

# USAGES D'INTERNET À LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

---

## *OU QUAND LE PAQUEBOT SE MET À SURFER*

Symbole ou symptôme, miroir ou malaise d'une civilisation, l'émergence d'un nouveau « système technique »<sup>1</sup> draine dans son sillage tout un cortège d'interrogations, de doutes et d'enthousiasmes<sup>2</sup>. De fait, l'irruption d'Internet suscite un véritable débat, rapporté notamment au statut de l'information, c'est-à-dire à l'expression et à la condition même du lien social.

Le dispositif du réseau consistant à fédérer, autour d'une norme commune, tous les ordinateurs et réseaux de télécommunications du monde, modifie en effet l'environnement dans lequel les informations sont créées, divulguées, consultées, recherchées, conservées.

En ce qui concerne les missions des bibliothèques, l'apport d'Internet peut s'établir selon deux principaux axes. Il peut s'agir tout d'abord de valoriser les ressources d'un établissement (numérisation de fonds patrimoniaux, mise à disposition du catalogue en ligne, présentation des services disponibles, etc.). Le réseau

peut également servir d'ouverture sur l'extérieur, en permettant l'accès à des informations distantes : rendre possible la consultation d'Internet dans une bibliothèque publique revient donc à ouvrir cette « boîte à livres » vers une quantité indéfinie de contenus dont le professionnel ne maîtrise plus la valeur, la nature, l'origine. Aventure passionnante sur le plan de la circulation des savoirs, une telle révolution implique en outre la remise en question des politiques classiques d'acquisition et de mise à disposition des ouvrages<sup>3</sup>.

### **Entre modernité et démythification**

---

Depuis juin 1995, la Bibliothèque publique d'information (BPI) s'est engagée dans ce processus, encouragée en cela par une double préoccupation : souci de modernité d'une part, pour un établissement qui s'est toujours prononcé dans le sens d'un accès multimédia au savoir, et d'autre part, désir de familiariser le public à l'usage d'une nouvelle technologie.

ANNE-SOPHIE  
CHAHAUD-TISSOT

**La Joie par les livres  
Direction du livre  
et de la lecture**

---

1. Sur le concept de « système technique », cf. *Histoire des techniques*, sous la direction de Bertrand GILLE, Paris, Gallimard, 1978.

2. *Internet : l'extase et l'effroi*, numéro spécial du *Monde diplomatique*, octobre 1996 (Manière de voir). Cf. le compte rendu paru dans le *BBF*, t. 42, n° 1, 1997, p. 90-91.

3. « *L'acquisition est d'abord une sélection* », souligne Bertrand CALENGE, dans *Les Politiques d'acquisition*, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 1994, p. 25.

Les neuf postes de consultation mis à la disposition des usagers sont répartis en plusieurs endroits dont le choix n'est pas neutre : quatre d'entre eux se trouvent auprès du bureau d'accueil, et s'imposent au regard du lecteur avant même l'entrée dans la BPI. Question de place sans doute, volonté de démystification certainement, mais aussi vitrine de la modernité pour une bibliothèque qui peut dès lors valoriser sa propre image. Trois terminaux ont ensuite été installés au premier étage, où l'on trouve la littérature, les langues, la musique, les arts, la philosophie, c'est-à-dire au sein d'un espace qui ne compte pas le plus grand nombre de scientifiques ou techniciens. Deux postes sont enfin disponibles dans la salle d'actualité de la BPI, ce qui confirme une fois encore la volonté d'ouvrir l'usage de cette nouvelle technologie au public le plus large possible<sup>4</sup>. L'accès au réseau est libre et gratuit, ne nécessitant ni prise de rendez-vous ni inscription préalable.

Sur le plan matériel, les consultations se font debout, ce qui constitue une tentative de réponse aux problèmes d'affluence : lorsque l'attente demeure préoccupante (et, parfois, source de frictions entre usagers), la bibliothèque limite les temps de connexion à trois quarts d'heure, en laissant cependant à l'internaute libre de ne pas respecter cette règle. La BPI fait ici le pari, majoritairement réussi, de l'autodiscipline contre la coercition.

L'usage public d'Internet n'inclut pas le transfert de fichiers (fonction FTP) ni

la connexion aux messageries. De même, la pratique des jeux de rôles a été interdite, mais elle demeure techniquement possible (tout comme l'accès aux boîtes aux lettres, *via* Telnet).

