

En attendant les *digital natives*.
Les publics et pratiques du numérique en bibliothèque
municipale saisis par des méthodes d'enquête traditionnelles

Stéphanie KELLNER
Université de Rouen
Laboratoire des dynamiques sociales

Comment et pourquoi enquêter sur les pratiques numériques en bibliothèque de lecture publique ? Depuis 2010, les bibliothèques municipales en France ont développé nombre de services numériques à destination de leurs publics. Ce déploiement numérique s'effectue dans un contexte d'ouverture désormais affirmée des bibliothèques mais dont l'accès aux contenus demeure réglementé et soumis à une inscription parfois payante. Cette logique de fonctionnement a des répercussions sur la structure des publics et sur leurs pratiques. Comme en attestent les résultats de l'enquête sur les pratiques culturelles des Français réalisée par Olivier Donnat, des catégories sociales demeurent peu représentées parmi les fréquentants des bibliothèques municipales¹ en dépit d'un maillage territorial relativement serré.

Cette ouverture des bibliothèques a en revanche entraîné une multiplicité de pratiques et rend parfois difficile l'observation de celles-ci et des publics. En effet, si pour les inscrits, il existe des données administratives produites par l'institution qui permettent d'avoir des informations sur leurs propriétés sociales et leurs habitudes d'emprunts, une partie des publics demeure invisible. Le développement numérique dans la bibliothèque ajoute et questionne désormais l'existence d'une nouvelle catégorie de public qui viendrait hypothétiquement se différencier d'un public *sur place* pour constituer un public *à distance*. Dans ce

¹ Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Enquête 2008*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication/La Découverte, 2009.

contexte de mutation des bibliothèques, le chercheur en sciences sociales se confronte à des dilemmes méthodologiques concernant l'enquête sur les publics et leurs pratiques culturelles. Quel protocole de recherche appliquer pour connaître la structure de ces publics qui se trouve elle aussi en mutation ?

En adoptant une méthode soit qualitative soit quantitative, le risque n'est-il pas de restreindre le champ d'observation ? Face à la multiplicité des formes que recouvrent les pratiques en bibliothèque, il paraît adapté d'employer un protocole d'enquête qui mobilise plusieurs méthodes d'observation, considérées comme telles, qu'elles soient statistiques ou ethnographiques². D'abord, parce que les publics sont divers dans leur composition sociale (en termes d'âge, de sexe, de catégorie sociale), et que le chercheur possède lui aussi des caractéristiques propres qui pèsent dans la relation d'enquête³. Ensuite, parce que les pratiques et usages sont diversifiés et pourraient être classifiés selon plusieurs oppositions : sur place/à distance ; séjour/passage ; utilisation des collections/non-utilisation des collections ; numérique/papier ; etc. L'emploi de ces méthodes ne se réalise pas de manière automatique mais exige une réflexion afin qu'elles puissent permettre la mise à l'épreuve de ces catégories et leur déconstruction.

L'enquête que nous avons réalisée en 2014 au sein de la bibliothèque municipale⁴ d'une ville moyenne de la province française permet, outre la connaissance de la structure sociale des publics, la mise en relation de leurs

² Voir Pierre Bourdieu, Jean-Claude Chamboredon et Jean-Claude Passeron, *Le métier de sociologue*, Paris, Mouton, 1983.

³ Sur ce point, voir Pierre Bourdieu, « Comprendre », *La misère du monde*, Paris, Éditions du Seuil, coll. « Points », 1993, p. 1389-1447.

⁴ Cette bibliothèque municipale classée, à vocation régionale, est structurée en réseau, autour d'un site central situé dans le centre-ville près de l'hôtel de ville, et d'un ensemble de cinq annexes situées en périphérie. Si ce réseau existait déjà historiquement, le site du centre-ville tel qu'il se présente à ce jour, a été ouvert au public en 1998, et est organisé en plusieurs pôles (pôle sciences, pôle littérature, pôle art, etc).

pratiques au sein et à l'extérieur de la bibliothèque. Plus largement, elle permet d'étudier la question de la démocratisation culturelle à l'heure du développement numérique en alimentant une réflexion sur le possible accès à la culture par le plus grand nombre grâce au numérique. La première partie de cet article détaillera le protocole d'enquête que nous avons élaboré et la seconde présentera les résultats les plus saillants de notre recherche.

Enquêter sur les publics du numérique en bibliothèque : entre tradition méthodologique et adaptation empirique

1. Une phase préliminaire d'enquête plutôt traditionnelle : l'observation directe du numérique en bibliothèque

S'agissant d'enquêter sur des publics ayant possiblement recours à distance aux services de la bibliothèque, l'observation directe au sein même de la bibliothèque ne va pas de soi. Dans ce contexte, la difficulté est récurrente pour le chercheur qui étudie les publics de la culture : comment peut-il saisir ces publics et leurs propriétés objectives ?

Dès le début de l'enquête, une période exploratoire a été mise en œuvre prenant la bibliothèque pour un point de départ. Recourant principalement à la méthode de l'observation directe, cette phase s'est déroulée sur huit mois⁵. D'abord, sans véritable grille d'observation, il s'est agi de mener des observations générales⁶. Celles-ci avaient pour objectif de recenser l'ensemble des pratiques déployées au sein de la bibliothèque et également de repérer la distribution des pratiques et des publics dans l'espace. Parmi toutes ces pratiques,

⁵ Elle s'est aussi appuyée sur un travail réalisé dans le cadre d'une enquête menée en Master 1. Voir Stéphanie Kellner, *Les séjournants de la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges*, mémoire de Master 1, Université de Limoges, 2012.

