité et détournés du but initial de leur visite. Dans ce cas, la fenêtre ouverte sur le monde extérieur peut être perçue comme une nouvelle contrainte. Ainsi, un homme d'une cinquantaine d'années, gardien de nuit dans un hôtel, et qui a repris des études en littérature, semble vivre la connexion à Internet comme quelque chose d'intrusif : « *Aujourd'hui c'était indispensable que je l'utilise car la petite amie de mon fils insistait pour que je lui envoie la lettre que je viens d'écrire. Donc il n'y avait pas d'autre façon d'envoyer ça* ». Puis, après un petit moment, il observe : « *Moi je viens pensant écrire des pages concernant mon mémoire, mais ça me mangeait le temps, cette lettre de motivation...* » ». [Entretien 1]. C'est que l'occupation, telle qu'elle est décrite, le détourne de la tâche qu'il s'était fixée.

La question du temps que l'on s'accorde semble essentielle. Lola, par exemple, s'autorise la visualisation de films : « *Ça m'est déjà arrivé avant de me mettre au travail, de regarder un film [...]. Et des fois, voilà, j'arrive, je ne suis pas d'humeur à me mettre tout de suite au travail, je regarde un petit quart d'heure et puis après je me mets au travail, voilà...* ». Cette méthode qui consiste à s'accorder un petit moment de plaisir avant de se mettre au travail semble avoir fait ses preuves pour la jeune fille : « *c'est une habitude en fait. C'est une habitude que j'ai prise ici en fait parce que...* ». Cherchant à répondre à ma question concernant les origines de cette habitude, Lola me parle de son copain : « *lui, il regarde beaucoup de films. Il avait un ordinateur et il regardait énormément de films et tout. Et lui pour travailler, souvent il met un film en parallèle (...) C'est-à-dire, il ne le regarde pas forcément, il le suit par intermittence et tout. Et donc par extension, moi ça m'arrive aussi. Disons quand je sais que j'ai du mal à me mettre au travail, je mets mon travail plus quelque chose qui est comme un film, pas un film qui va vraiment me demander de l'investissement, pas un film que je vais avoir vraiment envie de regarder parce que c'est un excellent film ou parce que l'intrigue est... un film disons un peu léger ou que j'ai déjà vu, comme ça je n'ai pas envie de le ré-regarder, mais qui va me permettre d'alterner du travail et de la détente, quoi* ». [Entretien 16].

Dans le cas de figure présenté ici, la visualisation du film est une mise en condition pour mener à bien l'activité principale. La connexion sur un « ailleurs » fonctionne comme une sorte de petit plus, un plaisir que l'on s'accorde avant de s'engager dans une activité sérieuse. On pourrait presque dire que la visualisation du film est intégrée dans la façon de travailler : l'espace de quelques instants, l'utilisateur s'accorde une satisfaction en visualisant des images. Ce sont les images – et non le propos du film - qui favorisent la transition entre le monde extérieur et l'intérieur de la bibliothèque, en tant qu'espace de travail. Serge Tisseron, dans son ouvrage, *Le bonheur dans l'image*¹⁹, souligne combien celle-ci a un effet jubilatoire et délassant. Cette pulsation - c'est un temps nécessairement rapide - permet ensuite à Lola de revenir à une tâche fastidieuse. Il serait intéressant d'explorer, plus avant, cette façon de se mettre au travail. Est-elle partagée par un grand nombre de nos jeunes usagers ?

D'autres énoncés témoignent également d'une utilisation de sites associés au plaisir, à condition d'en faire bonne mesure, c'est-à-dire qu'elle reste intégrée dans une stratégie studieuse. Si pour certains, les sites de musique sont exclus, pour d'autres la musique ou l'écoute de ce qui est sonore n'est pas incompatible avec le travail. « *Je travaille en musique, j'aime l'information, donc j'aime être connecté tout le temps en fait à l'information* ». Pour Daniel, écouter de la musique et de l'information dans les espaces de la bibliothèque n'est pas perturbant, du moins pour certaines tâches, par exemple la rédaction, ou la mise à jour d'un curriculum, tâche répétitive tout en étant attachée à de forts enjeux. Il constate toutefois qu'il a besoin de silence par exemple, lorsqu'il consulte les documents et prend des notes. Quant à Lola, nous l'avons vu, le visionnage de films pratiqués en alternance avec des activités jugées fastidieuses lui permet paradoxalement de continuer à travailler. Chacun aménage donc son espace de travail comme il l'entend, en prélevant ce qui lui agrée et parfois même nécessaire sur des sites dédiés d'ordinaire au loisir.

Conclusion

Au terme de cette étude, est-on en mesure de répondre à la question que nous avons posée alors que ce travail débutait : quels sont les effets de l'introduction dans nos murs de ce que nous avons proposé de désigner comme un *appareillage* ? Plus précisément, est-ce que quelque chose s'en trouve modifié, concernant façon dont les usagers usent de la bibliothèque et se la représentent ?

Le micro-ordinateur constitue pour tous un dispositif technique augmentant les capacités d'extraction et de stockage des informations, cependant, il est investi différemment selon les usagers. Si certains se limitent à une utilisation purement fonctionnelle, d'autres s'y font représenter, y logent quelque chose de leur être, qu'il s'agisse d'un bureau ou d'un identifiant leur permettant d'exister dans le monde.