Afin de faciliter l'appropriation de ces nouveaux outils d'information et de communication, la BPI a mis en place des structures de formation : d'une part, des présentations mensuelles, plus théoriques, et d'autre part, des démonstrations qui se déroulent près des postes de consultation. Des compléments bibliographiques et dépliants explicatifs sont

**UN HOMME,  
JEUNE ET  
BACHELIER :  
TEL POURRAIT ÊTRE  
LE PROFIL-TYPE  
DE L'USAGER  
D'INTERNET  
À LA BPI**

enfin proposés aux usagers désireux d'approfondir leurs connaissances.

En amont, les bibliothécaires participent à l'élaboration des pages d'accueil et des contenus du site même de la BPI : un « comité éditorial Internet » traversant tous les services de l'établissement et variable selon les intérêts de chacun, permet de sélectionner et de mettre à jour les informations ou les sites vers lesquels l'utilisateur pourra orienter sa consultation (sujets d'actualité, moteurs de recherche, catalogues des grandes bibliothèques françaises et étrangères, etc.).

Si le succès d'un tel dispositif frappe l'observateur (grâce, notamment, à la désormais célèbre file d'attente de la BPI), les pratiques et représentations des usagers semblent plus difficiles à cerner. Aussi un questionnaire<sup>5</sup> a-t-il été soumis à 150 personnes environ, entre juillet et octobre 1996<sup>6</sup>, assorti d'observations plus informelles (questions posées par les usagers lors des

plages de service public, consultation du cahier des lecteurs, etc.) : qui sont ces internautes ? Que font-ils ? Comment le font-ils ? Quelles représentations ont-ils de leurs propres usages ? Quelles conclusions peut-on en tirer, actuellement, sur le plan des bibliothèques et des pratiques de lecture ?

Ce sont là autant d'interrogations auxquelles l'enquête sociologique a permis d'apporter quelques éléments de réponse.

**Un public à part ?**

Un homme, jeune et bachelier : tel pourrait être le profil-type de l'utilisateur d'Internet à la BPI. La quasi-exclusivité masculine (85 %, et plus de 90 % en salle d'actualité), particulièrement frappante à l'observation, est en complet décalage avec les évolutions récentes du public général de la bibliothèque, puisque 53 % des lecteurs sont actuellement des femmes<sup>7</sup>.

Le réseau, que l'on conquiert par le *surf* et la navigation, se définirait comme un espace viril, illustrant en cela les conceptions d'anthropologie des sciences exposées par Philippe Breton<sup>8</sup> : les hommes auraient un rapport privilégié avec l'ordinateur, *a fortiori* avec Internet, leur permettant d'échapper imaginativement à la double sphère du biologique et du domestique.

4. A propos des spécificités du public de la salle d'actualité, cf. Jean-François BARBIER-BOUVET, Martine POULAIN, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque du Centre Georges Pompidou* : « Les usagers de la salle des catégories les moins favorisées y sont les plus assidus et les plus actifs : chômeurs et classes populaires utilisent plus assidument l'offre de la salle d'actualité... », Paris, La Documentation française, 1986, p. 227.

Ces résultats ont été confirmés par Martine POULAIN dans *Constances et variances : les publics de la BPI, 1982-1989* : « La salle d'actualité accueille avant tout des publics masculins, tout à la fois traditionnels (...) ou particulièrement défavorisés (les chômeurs y sont en augmentation et proportionnellement trois fois plus nombreux qu'à la bibliothèque. Un mélange donc d'héritiers et de déshérités », Paris, BPI, 1990.

5. Ce questionnaire a été initialement élaboré par Martine POULAIN, puis remanié parfois en fonction des exigences du terrain. La réalisation de cette enquête s'est effectuée au sein du service Études et recherche de la BPI, sous la conduite d'Anne-Marie BERTRAND. Les résultats, mis en regard avec une analyse des discours théoriques sur Internet, ont donné lieu à la rédaction d'un mémoire de fin d'études à l'ENSSIB, sous la direction de Martine POULAIN : Anne-Sophie CHAZAUD-TISSOT, *Des discours aux usages : parcours d'Internet à la BPI*, Villeurbanne, ENSSIB, 1996.