⁶ Voir Stéphane Beaud et Florence Weber, *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, coll. « Repères », 1997 et Henri Peretz, *Les méthodes en sociologie. L'observation*, Paris, La Découverte, coll. « Repères », 1998.

il s'agissait aussi de repérer les pratiques numériques au sein de l'établissement et de formuler des hypothèses sur leur organisation.

Un panorama de pratiques a émergé, structuré en deux grandes catégories inspirées du travail de Jean-Claude Passeron et Michel Grumbach⁷ : le passage et le séjour⁸. Contrairement à Claude Poissenot dans son travail sur la bibliothèque de Vandœuvre qui propose une typologie d'usagers construite à partir d'un travail statistique⁹, nous proposons de partir de l'observation des pratiques, notamment parce que, comme le note Maresca au sujet de la catégorie des séjourneurs, « elle n'est pas conforme à la réalité des pratiques¹⁰ ». Nous associons alors le passage à un temps court passé sur place et souvent lié à l'emprunt et la restitution de documents. Il constitue en cela une pratique principalement tournée vers l'usage des collections. Le séjour, quant à lui, est une pratique relative au temps passé sur place et qui peut se diviser en sous-catégories selon son but et son caractère plus ou moins formel au regard de l'institution, mais ne suppose pas forcément une absence d'utilisation des collections. Il regroupe : 1. le séjour de *travail* qui est propre à ceux qui viennent pour travailler (plutôt des étudiants et des scolaires) ; 2. le séjour de *repos*, pour se reposer voire faire une sieste (plutôt des salariés) ; 3. le séjour *convivial*, quand

⁷ Jean-Claude Passeron et Michel Grumbach, *L'œil à la page. Enquête sur les images et les bibliothèques*, Paris, Bibliothèque publique d'information, Service des études et de la recherche, 1985. Dans cet ouvrage, les auteurs opposent *bibliothèques de passage* et *bibliothèques de séjour*.

⁸ Stéphanie Kellner, *Les séjourneurs de la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges*, ouvr. cité, p. 2.

⁹ Sur ce point, voir Claude Poissenot, « Les multifréquentants », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [En ligne], n° 3, 2000, p. 4-16, mis en ligne le 4 mars 2000, consulté le 10 juin 2017, URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0004-001>. Dans cette enquête, l'auteur repère trois catégories d'usagers : les emprunteurs, les séjourneurs, les passagers. Ces derniers se caractérisent par un usage « superficiel » de la bibliothèque en cela qu'« ils viennent plus souvent y passer le temps ou voir des gens, accompagner quelqu'un ou lire la presse ».

¹⁰ Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet, *Les bibliothèques municipales après le tournant internet. Attractivité, fréquentation et devenir*, Paris, Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, coll. « Études et recherches », 2007, p. 29.

il consiste à faire de la bibliothèque un lieu de convivialité (plutôt des personnes âgées) ; 4. le séjour *documentaire*, proprement tourné vers l'utilisation des collections, qui peut se traduire par de la lecture, de l'écoute de musique ou le visionnement de films ; 5. le séjour *technologique*, qui se caractérise par l'utilisation des ordinateurs proposés par la bibliothèque (plutôt de jeunes adultes) ; 6. le séjour *en famille*, quand la visite s'inscrit dans une logique de transmission culturelle (plutôt des mères avec leurs enfants)¹¹. Cette typologie non exhaustive présente des pratiques qui peuvent comporter des frontières parfois poreuses, mais qui demeurent très marquées, ces catégories pouvant se définir par leur caractère exclusif. Or, la phase d'observation de notre enquête a permis de constater que les pratiques pouvaient être multiples et faire émerger une catégorie de public caractérisée à l'inverse des précédentes par une diversité de celles-ci. De là, on peut alors envisager des formes d'éclectisme¹² des pratiques en bibliothèque. C'est par des observations longues et répétées, n'excluant aucun espace de la bibliothèque, qu'une catégorie de public difficile à saisir a alors pu être identifiée. Il s'agit de *fidèles* de la bibliothèque qui se caractérisent par des visites plutôt fréquentes et régulières. Ils participent aux différentes activités proposées par celle-ci : les clubs de lecture, les ateliers de formation à la bibliothèque numérique, les projections de films, les concerts, etc. C'est par ailleurs un public qui emprunte de manière régulière des documents divers au sein de la bibliothèque¹³.

¹¹ Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet, *Les bibliothèques municipales après le tournant internet. Attractivité, fréquentation et devenir*, ouvr. cité, p. 3.

¹² Voir Philippe Coulangeon, *Les métamorphoses de la distinction. Inégalités culturelles dans la France d'aujourd'hui*, Paris, Grasset, coll. « Mondes vécus », 2011.

¹³ Sur ce point, voir Jean-Claude Passeron et Michel Grumbach, *L'œil à la page. Enquête sur les images et les bibliothèques*. ouvr. cité, p. 3. Les auteurs montrent que les usagers les plus lettrés sont ceux qui utilisent le plus les services audiovisuels. Cette idée se retrouve également dans l'ouvrage suivant : Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib, *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques. Usages d'internet et des cédéroms*, Paris, Editions de la Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, coll. « Etudes et recherche », 2001, p. 29-31.

