Mémoire de Recherche- Juin 2005

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Les usages d'Internet chez les étudiants de l'Ecole Normale Supérieure-Lettres et Sciences Humaines de Lyon

Emmanuelle Berger, Claire Nguyen, Virginie Rose

Sous la direction de Marianne Pernoo

Conservateur en chef à la Bibliothèque Interuniversitaire
de Lettres et Sciences humaines de Lyon (BIU-LSH).

enssib
école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Remerciements

Nous remercions vivement Mme Marianne Pernoo, notre tutrice, qui a bien voulu encadrer et guider ce travail.

Nos remerciements s'adressent également aux enseignants, conservateurs et bibliothécaires de l' ENS-LSH, qui ont eu l'amabilité de nous recevoir et de nous éclairer sur de nombreux points : Mme Christine André, Mme Françoise Sigaud, Mme Joëlle Le Marec et M. Arnaud Pelfrêne.

Que soient également remerciés pour leurs précieux conseils et avis, Mme Gisèle Kahn (ENS-LSH), Mme Sophie Ranjard (Modalisa), Mme Marie-France Peyrelong (Enssib), Mme Latifa Limam (doctorante Enssib), M. Bernard Teissier (ENS-LSH), M. Christophe Evans (Bibliothèque Publique d' Information).

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux élèves de l'ENS-LSH ayant accepté de participer à notre enquête.

Nous témoignons enfin toute notre gratitude à l'équipe de la bibliothèque de l'ENS-LSH, aux membres du Bureau des élèves de l'ENS-LSH et à nos collègues des promotions DCB13 et DCB14 qui nous ont aidées à diffuser nos questionnaires.

Droits d'auteur réservés.

Résumé :

L'émergence des nouvelles technologies et notamment d'Internet a entraîné des modifications importantes du rôle des bibliothécaires à l'université, qui se veulent les médiateurs de ces nouveaux outils. L'utilisation que les étudiants font du réseau dans leurs recherches documentaires a en effet des conséquences directes sur la façon dont ils utilisent la bibliothèque. Cette enquête, qui porte sur les élèves de l'Ecole Normale Supérieure LSH, cherche à cerner leurs usages d'Internet pour leurs loisirs comme pour leurs études. Au moyen de questionnaires et d'entretiens, elle cherche à montrer en quoi les représentations et usages du réseau des élèves normaliens peuvent influer sur l'image qu'ils ont des bibliothécaires.

Descripteurs :
Bibliothèques et Internet-- France--Lyon (Rhône)
Ecole normale supérieure (Lyon)-- Etudiants-- Enquêtes
Bibliothèques -- Ressources Internet -- Aspect social-- Enquêtes

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Droits d'auteur réservés.

Abstract :

New technologies, like the World Wide Web, have involved significant changes in the assignments of University librarians, who take fair advantage of these new tools. The way students seek information on the Web has definite impact on the way they use the actual library. This survey, with a sample of students from the Ecole Normale Supérieure LHS, should find out about their own ways of using the Internet for leisure, as well as study. Then, by means of specific inquiries and interviews, we want to make clear that surfing habits and practices by the Ecole Normale Supérieure students have direct influence on their vision of the new Library professionals.

Keywords :
Ecole normale supérieure (Lyon) -- Students-- Surveys
Libraries and the Internet – France – Lyon (France)
Libraries -- Computer network resources -- Social aspects -- Surveys

Droits d'auteur réservés.

Sommaire

INTRODUCTION 8

LES CHERCHEURS, LES ETUDIANTS ET INTERNET : ETAT DE L'ART 13

1. LES ENQUETES SUR LES USAGES : BILAN 14
2. BREVE TYPOLOGIE DES USAGES ET DES REPRESENTATIONS 18

2.1. Les différents usages 18

2.1.1. La part majeure des loisirs chez les étudiants 18
2.1.2. La messagerie et les outils de communication 19
2.1.3. La lecture d'informations (revues et bases de données électroniques) 19
2.1.4. La recherche documentaire et d'informations 20
2.1.5. L' enseignement à distance. 20
2.1.6. La publication sur Internet. 21