6. Des enquêtes ont continué à être menées depuis octobre 1996, tendant à confirmer les conclusions alors apportées, mais qui n'ont pas encore pu être traitées de façon systématique (saisie des données sur le logiciel Sphinx). Il apparaît capital, sur ce point, que la BPI se donne les moyens de poursuivre une telle investigation.

7. *Rapports sur les publics de la BPI en 1995*, en cours d'exploitation, à paraître.

8. Philippe BRETON, *La Tribu informatique, enquête sur une passion moderne*, Paris, Anne-Marie Métaillé, 1990.

Les utilisatrices ont en revanche un rapport plus « médiatisé » avec cette nouvelle technologie : plus nombreuses que devant les écrans, elles assistent aux séances de formation, préférant vraisemblablement se familiariser « par étapes » avec Internet, en bénéficiant d'aides ou de conseils (beaucoup viennent avec leurs amis). Le réseau peut être perçu comme un espace inconnu donc dangereux, ce qui reprend en l'amplifiant une des caractéristiques mises en lumière par Jean-François Barbier-Bouvet quant aux représentations de la BPI en général : « *Ce n'est pas seulement un lieu d'exposition, c'est un lieu où l'on s'expose. Lieu ouvert, permis-sif, encombré, il est vécu par certaines comme un endroit incontrôlable, et surtout imprévisible. La meilleure preuve en est que les femmes qui fréquentent Beaubourg sont moins nombreuses à venir seules que les hommes...* »<sup>9</sup>.

Cette sur représentation masculine peut également s'expliquer en partie par les domaines d'études privilégiés des internautes : plus de 40 % des usagers sont issus de filières scientifiques ou techniques.

Concernant cette question des études, plus de 85 % des utilisateurs d'Internet possèdent le baccalauréat et sont âgés de dix-sept à trente ans (75 %). L'accès au réseau semble donc d'une part reprendre les caractéristiques du public de la BPI (par sa pyramide des âges), et d'autre part être conditionné par la maîtrise des outils de circulation classique du savoir : 95 % des usagers avaient déjà fréquenté la bibliothèque (plus de 66 % sont venus plus de vingt fois dans l'établissement, ce qui permet de les considérer comme des « habitués » de la bibliothèque).

De la même manière, plus de 88 % d'entre eux consultent habituellement des ouvrages imprimés à la BPI, 80 % des revues, et 64 % le catalogue informatisé. Ces données peuvent induire deux types de conclusion : encourageantes, puisque cela signifie qu'en rendant Internet accessible

dans leur bibliothèque, les professionnels n'introduisent pas le loup dans la bergerie, cette pratique ne préfigurant visiblement pas la « mort du livre ». En revanche, et en l'état actuel des choses, Internet ne semble pas favoriser une plus grande démocratisation de l'accès aux connaissances, essayant au contraire sur ses marges bon nombre de laissés-pour-compte : les femmes, les non-bache-

**L'ACCÈS AU RÉSEAU  
SEMBLE DONC  
D'UNE PART  
REPRENDRE  
LES  
CARACTÉRISTIQUES  
DU PUBLIC  
DE LA BPI,  
ET D'AUTRE PART  
ÊTRE CONDITIONNÉ  
PAR LA MAÎTRISE  
DES OUTILS  
DE CIRCULATION  
CLASSIQUE  
DU SAVOIR**

liers, les plus de trente ans, ce qui, convenons-en, représente une part importante de la population. Le réseau ne semble pas drainer vers la BPI un nouveau public.

Cependant, nous avons pu relever une évolution chronologique notable dans la composition de ce public : en effet, ce véritable fief de scientifiques et de techniciens s'est progressivement ouvert à des usagers issus d'autres filières, quasi absents au départ (issus des sciences humaines,

de l'économie, du droit...), jusqu'à représenter près de 40 % des profils. Cette évolution est extrêmement encourageante : elle représente une étape capitale dans l'appropriation d'une nouvelle technologie de l'information. Des utilisateurs prédisposés au maniement de ces nouveaux outils céderaient progressivement du terrain aux néophytes : les « pros » du système joueraient alors chronologiquement le rôle de médiateurs entre la nouvelle technique et les futurs usagers.