Toujours dans cette phase préliminaire de l'enquête, des observations ciblées ont ensuite été menées dans des espaces spécifiques de la bibliothèque au sein desquels il était possible d'observer des pratiques numériques et d'en dégager un répertoire. Comme pour les collections matérielles, on a pu distinguer l'utilisation de supports technologiques (ordinateurs, liseuses) mis à disposition par la bibliothèque ou apportés par les usagers, et l'utilisation des ressources numériques mises à disposition des publics par l'institution (site internet, catalogue en ligne, compte lecteur, collections numériques et numérisées, etc.). Cette phase a surtout été l'occasion de réaliser un ensemble d'observations participantes au sein d'un atelier de formation à l'utilisation des ressources numériques. Il s'agissait d'un dispositif de présentation et de médiation adressé au public souhaitant découvrir ces ressources et apprendre à les utiliser. Dans l'ensemble, cet atelier était un espace peu fréquenté, mais sa fréquentation variait selon les ressources présentées. Par exemple, les ressources jeunesse destinées à un public d'enfants (moins de 10 ans) attiraient peu de monde alors que les ressources liées à la musique provoquaient plus de curiosité. Un autre constat a été que les fréquentants étaient plutôt des retraités ou des personnes proches de la retraite, qui semblaient appartenir à la catégorie des *fidèles*, renvoyant alors ici de nouveau au travail d'Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib constatant eux-mêmes que « la plus grande curiosité vis-à-vis des outils multimédias » s'observe chez les usagers d'« âge mur » et non chez la jeunesse¹⁴. Si l'observation de cet atelier s'est révélée intéressante du point de vue de la connaissance des publics, celle des *formateurs* l'a été également. Quatre agents de la bibliothèque ont été observés au cours de leurs interventions dans ces ateliers : deux animateurs de l'atelier multimédias avec des profils d'informaticien et deux bibliothécaires

¹⁴ Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib, *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques. Usages d'internet et des cédéroms*, ouvr. cité, p. 4 et p. 30.

occupant un poste au sein d'un pôle dédié aux sciences et impliqués dans la constitution et l'évolution de la bibliothèque numérique. Alors que l'objectif principal de cet apprentissage *sur le tas* était l'utilisation de ces ressources, il déviait souvent vers l'apprentissage de l'utilisation de l'outil informatique, dans ce cas un ordinateur, mais aussi parfois vers la pédagogie des bonnes pratiques d'utilisation de ces outils informatiques. Celle-ci se présentait dans certains cas sous les traits d'un discours éthique visant à rendre l'utilisateur responsable vis-à-vis de son outil informatique. Chaque séance d'une heure environ était organisée en trois phases : d'abord, la présentation générale de la bibliothèque numérique, ensuite, la présentation d'une ressource particulière de la bibliothèque numérique, enfin, la démonstration et la mise en pratique par les usagers. De fait, l'économie générale de ces séances de médiation numérique désignait un périmètre d'efficacité dont le discours ne pouvait toucher qu'un public ayant des dispositions spécifiques et les « affinités électives¹⁵ » de réceptivité, que les seules observations ne permettaient pas de saisir complètement. Il s'agissait principalement d'initiés *a minima* aux outils numériques mais qui étaient surtout des usagers *fidèles* de la bibliothèque.

Cette phase d'enquête exploratoire a enfin été l'occasion pour nous d'obtenir de l'administration des données statistiques informant sur les propriétés sociales des inscrits à la bibliothèque en général, des inscrits à la bibliothèque numérique en particulier et des inscrits ayant emprunté une liseuse

¹⁵ Voir Michael Löwy, « Le concept d'affinité élective chez Max Weber », *Archives de sciences sociales des religions* [En ligne], n° 127, juillet-septembre 2004, mis en ligne le 25 juin 2007, consulté le 10 juin 2017, URL : <http://assr.revues.org/1055>. L'auteur propose, à partir de l'usage wébérien, la définition suivante de l'affinité élective : « l'affinité élective est le processus par lequel deux formes culturelles – religieuses, intellectuelles, politiques ou économiques – entrent, à partir de certaines analogies significatives, parentés intimes ou affinités de sens, dans un rapport d'attraction et influence réciproques, choix mutuel, convergence active et renforcement mutuel. Sans se substituer aux autres paradigmes analytiques, explicatifs ou compréhensifs, l'affinité élective peut constituer un angle d'approche nouveau, jusqu'ici peu exploré, dans le champ de la sociologie de la culture ».

spécifiquement. Un premier travail d'exploitation de ces données a donc été réalisé avec la prudence nécessaire, premier travail dont les limites, notamment dues aux modalités de leur recueil, ont permis d'élaborer un ensemble d'hypothèses à partir desquelles le dispositif d'enquête a été dessiné¹⁶.

2. De l'observation au questionnaire : adaptation au terrain et adoption d'un nouveau protocole d'enquête

L'observation directe, qualifiée plus haut de « méthode traditionnelle de l'enquête sociologique », comporte la limite de se circonscrire à l'espace de la bibliothèque physique. Toutefois, elle a permis de recueillir des données précieuses pour la suite de la recherche à partir desquelles nous avons pu formuler trois hypothèses de travail. Dans le cadre de la bibliothèque, la première hypothèse remet en cause les discours communs associant l'utilisation du numérique à une génération de *digital natives*. Dans la continuité des résultats de Jean-Claude Passeron et Michel Grumbach et ceux d'Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib, il semble en effet que les pratiques numériques répondaient plutôt aux logiques propres à l'espace de la bibliothèque et concernaient une part plus âgée de ses publics. La seconde hypothèse était que les publics observés apparaissaient comme des fréquentants de la bibliothèque et non comme de nouveaux publics, ce qui allait à l'encontre des discours sur le pouvoir de démocratisation culturelle du numérique. Enfin, la dernière hypothèse de travail était que peu d'utilisateurs avaient recours aux services et contenus exclusivement à *distance*, le public du numérique semblant être constitué plutôt de *fidèles* de la bibliothèque.