Le premier effet du transport de ce dispositif, nous l'avons souligné, est que la chaîne de traitement de l'information s'en trouve assouplie. Il est désormais fréquent de prélever des informations hors la bibliothèque et de venir les traiter dans les murs. Le second effet, sur lequel nous voudrions insister à présent, concerne les représentations de la bibliothèque. Celle-ci n'est plus seulement perçue comme un lieu de ressources documentaires, mais

¹⁹ Serge Tisseron, 2003, *Le bonheur dans l'image*, Paris, Editions les empêcheurs de penser en rond.

comme un lieu structurant, un lieu dans lequel il semble plus aisé de réguler ses pratiques de connexions à Internet : « *Personnellement, je parle de mon cas, c'est pour ça que je viens ici. Parce que sinon, je pourrais bien rester chez moi et travailler sur Internet. Mais le problème, c'est la tentation d'aller chercher, d'aller voir d'autres choses, pas sur le travail...* » [entretien 9]. La bibliothèque est un endroit où il est possible de s'extraire des réseaux amicaux, professionnels, associatifs dans lesquels chacun est pris aujourd'hui à l'heure du tout numérique. D'après les témoignages recueillis, il semble que les utilisateurs soient confrontés d'une part à une certaine dépendance aux réseaux, d'autre part à la nécessité de ne pas perdre de temps et donc de se concentrer. Bref, il s'agit de ne pas « se laisser absorber », pour reprendre la métaphore du web « chewing gum » filée par Dominique Boullier et Franck Ghittala²⁰. Ces contraintes s'exercent à des degrés variables, selon les utilisateurs.

Si, pour certains, la Bpi peut faire fonction de boussole, c'est que, comme nous le dit Akim, « *avec les livres qu'on a à côté de soi, on a un repère, on ne peut pas se perdre* ». Le monde du web et celui de la bibliothèque sont souvent représentés comme opposés. D'un côté, l'univers de la toile, baroque, attirant, mais aussi parfois un peu inquiétant, de l'autre, le monde de la bibliothèque avec ses classements, ses cotes renvoyant à des domaines du savoir sagement répertoriés. Or, il semble que nos usagers brouillent les pistes, ou plutôt jettent des ponts, à leur façon entre ces deux mondes. En s'appareillant à son micro-ordinateur à la bibliothèque, l'utilisateur prend le meilleur de chacun des lieux. Se connectant avec modération, au wifi, il dispose d'une alternative à son commerce habituel avec le web qui s'exerce souvent sous le régime de l'emprise (on entre/on est pris)²¹. Levant le nez de son écran, le visiteur se voit rappelé immédiatement le sens que revêt son activité laborieuse.

La bibliothèque est ainsi le lieu du *surf studieux*. Appareillé à son ordinateur, l'utilisateur connaît le luxe de pouvoir faire usage de la bibliothèque « à la carte ». S'il est certes difficile d'y pénétrer exactement au rythme où l'on le souhaiterait (la file d'attente !) on peut cependant s'en échapper, par la voie des réseaux numériques qui vous emmènent hors les murs. Mais, il est également aisé de revenir à la Bpi d'un simple coup de clic. Le lieu réel, avec ses rayonnages en dur et ses livres est, tout comme le dispositif numérique, utilisé comme un appui dans les différentes opérations par lesquelles les usagers élaborent des savoirs.

²⁰ Franck Ghittala, Dominique Boullier et al., 2003, *L'outre-lecture – Manipuler (s')approprié, interpréter le web*, p.170

²¹ Ibid.

Liste des entretiens

[entretien 1], Boris, homme d'une cinquantaine d'années. De nationalité Bulgare, universitaire dans son pays d'origine **et spécialiste de** . Depuis son émigration en France, gardien de nuit dans un hôtel et étudiant en littérature, niveau Master.

[entretien 2], Pascal, 36 ans, jeune homme chercheur d'emploi, de formation juridique.

[entretien 3], Louise, 22 ans, étudiante québécoise.

[entretien 4], Bernard, retraité, habitué de la Bpi.

[entretien 5], Mariane, 25 ans, étudiante en littérature à l'Ecole Normale.

[entretien 6], Imrane, 18 ans, lycéen.

[entretien 7], Louis, 18 ans, lycéen.

[entretien 8], Jeanine, environ 25 ans, étudiante en marketing fin d'étude, cherchant un emploi.

[entretien 9], Akim, 24 ans, marocain, étudiant au CELSA.

[entretien 10], Moktar (27 ans) et Youssef (31 ans), informaticiens en fin d'étude et chercheur d'emploi.

[entretien 11] Moncef, 29 ans, chercheur (niveau doctorat) en sciences politiques.

[entretien 12] Luis, environ 60 ans, réalisateur, habitué de la Bpi.

[entretien 13] Marc, 45 ans, consultant.

[entretien 14], Etudiante, en art plastique, 21 ans.

[entretien 15], Nathalie, 23 ans.

[entretien 16], Lola, 25 ans, interprète.

[entretien 17], Roger, environ 60 ans, SDF.