Afin d'être validé, ce paradigme d'appropriation mériterait cependant d'être vérifié dans le très court terme. De la même manière, on a pu relever une diminution progressive du nombre des étudiants (64 % des personnes interrogées sont des jeunes actifs ou des chercheurs d'emploi) : le public d'Internet n'est donc plus à proprement parler un public d'étudiants, se positionnant alors en marge du public général de la BPI. Il serait dès lors intéressant de comprendre les pratiques mises en œuvre par ces usagers.

**Les pratiques**

Pour l'écrasante majorité d'entre eux, Internet favorise la « recherche d'informations ». Or, cette notion d'information revêt sur le réseau des significations très diverses : s'agit-il d'un catalogue de bibliothèque, d'un horaire de cinéma, d'un résultat sportif, ou d'un *newsgroup* alternatif ?

La plupart des personnes interrogées évacuent spontanément de leurs réponses tout aspect ludique ou simplement initiatique, alors que l'observation menée autour des écrans en démontre l'omniprésence : il semble que les utilisateurs intériorisent le discours médiatique ambiant, présentant Internet comme l'outil privilégié de la culture à venir, sorte de « bibliothèque » universelle, incarnation du savoir total.

De plus, le maniement d'une nouvelle technologie est vécu comme une pratique valorisante, en elle-même et quel que soit le résultat effectif des recherches entreprises : ainsi, parmi les usagers qui déclarent ne pas avoir

trouvé l'information qu'ils recherchaient, la moitié d'entre eux se déclarent néanmoins satisfaits de ce qu'ils ont trouvé. Or, la plupart des sites consultés ont une valeur ludique (sport, voyages, etc.) de la part d'un public essentiellement composé de jeunes actifs : la consultation d'Internet constitue dès lors un moment de détente pour de jeunes enseignants ou de jeunes cadres qui, par dénégation, décrivent leur pratique comme une recherche « sérieuse », et orientée vers des informations précises.

Sur ce point, on ne peut pas véritablement parler de complémentarité entre Internet et les supports imprimés : en effet, le réseau est rarement utilisé dans le cadre d'une recherche multisupport d'informations. La consultation d'Internet est un moment à part dans le séjour à la BPI. On peut néanmoins noter l'usage particulier qu'en font les chercheurs d'emploi : utilisant le réseau de façon régulière, ce dernier leur sert de complément à d'autres outils de recherche (Kompas, etc.). Il y a là un usage d'Internet en véritable complémentarité avec d'autres supports de l'information, mais cette pratique demeure largement minoritaire.

La survalorisation d'une pratique liée au champ des nouvelles technologies, un « discours de la sagesse » qui est de l'ordre de la dénégation, la non-concurrence (à défaut de réelle complémentarité) entre les données du réseau et les supports imprimés : telles sont les principales caractéristiques des usages actuels d'Internet à la BPI.

### **Donner à voir : de l'ostentation à la censure**

La consultation des terminaux obéit à une très forte contrainte d'exposition. Cette particularité de la lecture sur écran dans un lieu public avait déjà été soulignée par Joëlle Le Marec, concernant cette fois l'usage des catalogues informatisés : « *La BPI a jusqu'ici permis un total anonymat, une totale absence de regard sur les choix des usagers. (...) L'usager de GEAC expose sa situation culturelle aux autres, il est obligé d'afficher (au sens propre) un intérêt pour les régimes*

*amaigrissants qui risque de dévoiler beaucoup de lui-même, ou pour un traité de plomberie qui le marque socialement* »<sup>10</sup>. Cette visibilité extrême est renforcée par les partis pris d'aménagement intérieur de la bibliothèque : la mise en scène de soi découle aussi de ce dispositif du visible, cette « vitrine moderniste » à travers laquelle la BPI se donne à voir<sup>11</sup>.

Dans ce contexte, regarder par-dessus l'épaule de l'autre peut revêtir plusieurs significations : manifester son impatience, se familiariser avec la manipulation de nouveaux outils (l'impact mimétique est très fort dans l'usage d'Internet et préside vraisemblablement à l'appropriation initiale d'une nouvelle technologie), ou encore, s'en remettre aux autres pour effectuer une sorte de « présé-

lection », organisation du chaos informationnel.