¹⁶ Voir Stéphanie Kellner, « Le numérique en bibliothèque municipale. L'emprunt de la liseuse : de l'accès à la lecture au recours à la médiation », dans Cécile Fries-Paiola, Julie Gothuey, Déborah Kessler-Bilthauer, Thierry Panisset et Estelle Reinert (dir.), *Étudier la culture aujourd'hui. Enjeux identitaires, numériques, artistiques et spatiaux d'un objet de recherche pluriel*, Nancy, Presses universitaires de Nancy/Éditions Universitaires de Lorraine, coll. « Interculturalité », 2017, p. 107-133.

Afin de mettre à l'épreuve ces hypothèses, nous avons favorisé pour la suite de l'enquête une approche qualitative, recourant encore à l'observation mais aussi à l'entretien semi-directif, ainsi qu'une approche quantitative, basée sur l'utilisation d'un questionnaire adressé aux publics de l'ensemble de la bibliothèque. Ce choix a été effectué afin de mieux cerner les pratiques numériques (ou leur absence) par rapport aux autres pratiques traditionnelles, et de les analyser au regard des positions et trajectoires sociales des individus. L'observation à la fois ethnographique et statistique des individus et de leurs pratiques a, dans ce cadre, l'intérêt d'associer une approche à la fois macro et micro-sociologique au sein de l'espace représenté par la bibliothèque.

Les entretiens et les observations ont donc été poursuivis, se concentrant davantage sur l'usage des outils technologiques au sein de la bibliothèque, c'est-à-dire celui des ordinateurs et des liseuses. Des entretiens ont été menés avec des personnes ayant emprunté une liseuse, parfois aussi inscrites à la bibliothèque numérique, en suivant une grille d'entretien standardisée. Ils visaient à questionner les usagers sur leur emprunt de la liseuse d'abord, puis glissaient vers la fréquentation de la bibliothèque, les pratiques culturelles en dehors de la bibliothèque, les modes de socialisation à la lecture mais aussi aux nouvelles technologies, et enfin vers la trajectoire sociale, scolaire et professionnelle. Ces entretiens ont eux aussi été des moments d'observation. S'ils n'ont pas pu avoir lieu au domicile des enquêtés, ces derniers se sont parfois présentés avec leur propre matériel : tablette ou liseuse personnelle en général, parfois aussi celle de la bibliothèque. L'entretien prenait parfois une tournure inattendue quand les enquêtés nous sollicitaient sur l'utilisation ou encore la réparation de ce matériel. Ces anecdotes attestent de l'association réalisée entre l'étude du numérique et le domaine de la technique, de l'ingénierie ou encore de l'informatique. Notre âge portait aussi à supposer une aisance considérée comme naturelle quant à la

manipulation de ces outils, observable dans des locutions du type : « Vous êtes jeunes vous, vous savez les faire fonctionner ces choses-là ». Plus largement, elles questionnent sur la place du sociologue, mais somme toute, ce n'est pas tant la place du chercheur qui se dessine dans ces traits que les représentations qu'ont les usagers du bibliothécaire : parfois littéraire, parfois technicien, parfois un peu les deux¹⁷. Mais la bibliothèque, elle, constitue bien, dans ces représentations, un espace où littérature et technique cohabitent.

Le questionnaire, quant à lui, a eu pour but de saisir un ensemble de données concernant la fréquentation de la bibliothèque, le but des visites, l'utilisation ou non des ressources numériques, les pratiques culturelles de manière générale, l'équipement du foyer et les propriétés sociologiques. La population de référence a été définie par le fait d'utiliser les services de la bibliothèque, sur place et/ou à distance, ce questionnaire ne devant pas exclure d'éventuels non-inscrits et intégrer les bibliothèques annexes à l'établissement central. Il n'était pas possible de construire un échantillon représentatif des publics de la bibliothèque de type probabiliste ni empirique selon la méthode des quotas à partir de la base de données des inscrits (40 000), car cette dernière ne constitue pas une base exhaustive de la population à interroger. Le protocole s'est donc inspiré d'une « méthode d'échantillonnage empirique dite "accidentelle"¹⁸ » et non du calcul du volume, même approximatif, de la population dans chacun des sous-espaces de la bibliothèque centrale. Le questionnaire a été créé sur deux supports distincts : un support papier et un

¹⁷ Ces deux aspects de la profession de bibliothécaire ressortent notamment à travers la qualification « de profession aux mille visages » mise en avant par le travail de Ghislaine Beaudry, *Profession bibliothécaire*, Montréal, Presses universitaires de Montréal, 2012.