2.2. Les représentations 21

2.2.1. Les barrières 21
2.2.2. La médiation est-elle remplacée par les moteurs de recherche? 22
2.2.3. Les avantages perçus du réseau 23
2.2.4. Fréquence des usages 23
2.2.5. Des usagers inégaux ? 24

METHODOLOGIE 25

DEMARCHE GLOBALE 25

1.1. Les questionnaires 26
1.2. Les thèmes du questionnaire 27
1.3. Les entretiens 28
1.4. Le guide d'entretien 29
1.5. Spécificité de la bibliothèque 31
1.6. Le public 31
1.7. Evolution de la méthode et conséquences 32

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES 34

Droits d'auteur réservés.

1. INTRODUCTION 34
2. LES REPONSES DES ETUDIANTS 34
2.1. Les caractéristiques des enquêtés 34
2.2. L'équipement 35
2.3. Les usages 36
2.4. L'initiation à Internet 39
2.5. Les usages liés aux bibliothèques 40
3. ELEMENTS D'INTERPRETATION : LES FACTEURS EXPLICATIFS 42
3.1. Des taux d'équipement élevés et peu différenciés 42
3.2. Une initiation plus ou moins précoce suivant les « générations technologiques » 44
3.3. Usages : des pratiques étonnamment homogènes 46
3.4. Des représentations variables selon les univers des disciplines 48
3.5. Les pratiques informatiques en bibliothèque : un constat nuancé 50
4. CONCLUSION ET BILAN 53

ANALYSES DES ENTRETIENS 54

1. INTRODUCTION 54
2. LES USAGES DE L'INTERNET 55
2.1. L'importance de la messagerie 55
2.2. Les usages « pratiques » et les loisirs 57
2.3. Les modalités d'utilisation d'Internet et l'évolution des pratiques 59
2.4. Le rôle du milieu familial 61
3. INTERNET ET LES ETUDES 62
3.1. Internet : un complément plutôt qu'un substitut de recherche 62
3.2. Des ressources électroniques peu utilisées 64
3.3. Des usages différenciés selon les disciplines et les niveaux 65
3.4. Les limites de l'Internet 66
3.5. L'attachement à l'imprimé et une méfiance, nuancée, envers le document virtuel au format peu pratique 70
3.5.1. Un nouveau type de lecture 70
3.5.2. Un attachement fort à l'imprimé 71
4. RECENTES EVOLUTIONS DE L'INTERNET 71

Droits d'auteur réservés.

4.1. Rappel de l'hypothèse : *71*
4.2. Google versus Gallica : la numérisation risque-t-elle de ravaler « le livre au rang du dinosaure » ? *72*
4.3. Les thèses et mémoires en ligne : *73*
5. MEDIATION 74
5.1. Le volontarisme de l'ENS-LSH dans le domaine de l'apprentissage des NTIC 74
5.2. Le rôle des enseignants comme prescripteurs : entre encouragements et mise en garde *74*
5.3. Les cours en ligne : des élèves partagés sur la question. *76*
5.4. Les formations proposées par l'ENS-LSH : utiles mais trop simples .. *77*
5.5. Les formations de la bibliothèque : mal connues, elles sont peu fréquentées *78*
5.6. La formation souhaitée à la recherche sur Internet : minimale et disciplinaire, dispensée par des enseignants voire des informaticiens *78*
6. UTILISATION ENVISAGEE D'INTERNET DANS LA FUTURE PROFESSION 80
6.1. Internet pour les élèves ? *80*
6.2. Internet et le futur enseignant *81*

CONCLUSION 83

BIBLIOGRAPHIE 86

TABLE DES SIGLES ET ABREVIATIONS 92

DEFINITIONS 93

Droits d'auteur réservés.