Sur ce dernier point, les problématiques d'accès au réseau ne font que renforcer une pratique déjà à l'œuvre dans la consultation de supports plus traditionnels : on retrouve ici ces « *tactiques d'introduction de la rareté visant à réduire la complexité en la limitant* »,

10. Joëlle LE MAREC, *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Paris, BPI, 1990, p. 57.

11. Anne-Marie BERTRAND, « *La consultation des écrans semble (...) être mise en valeur comme un des attributs de la modernité de la bibliothèque - ce qui exclut la discrétion dans leur installation (...). En ce domaine, ce n'est pas seulement le lecteur qui s'expose, mais aussi la bibliothèque* », dans Anne-Marie BERTRAND, Anne KUPIEC, *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèque*, Paris, Éd. du Cercle de la Librairie, 1997, p. 173.

IFLA

## *Bibliothèques : les bâtiments intelligents*

**24-29 août 1997**

**10<sup>e</sup> Séminaire organisé par  
la section IFLA**

**Bâtiments et équipement des bibliothèques  
et**

**la Bibliothèque municipale de La Haye  
(Pays-Bas)**

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS (avant le 30 juin 1997) auprès de :**

**Marie-Françoise BISBROUCK  
Sous-direction des bibliothèques  
1, rue d'Ulm - 75005 PARIS (France)  
Tél : 33 1 49 55 23 81  
Fax : 33 1 49 55 25 78**

où, « *faute de maîtriser l'ensemble* [ce qui est structurellement impossible avec Internet], *il s'agit pour le visiteur de restreindre consciemment ou inconsciemment le champ des possibles* », ce « *préchoix* » étant « *de l'ordre de la délégation à d'autres d'une première sélection* »<sup>12</sup>.

Cette pratique publique, pratique en public, est avant tout un facteur de sociabilité, ce qui a clairement été mis en évidence par l'enquête. Ainsi, une grande majorité d'usagers déclare « *avoir parlé avec quelqu'un* » lors de la consultation, soit avec d'autres utilisateurs inconnus (41 % !), soit avec une personne déjà connue (17 %). Et l'observation permet aisément de constater cette sorte de jubilation à découvrir ensemble les joies de la modernité : les espaces de consultation d'Internet font fréquemment figure de « *dernier salon où l'on cause* »<sup>13</sup>.

Si l'on transpose métonymiquement cette caractéristique sur un plan plus général, on peut noter que 75 % des usagers considèrent Internet comme un élément de plus grande sociabilité, facilitant le rapprochement avec autrui : on retrouve ici l'image du réseau comme média privilégié de la communication et outil de partage des ressources informationnelles (notamment dans le champ pédagogique)<sup>14</sup>.

Cependant, les usagers interrogés énoncent un nouveau discours de dénégation, concernant l'influence des autres sur leur propre pratique : l'écrasante majorité (71 %) récuse ainsi l'aide apportée par les autres

**CETTE PRATIQUE  
PUBLIQUE,  
PRATIQUE  
EN PUBLIC,  
EST AVANT TOUT  
UN FACTEUR  
DE SOCIABILITÉ,  
CE QUI A  
CLAIREMENT ÉTÉ  
MIS EN ÉVIDENCE  
PAR L'ENQUÊTE**

utilisateurs, dont on constate pourtant bien l'importance au quotidien (seulement 7,5 % déclarent avoir « *appris grâce à d'autres utilisateurs d'Internet* »). Y compris dans une structure du visible et de la sociabilité, l'appropriation d'une nouvelle technologie se définit imaginativement comme un processus d'individualisation des pratiques, valorisante et nécessaire dans la mesure où il s'agit de marquer son territoire. Pourtant, d'autres phénomènes viennent rappeler cette forte influence d'autrui sur les usages : l'ostentation, par nature aisément discernable, est souvent le fait de bons connaisseurs du réseau, habiles manipulateurs. Ces derniers revendiquent en général leur rapport ludique à Internet, parvenant ainsi à se détacher du discours médiatique qui valorise la recherche d'informations<sup>15</sup>. Il s'agit dès lors de manifester son expertise sous le regard d'autrui<sup>16</sup>.

La sociabilité peut faire partie de ce jeu de la monstration (on « s'en joue » et on « se la joue »), comme le souligne également Anne-Marie Bertrand : « *D'autres manifestations de cette maîtrise sont les aides qu'apportent ces lecteurs "experts" à leurs collègues néophytes : en montrant aux autres (...) un accès à Internet, c'est d'abord sa propre virtuosité que l'utilisateur met en scène. La spécificité de l'usage en public de techniques ou outils peu connus souligne ainsi l'expertise des uns et renvoie les autres à leur incompétence* »<sup>17</sup>.