¹⁸ Sur ce point, voir Wenceslas Lizé et Olivier Roueff, *Étude sur les publics et les non-publics du jazz en Bourgogne*, Rapport réalisé pour le Centre Régional du Jazz en Bourgogne, mis en ligne le 11 mars 2010, consulté le 10 juin 2017, p. 268, URL : http://www.crjbourgognefranchecomte.org/fileadmin/user_upload/contenus/5-Mediatheque/EtudesOuvrages/RapportEtudePublicJazzBourgogneWeb.pdf.

support numérique destiné à être diffusé en ligne. Un lien pour accéder au questionnaire en ligne a été transmis aux inscrits ou anciennement inscrits, c'est-à-dire à tous les usagers pour lesquels la bibliothèque disposait d'une adresse courriel valide. Un « pop-up » indiquant ce lien et invitant les usagers à remplir le questionnaire apparaissait sur le site web de la bibliothèque dès l'ouverture de la page. Par ailleurs, des questionnaires papier étaient disposés en libre accès dans chaque sous-espace des bibliothèques¹⁹ et pouvaient être proposés par les agents situés aux comptoirs de renseignement. Des questionnaires papier ont également été distribués aux *séjournants*, dans chaque sous-espace, mais aussi aux *passagers* et enfin des passations en face à face ont été réalisées avec les uns et les autres. Finalement, 1 996 individus ont répondu à ce questionnaire, dont une très large majorité a répondu en ligne (1 740). Ce questionnaire devait non seulement permettre d'avoir une vue d'ensemble des pratiques numériques mais aussi de pouvoir les observer au regard des autres pratiques traditionnelles et de situer le public *numérique* par rapport au reste du public de la bibliothèque.

Il est par ailleurs important de souligner les réactions des répondants au questionnaire. Une confusion à l'égard de tout ce qui peut se rapporter au numérique a été notable dès le début du dépouillement. D'une part, dans le questionnaire en ligne, il est arrivé à plusieurs reprises que des individus reviennent en arrière pour répondre à des questions sur le numérique alors qu'ils n'avaient pas à le faire, des filtres ayant été appliqués en amont. Dans ce cas, la réponse a été apportée par transposition de schèmes de pensée structurant l'appropriation de la bibliothèque, et non la bibliothèque numérique. D'autre part, sur le questionnaire papier, si, concernant le numérique, des réponses pouvaient être cochées, il n'était pas difficile, au regard de l'ensemble des réponses apportées au reste du questionnaire, de comprendre que leur lecture

¹⁹ La bibliothèque centrale et ses cinq annexes.

s'était réalisée avec les lunettes de la pratique traditionnelle. De plus, les questions concernant le numérique ont parfois été rayées et des commentaires du type « ça ne m'intéresse pas » ou « ne suis pas concerné.e » ont pu être notés en marge. Les résultats présentés ci-après sont ceux qui répondent au moins partiellement aux hypothèses énoncées précédemment et ceux les plus saillants de cette enquête par questionnaire.

Des résultats d'enquête à contre-courant : peu d'emballement pour le numérique et des usagers inattendus

Le dispositif d'enquête mis en œuvre, s'inspirant très fortement de l'enquête de Jean-Claude Passeron²⁰ et largement utilisé par les sociologues dans les enquêtes auprès des publics de la culture, a fait l'objet d'un choix empirique consistant à diffuser le questionnaire en ligne sans pour autant en faire l'unique outil d'observation. Ce choix empirique s'explique par le choix théorique d'étudier les pratiques numériques dans une perspective relationnelle et les résultats qui en découlent semblent se situer à contre-courant des discours communs sur le numérique. En effet, la mise en relation entre elles des données obtenues par questionnaire ainsi que la mise en relation de ces données avec celles produites par l'administration permettent de faire des constats qui déconstruisent fortement les discours associés au numérique, particulièrement ceux tenus par les hommes et les femmes politiques. En effet, le numérique, faisant l'objet d'une politique qui tend à s'institutionnaliser en France au cours des dernières décennies avec notamment la création d'un secrétariat chargé du numérique, et adossé au volet économique, concerne différents secteurs pris en charge par l'État. La culture mais également l'éducation ou encore la santé sont

²⁰ Jean-Claude Passeron et Michel Grumbach, *L'œil à la page. Enquête sur les images et les bibliothèques*, ouvr. cité, p. 3.

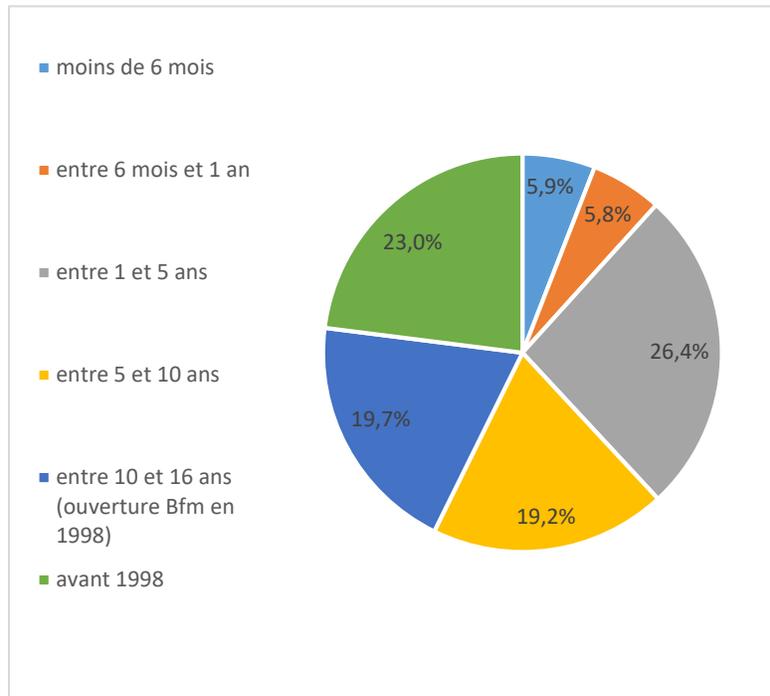
autant de domaines traversés par un discours qui fait du numérique une solution aux problèmes d'inégalités dont ils sont l'objet. Or, ces discours semblent largement remis en cause par ces résultats qui tendent au contraire à nourrir l'hypothèse d'un creusement des inégalités. La perspective avancée par les thèses postmodernistes d'une moyennisation des goûts culturels, que remettait déjà en cause Philippe Coulangeon²¹, ne semble pas non plus se réaliser grâce au numérique. Au contraire, il semblerait en réalité creuser encore davantage les écarts.

1. Des publics du numérique : *fidèles de la bibliothèque et non digital natives*

D'abord, les résultats de l'enquête vont à l'encontre de l'idée selon laquelle le numérique permettrait d'attirer de nouveaux publics à la bibliothèque, soit d'amener des non-lecteurs ou encore de faibles lecteurs à la lecture. En effet, depuis la mise en place de la bibliothèque numérique, soit quatre années, on n'observe que très peu de nouvelles inscriptions parmi le public de la bibliothèque. Le renouvellement des inscriptions est faible, il tend même à se tasser. Le public de la bibliothèque dans son ensemble est un public plutôt anciennement inscrit (voir figure 1). La majorité des inscrits (environ 62 %) l'est depuis plus de cinq ans et 42,7 % est inscrite depuis plus de dix ans. Si les 38 % d'inscrits depuis moins de cinq ans laissent entrevoir un renouvellement des inscriptions, il reste cependant faible au regard des quasi deux tiers inscrits depuis plus de cinq ans et les 42,7 % inscrits depuis plus de dix ans.

²¹ Sur ce point, voir Philippe Coulangeon, « Classes sociales, pratiques culturelles et styles de vie. Le modèle de la distinction est-il vraiment obsolète ? », *Sociologie et sociétés*, vol. 36, n° 1, printemps, 2004, p. 59-85.

Figure 1. Répartition des inscrits à la bibliothèque selon la période d'inscription (N=1945)



Pour les liseuses et leurs contenus, dont l'accès est soumis à inscription à la bibliothèque et, pour la partie de la bibliothèque numérique adressée au grand public, on observe également un public majoritairement inscrit de longue date. L'observation de la structure sociale des publics permet également d'appuyer le constat d'une absence d'attrait de nouveaux publics grâce au numérique au sein de la bibliothèque ou parmi le public de lecteurs. Globalement, si l'on rapporte la structure sociale du public de la liseuse et celle du public de la bibliothèque numérique à celle des fréquentants de la bibliothèque, on constate que les différences jouent notamment sur trois paramètres : l'âge, le sexe et la diversification sociale. Le public de la liseuse est plus âgé et plus resserré socialement, certaines catégories sociales en étant totalement absentes ou très

faiblement représentées comme les ouvriers ou encore les agriculteurs²². Quant au public de la bibliothèque numérique, il est plus âgé et plus masculin (voir tableau 1). C'est donc au niveau du sexe et de l'âge que les relations les plus saillantes ont pu être observées. Alors que la fréquentation de la bibliothèque constitue une pratique plutôt féminine²³, tant de manière générale qu'au niveau de la bibliothèque observée, l'inscription à la bibliothèque numérique est quant à elle une pratique légèrement plus masculine. Les hommes semblent légèrement surreprésentés parmi les inscrits, contrairement aux femmes qui elles sont plutôt sous-représentées.

Tableau 1. Inscription ou non à la bibliothèque numérique (BN) selon le sexe

Tableau : % Lignes. N = 1963. Khi2 = 6,24 ; ddl = 1 ; p = 0,012 (Très significatif) ; V de Cramer = 0,056

	Inscrit.e à la BN	Non inscrit.e à la BN	Total
une femme	8,4	91,6	100,0
un homme	12,1	87,9	100,0
Total	9,5	90,5	100,0

Clef de lecture : 8,4 % des femmes inscrites à la bibliothèque sont inscrites à la bibliothèque numérique.

Le test du Khi 2 révèle un lien très significatif entre les deux variables : le sexe influe sur l'inscription à la BN. Le test du Pourcentage à l'Écart Maximum (PEM) matérialisé par des couleurs plus ou moins intenses, révèle la force d'attraction (en vert) ou de répulsion (en bleu) entre deux modalités de variables.

L'âge constitue également une variable qui influe sur l'inscription à la bibliothèque numérique. La catégorie des 20-24 ans, qui compte le plus d'étudiants, se caractériserait par une forme de rejet de ces contenus, car elle est plus que les autres non inscrite à la bibliothèque numérique. À l'inverse, un phénomène d'attraction s'observe pour la catégorie des 65 ans et plus, laquelle est, parmi toutes les classes d'âge, celle qui rassemble la part d'inscrits la plus

²² Stéphanie Kellner, « Le numérique en bibliothèque municipale. L'emprunt de la liseuse : de l'accès à la lecture au recours à la médiation », art. cité, p. 5.

²³ Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet, *Les bibliothèques municipales après le tournant internet. Attractivité, fréquentation et devenir*, ouvr. cité, p. 3.

importante à la bibliothèque numérique. On peut donc considérer que parmi son public global, c'est le public le plus âgé, et par voie de conséquence les retraités, qui se tournent vers ces ressources, au moins du point de vue de l'inscription. On constate en effet une opposition générationnelle entre retraités et étudiants en termes d'inscription à la bibliothèque numérique.