Cette même visibilité de la pratique culturelle en public engendre des phénomènes de censure et d'auto-censure : il arrive que l'on reçoive des plaintes quant aux connexions opérées par un usager peu scrupuleux, le sujet du litige étant généralement d'ordre sexuel. Le plaignant se sent investi d'une mission de gardien du temple culturel dans lequel une pratique renvoyant à la sphère du privé lui paraît choquante et incongrue. Ce dénonciateur manifeste un besoin de reconnaissance de la part d'une institution qui, inconsciemment, favorise ce genre de comportements, puisqu'elle délègue les modalités de contrôle courant des usages à ses lecteurs. Cette particularité avait déjà été observée à propos de la BPI en général (constatation qui vaut d'ailleurs pour d'autres établissements de lecture publique) : « *On peut faire l'hypothèse que la densité même de l'occupation de l'espace, et l'observation permanente et croisée de chacun par tous et de tous par chacun,*

12. *Id.*, p. 113.

13. Où l'on retrouve cette « *dynamique de grappe* » mise en évidence par Jean-François BARBIER-BOUVET à propos de l'usage du Minitel, *id.*, p. 137 : « *...Le développement d'une dynamique de grappe (plutôt que de groupe) autour de l'objet, où l'échange de commentaires est fréquent ; et l'émergence, au sein du public, de médiateurs qui s'investissent eux-mêmes de la mission d'initier les autres utilisateurs* ».

14. John M. SLATIN, « *Is there a class in this text ? Creating knowledge in the electronic classroom* », in Edward Barrett (ed.), *Sociomedia : Multimedia, Hypermedia, and the Social Construction of Knowledge*, Cambridge, MA, MIT Press, 1992.

On peut également évoquer ici à titre d'exemple les efforts déployés par la municipalité de Brest : Michel BRIAND, adjoint « *à la démocratie locale et aux nouvelles technologies* » (rapprochement significatif) a pu exposer l'impact actuel et à venir des expériences pédagogiques et citoyennes menées grâce à l'utilisation du réseau, lors du colloque *Multimédia, audiovisuel, lecture, écriture : quelle complémentarité ?* organisé par la Maison de la lecture de Brest, le 8 février 1997 (actes à paraître). Voir le compte rendu dans ce numéro p. 77-78.

15. Comme cet étudiant en DEA (diplôme d'études approfondies) de droit, qui engageait précisément un travail sur les questions juridiques liées à Internet, grand utilisateur du réseau, y compris chez lui et dans les cybercafés, et qui déclarait préférer les « *sites de cul* » et les informations sur « *la légalisation du shit* ».

16. C'est ce qu'indique Anne-Marie BERTRAND : « *... Le jeu des relations dans l'espace public, des relations en public se complique dans les bibliothèques du jeu de la distinction culturelle. Puisqu'on se montre, le jeu consiste aussi à se montrer cultivé et compétent, maître des usages du lieu, maître du lieu. D'où les libertés prises avec l'offre... Les signes d'appropriations sont alors autant de signes d'une maîtrise désinvolte de l'offre* », *id.*, p. 173.

17. *Id.*

*crée une forme de contrôle social de la déviance, ou en tout cas limite la déviance à des manifestations secondaires* »<sup>18</sup>.

Censure, autocensure et monstration s'entremêlent donc dans un espace où la visibilité et la transparence sont omniprésentes, loin du secret intime des ouvrages imprimés. Ce contraste du clair et de l'obscur figure peut-être, sur le plan des usages, une des caractéristiques structurelles du flot ininterrompu d'informations disponibles sur Internet. Comme l'indique Viviane Cabannes, « *au plan des représentations collectives, cette dialectique entre secret et transparence est très forte : la profusion des images, des messages en un flux incessant leur fait perdre toute profondeur* »<sup>19</sup>.

### **Nouveaux textes, nouveaux Ulysses**

Analyser les pratiques d'Internet, c'est aussi comprendre comment les usagers se repèrent dans ce flux informationnel. Or, nous pourrions conclure à l'absence quasi totale de méthode pour la grande majorité des personnes interrogées : le télescopage est fréquent entre les notions de « site », d'« adresse », de « moteur de recherche », entre le site de la BPI et Yahoo ou Alta Vista...

Il semble que les problèmes de repérages inhérents à l'irruption d'une nouvelle technologie soient renforcés par la structure hypertextuelle des données. Les difficultés énoncées par les usagers (volontairement ou non) pour retracer leur itinéraire sur le Web traduisent une grande confusion dans les méthodes d'interrogation. L'enquête semble ici confirmer ce que Bernard Stiegler nomme la « *désorientation* », au sens où l'individu « perd l'Orient », c'est-à-dire les repères de son action et de sa pensée, du fait des nouvelles technologies de numérisation de l'information et de « *l'industrialisation de la mémoire* »<sup>20</sup>.

Le glissement souvent involontaire d'une information vers une autre information que l'on n'a pas vraiment recherchée, c'est-à-dire la navigation dans le cyberspace, dissout et noie parfois l'identité du lecteur. De

fait, il n'existe pas de carte géographique du cybermonde : c'est un espace sans territoire. Les moteurs de recherche (consultés par 57 % des usagers) servent alors de boussoles permettant de renouer avec un mode de recherche documentaire plus classique.

Il n'y a donc pas de « géographie » d'Internet, mais plutôt une « topologie » retraçant des parcours. Comme l'indique Karine Douplitzky, Internet est tissé de multiples distances, propres à chaque individu, reliant la recherche et l'obtention des informations : « *Remarquons enfin l'impossibilité de cartographier, dans l'absolu, l'espace Internet. Toute représentation de l'espace est non seulement contextuelle (= hypertextuelle), constituée de régions thématiques, mais aussi per-*

tudes et leur connaissance du réseau modifieront ces « distances » qui, pour l'instant, s'expriment majoritairement sur le mode de la désorientation. En outre, les errements et les échecs peuvent opérer comme des facteurs d'apprentissage. L'appropriation d'Internet obéit à ce « *régime de familiarité* » énoncé par Laurent Thévenot, où les « *explorations* » (à l'image du concept de « navigation ») et les « *déboires* » s'entremêlent : « *La confrontation incertaine avec l'objet et les déboires qui l'accompagnent nous permettent de distinguer une dynamique et un mode de traitement qui diffèrent de la saisie instrumentale et ouvrent sur un autre régime (...). Des déconvenues résultent des découvertes passives (...). Le réajustement corporel, par tripotage, conduit à identifier de nouveaux repères dans les contacts avec la chose* »<sup>21</sup>.

Les difficultés propres à l'usage d'Internet semblent également liées à l'irruption d'un nouveau type de pensée, non linéaire, non cartésien, et donc, à un nouveau type de recherche d'information remettant en question les structures cognitives traditionnelles. C'est ce que suggère Joël de Rosnay lorsqu'il affirme : « *La pensée cartésienne (...) appartient au passé. La culture de la complexité, partie intégrante du nouveau paradigme, se réfère à la pensée systémique, au non-linéaire, au multidimensionnel, et intègre la dynamique due aux effets d'amplification* »<sup>22</sup>.

## **LES DIFFICULTÉS ÉNONCÉES PAR LES USAGERS POUR RETRACER LEUR ITINÉRAIRE SUR LE WEB TRADUISENT UNE GRANDE CONFUSION DANS LES MÉTHODES D'INTERROGATION**

*sonnelle, dépendante de la connaissance de chacun. L'établissement de liens entre sites et de proximités est assujéti à un état de savoir, à un instant donné* »<sup>21</sup>.

On peut dès lors penser que les errements actuels, les difficultés méthodologiques sont en constante évolution : l'usage à moyen terme, la formation des utilisateurs, leurs habi-

18. Jean-François BARBIER-BOUVET, *id.*, p. 139.

19. Viviane CABANNES, dans *Le Musée et la bibliothèque*, Paris, BPI, 1997, p. 181.

20. Bernard STIEGLER, *La Technique et le temps*, t. 2, *La Désorientation*, Paris, Galilée, 1996.

21. « *La distance, définie a priori comme contextuelle, dépend de l'apprentissage de l'utilisateur. Elle déroge en cela à la définition, n'étant pas unique : il existe une infinité de distances entre deux sites ; la distance à l'aller n'est pas nécessairement la même que la distance au retour. Internet n'est pas un espace métrique* », Karine DOUPLITSKY, « Voyage au bout de la route », *Les Cahiers de médiologie*, 2, 1996, p. 199.