Tableau 2. Inscription ou non à la bibliothèque numérique selon la classe d'âge

Tableau : % Lignes. N = 1920 ; Khi2 = 20,9 ; ddl = 6 ; p = 0,002 (Très significatif) ; V de Cramer = 0,104

	Inscrit.e à la BN	Non inscrit.e à la BN	Total
65 ans et plus	14,5	85,5	100,0
55-64 ans	11,1	88,9	100,0
45-54 ans	10,4	89,6	100,0
35-44 ans	7,9	92,1	100,0
25-34 ans	6,8	93,2	100,0
20-24 ans	4,6	95,4	100,0
15-19 ans	2,9	97,1	100,0
Total	9,5	90,5	100,0

Clef de lecture : 14,5 % de la catégorie des 65 ans et plus sont inscrits à la bibliothèque numérique.

Ce sont donc, pour la bibliothèque numérique comme pour les liseuses, les catégories les plus âgées parmi le public de la bibliothèque qui se tournent le plus vers ces ressources et supports, résultat qui vient questionner la relation évidente qui existerait entre d'une part les nouvelles technologies et les contenus numériques et d'autre part cette jeune génération qualifiée de *digital natives*. Si, au regard du constat souligné par Olivier Donnat d'un vieillissement de la fréquentation des bibliothèques, on pouvait espérer un attrait des plus jeunes grâce au numérique, c'est en fait tout le contraire qui semble se produire, ces derniers paraissant plutôt se faire attendre. Si Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib

faisaient un constat identique pour les usages d'internet et des cédéroms²⁴, il semblerait que la diversification des supports, mais aussi des contenus numériques proposés, ne permet pas de s'en éloigner. L'observation des pratiques devient alors intéressante pour les logiques qu'elle permet de révéler.

2. Des pratiques numériques intégrées à une logique d'éclectisme

On observe que seule une faible partie du public de la bibliothèque connaît l'existence des ressources numériques. En effet, pour 50 % du public, les collections patrimoniales numérisées demeurent des trésors non découverts, et 72 % des répondants au questionnaire déclarent ne pas avoir eu connaissance des abonnements souscrits par la bibliothèque à des ressources en ligne. À partir de ces résultats, l'enjeu est de mettre à jour les mécanismes sous-jacents à l'accès et l'intérêt porté à l'information.

Tout d'abord, on constate que les inscrits à la bibliothèque numérique consultent plutôt rarement les ressources numériques proposées. La presse puis la musique en ligne sont celles qui le sont plus fréquemment (respectivement 14 % et 12 % des répondants déclarent les consulter une ou plusieurs fois par semaine). La majorité des inscrits déclare ne consulter aucune des ressources à l'intérieur des grandes catégories « livres numériques », « musique en ligne », « vidéo à la demande », « presse en ligne », « autoformation » et « jeunesse ». Néanmoins, des nuances s'observent. Pour les « livres numériques » et la « vidéo à la demande », il est moins fréquent que les usagers déclarent ne consulter aucune des ressources. Enfin, la ressource payante la plus consultée est une plateforme de musiques variées en ligne. Mais, même lorsqu'elles sont connues

²⁴ Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib, *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques. Usages d'internet et des cédéroms*, ouvr. cité, p. 30, p. 4.

et qu'elles ont amené des usagers à l'inscription, ces ressources demeurent peu consultées.

En termes de pratiques culturelles, on constate que ces pratiques numériques s'inscrivent dans la continuité de pratiques déjà effectives au sein de la bibliothèque. De la même manière que les individus qui empruntent les liseuses sont déjà des emprunteurs, notamment de livres, au sein de la bibliothèque, c'est un public féminin qui se tourne vers la lecture numérique. En effet, le public général de la bibliothèque numérique apparaît relativement masculin, mais la pratique de la lecture en numérique demeure une pratique féminine. Les hommes continuent à se tourner davantage que les femmes vers la lecture de presse en ligne et l'écoute de la musique en ligne.

On retrouve donc pour la bibliothèque numérique une sorte de continuité des pratiques, selon une répartition sexuée des goûts culturels déjà observables au sein de la bibliothèque, et même plus largement. Si tout semble se passer comme si ce passage au numérique s'opérait par un effet de translation, il reste à noter toutefois que la lecture de livres numériques s'effectue de manière moins régulière par les femmes que la lecture de presse et l'écoute de la musique en ligne par les hommes. Aussi, la surreprésentation d'hommes parmi le public de la bibliothèque numérique s'explique par la présence des lecteurs de presse et de ceux qui écoutent de la musique.

Le public de la bibliothèque numérique constitue une partie du public de la bibliothèque qui a un rythme de visite plutôt soutenu et régulier, mais c'est également une partie du public qui échange en face à face avec les bibliothécaires. En ce sens, il s'agit moins d'un public composé de *passagers* que d'un public fortement exposé au monde constitué par la bibliothèque. De plus, si inscrits et non-inscrits à la bibliothèque numérique déclarant avoir eu connaissance des abonnements souscrits par la bibliothèque municipale ont été

dans les deux cas majoritairement informés par courriel, les inscrits ont plus que les non-inscrits été informés lors d'un face-à-face avec un ou une bibliothécaire. Parmi les diverses pratiques réalisées par les fréquentants de la bibliothèque, les inscrits à la bibliothèque numérique se situent principalement parmi ceux qui multiplient les activités en son sein. Ils empruntent, consultent sur place et peuvent faire toute autre chose hors usage des collections. Plus spécifiquement, en termes d'emprunt et de consultation sur place, ils utilisent massivement et de manière diversifiée ces collections en se tournant à la fois vers les livres, les autres supports imprimés ainsi que les supports multimédias, ce qui a été déjà constaté pour ceux qui ont emprunté la liseuse. L'inscription à la bibliothèque numérique s'intègre donc dans cette multiplication de pratiques tout comme l'est la connaissance des ressources numérisées. Il est également à noter une corrélation entre l'inscription à la bibliothèque numérique et l'utilisation des fonctionnalités en ligne du compte lecteur et du catalogue (notamment à distance).