22. Laurent THEVENOT, « Le régime de familiarité », *Genèse*, n° 17, sept. 94, p. 72-101.

23. Joël de ROSNAY, « La révolution informationnelle », *Internet : l'extase et l'effroi*, *op. cit.*

L'apprentissage de nouveaux repères, de nouvelles méthodes, apparaît dès lors comme l'un des principaux enjeux à venir, impliquant activement le professionnel de l'information (bibliothécaire, éditeur, enseignant, documentaliste, formateur...).

### **Du bibliothécaire comme médiateur**

L'irruption du réseau dans les bibliothèques implique une redéfinition du rôle des professionnels. Certes, les missions traditionnelles des biblio-

thécaires demeureront les mêmes, comme l'indique Hervé Le Crosnier : « *En réalité, ni ange ni diable, le réseau est avant tout un nouveau lieu géopolitique, traversé de contradictions, enjeu de rééquilibrages de forces et ouvert à l'innovation tant sociale que technique. Les bibliothécaires participent de cette construction au travers de leur expérience, en y défendant les missions qui sont les leurs : conservation des documents, diffusion démocratique, enregistrement de la connaissance dans des catalogues et mise en contact du lecteur avec les documents dont il a besoin* »<sup>24</sup>.

Pourtant, le professionnel devra, plus qu'auparavant, servir de formateur et de médiateur : médiateur entre une institution et ses usagers, médiateur entre une masse d'informations et des demandes qui devront être satisfaites de manière précise et adéquate. Le bibliothécaire devra également s'efforcer de donner aux usagers les moyens de leur propre autonomie, par un renforcement des processus de formation.

Cependant, l'accès au réseau dans une bibliothèque de lecture publique pose le problème des contenus qui sont véhiculés, par nature, invérifiables. Les politiques d'acquisitions traditionnelles sont remises en question, dans une période où, plus que jamais, le bibliothécaire doit assumer des choix – qui sont aussi des éliminations –, doit affirmer un certain nombre de valeurs, face, notamment à la montée des périls d'extrême droite. La revendication d'un accès « pluraliste » à toutes les informations que l'on désire, *leitmotiv* d'Internet, ne permet théoriquement pas de garantir le respect des valeurs républicaines au sein d'une bibliothèque. Sans doute l'enjeu à venir pour les bibliothécaires est-il de trouver des modalités de connexion au réseau qui seraient une voie médiane entre la prescription et le pluralisme absolu : le travail de présélection de sites, de vérification des contenus, sorte de « veille technologique » permanente, prendra de plus en plus d'importance.

Il en va, pour Internet comme pour les autres supports de l'information, de l'avenir d'une profession qui devra assumer intellectuellement – donc politiquement – d'avoir à faire des choix.

Février 1997

A l'occasion de la parution  
du *Bulletin des Bibliothèques de France* consacré à

### **La bibliothèque électronique**

#### **L'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques**

vous invite à une **rencontre-débat**

**le 10 juin 1997 à 17 heures**

**avec :**

- Olivier BOGROS, *Bibliothèque municipale de Lisieux*, « Les sites multimédias de la bibliothèque municipale de Lisieux »
- Gérald GRUNBERG, Isabelle GIANNATTASIO, *Bibliothèque nationale de France*, « L'offre audiovisuelle de la Bibliothèque nationale de France »
- Frédérique MOLLINÉ, *Service commun de la documentation, Université Jean Moulin-Lyon 3*, « L'offre électronique du service commun de la documentation Lyon 3 »
- Claire STRA, *Bibliothèque publique d'information*, « Public Info Presse Service : la documentation de presse automatisée à la BPI »

**Animation :**

Martine POULAIN, *Bulletin des Bibliothèques de France*

**à l'École nationale supérieure des sciences de l'information  
et des bibliothèques  
17/21 boulevard du 11 novembre 1918  
69623 VILLEURBANNE CEDEX**

24. Hervé LE CROSNIER, « Les bibliothécaires et le réseau. Un métier qui évolue avec les technologies », dans *Les Nouvelles technologies et les bibliothèques*, sous la direction de Michèle ROUHET, Paris, Ed. du Cercle de la librairie, 1996, p. 372.