Comme pour le public des liseuses, les éléments précédents viennent conforter l'idée d'une proximité entre ce public du numérique et les professionnels de la bibliothèque, et attestent d'une certaine maîtrise par celui-ci des lieux et des ressources proposées. En fait, tout semble se passer comme si le numérique constituait dans les pratiques une variable de distinction pour une frange du public considérée en marge de celui-ci. La multiplicité des pratiques, dans l'espace que constitue la bibliothèque, revêt la forme d'un éclectisme, témoignant d'une bonne volonté culturelle qui se trouverait donc être à l'origine de la pratique numérique, ou au moins dans l'intérêt porté aux ressources numériques même si l'usage réel ne suit pas systématiquement la découverte. Les entretiens ont en effet pu mettre à jour ce phénomène et montrer que pour cette catégorie, proche de la retraite et donc n'appartenant pas à la génération des

digital natives, s'intéresser aux nouvelles technologies, c'est aussi ne pas rester en marge, « être dans le coup » et, par-là, se distinguer de ceux de la même génération qui n'iraient pas vers ces contenus par refus ou absence de compétences dans la manipulation des nouvelles technologies. La rhétorique du retard²⁵, que l'on retrouve chez les professionnels des bibliothèques comme dans les discours des politiciens, se retrouve à l'échelle des usagers qui, eux non plus, ne veulent pas être en retard. Par ailleurs, passer au numérique ne se fait pas sans qu'une forme de violence symbolique²⁶ ne s'exerce, et ce passage représente un investissement, financier soit, mais surtout en termes de temps consacré à l'incorporation des connaissances nécessaires à la maîtrise des outils technologiques, et à l'incorporation de normes et de valeurs qui en régissent l'utilisation. Ces connaissances, ces normes et ces valeurs sont clairement associées à la bibliothèque qui constitue aussi un espace de positionnement, plus ou moins conscient, en faveur des bibliothèques, de la culture et de la lecture. On trouve chez ce public de fidèles une forme de curiosité pour ces nouvelles technologies et nouveaux contenus proposés par la bibliothèque qui, outre les processus de socialisation primaire et secondaire, se construit dans une relative adhésion et même une certaine croyance en l'institution que représente la bibliothèque municipale.

Enquêter sur les pratiques numériques en bibliothèque exige de revenir sur des questions méthodologiques, puisque, souvent, l'observation statistique s'avère être le recours logique pour saisir les pratiques numériques. En effet, le

²⁵ Simon Nora et Alain Minc, dans un rapport de 1978 remis au Président de la République, mobilisaient déjà la rhétorique du retard de la France en la matière (*L'informatisation de la société*, mai 1978, consulté le 10 juin 2017, URL : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/154000252/index.shtml>).

²⁶ Sur cette notion, voir Pierre Bourdieu, *Raisons pratiques*, Paris, Seuil, coll. « Essais », 1994, p. 188.

questionnaire en ligne constitue véritablement un outil adapté à la saisie de caractéristiques et aux déclarations de pratiques d'un public à *distance* et difficile à saisir. Toutefois, dans un contexte où des services numériques sont proposés par une institution comme une bibliothèque, le numérique et la place prépondérante qu'il occupe dans notre société ne doit pas masquer le fait que celui-ci se déploie dans un cadre déjà formé, dans une structure déjà structurée. Dès lors, les méthodes traditionnelles d'enquête comme les méthodes ethnographiques ou le questionnaire papier permettent elles aussi de faire émerger des questionnements et également de recueillir des données nécessaires à la compréhension de ces pratiques numériques. Les commentaires à la marge laissés par les répondants sur les questionnaires papier constituent des données tout autant éclairantes pour la compréhension des résultats. Le refus de s'exprimer sur le numérique, le fait de déclarer ne pas se sentir concerné ou ne pas vouloir entendre parler du numérique sont en effet des matériaux précieux qui permettent aussi de saisir les oppositions générationnelles mentionnées dans l'article.

La posture théorique et le raisonnement méthodologique amènent alors la possibilité de discuter des résultats sur des publics et des pratiques numériques dont le sens s'inscrit dans la relation avec leurs autres pratiques. C'est à la condition de l'exercice de cette relation que l'on peut, semble-t-il, interroger le numérique en tant que rupture ou que continuité. Au sein de la bibliothèque, celui-ci s'observe dans les pratiques comme une continuité, ce qui est également vrai pour les usages, particulièrement pour la liseuse, sur laquelle les schèmes d'action associés au livre sont transposés de manière spontanée. Cependant, s'il existe une continuité des pratiques avec l'intégration d'un nouveau médium, l'intérêt pour celui-ci trouve ses racines d'abord dans l'adhésion à l'institution dont fait preuve ce public fidèle de la bibliothèque. D'ailleurs, les propriétés

sociales objectives de ce public en font une catégorie sociale plutôt fortement dotée en ressources culturelles. Aussi, si cette catégorie paraît dominée d'un point de vue générationnel eu égard à la pratique numérique dont elle ne maîtrise que partiellement les codes, il semble toutefois que sa position socialement dominante au sein du public de la bibliothèque dans son ensemble lui permet d'inscrire ces pratiques numériques dans une logique de distinction sociale.