Introduction

« Je trouve que l'impact indélébile et profond qu'Internet a déjà eu sur la culture, la mémoire et la transmission culturelle n'a pas été suffisamment analysé dans le détail, et mérite une attention nettement plus importante : peut-être qu'Internet ne changera ni la société ni l'économie comme on pouvait le penser à ses débuts ; mais il est certain qu'il modifiera pour toujours notre rapport à la connaissance et à la mémoire culturelle, comme cela s'est passé lors des deux grandes révolutions culturelles qui ont précédé celle-ci, à savoir l'introduction de l'écriture et celle de l'imprimerie. »[1]

Pour les bibliothèques et les bibliothécaires, la généralisation d'un usage grand public de l'Internet est peut être l'une des évolutions les plus importantes du métier. Le réseau permet d'offrir une panoplie de nouveaux services aux lecteurs, qui nécessite de la part des bibliothécaires une réorientation de leurs compétences vers les nouvelles technologies. Ces transformations vont cependant bien au-delà, puisqu'elles affectent le positionnement même de la bibliothèque, avec l'apparition de la notion de « bibliothèque virtuelle ». On parle ainsi fréquemment de l'avènement du numérique comme d'une troisième révolution dans l'Histoire de l'écrit équivalente à l'apparition du codex et de l'imprimerie. Les bibliothèques universitaires et de recherche, lieux centraux de la connaissance, sont profondément bouleversées par l'émergence de nouvelles modalités du rapport au savoir, aussi bien en terme d'acquisition des connaissances que de production et de diffusion de la science. Pourtant, ce lieu commun amène d'emblée à formuler des nuances de taille : le degré d'appropriation de ces nouvelles technologies est susceptible de variations considérables selon les personnes, s'expliquant notamment par des pratiques et représentations extrêmement différentes selon les disciplines. L'opposition entre les Sciences dures et les Sciences humaines a été

[1] http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/05/98/sic_00000598_00/sic_00000598.pdf
Pour une science humaine de l'Internet,de Gloria Origgi [consulté le 05/05/2005]
(Traduction de l'original en italien par Anne Marie Varigault)

Droits d'auteur réservés.

particulièrement significative dans un premier temps : les premières se sont appropriées plus tôt l'Internet puisqu'elles utilisaient déjà abondamment l'outil informatique dans le cadre de leur production scientifique, et qu'elles en maîtrisaient déjà la logique, ce qui n'était pas nécessairement le cas pour les Sciences humaines. Un certain nombre d'enseignants ont découvert en même temps Internet et l'informatique : cet apprentissage abrupt et parfois un peu contraint, peut expliquer aussi un usage moindre. Mais l'on ne peut limiter la pratique d'Internet à une question de simple maîtrise technique, sans évoquer la question des représentations. « *Le processus d'appropriation sociale, cognitive et technique d'une technologie passe par une intériorisation de représentations adéquates du phénomène technique […] au delà de sa fonction proprement utilitaire, l'objet technique est donc aussi l'objet d'un investissement symbolique* [2] ». En Sciences humaines, le rapport au savoir s'est bien souvent tissé autour d'un lien affectif très fort avec le livre et l'imprimé : le passage à l'écran n'est pas sans susciter un certain nombre de craintes ou tout du moins, de questions.

Paradoxalement, si les bibliothécaires revendiquent haut et fort une place de médiateur des nouvelles technologies, les études menées sur les pratiques des lecteurs en ce domaine sont fort peu nombreuses. Un certain nombre de bibliothèques publiques ont été l'objet d'enquêtes dans la première phase de mise à disposition d'Internet, autour des années 2000, le plus souvent réalisées par des sociologues. Les bibliothèques universitaires, bien souvent, se sont limitées à chercher à évaluer l'usage qui était fait de leurs ressources électroniques. Elles disposent pour cela de statistiques plus ou moins élaborées gérées en général par les éditeurs eux mêmes, se limitant bien souvent au nombre de connexions et à leur durée[3]. Les enquêtes faites par des bibliothécaires, sur l'appréhension générale qu'ont les lecteurs d'Internet, sont étonnamment peu nombreuses dans le monde francophone. Il s'agit pourtant là d'un champ dont les bibliothécaires ne sauraient se désinvestir : la question de la formation à la recherche documentaire nécessite

[2] PROULX, Serge « Usages de l'Internet : la « pensée-réseaux » et l'appropriation d'une culture numérique » in Comprendre les usages de l' Internet (sous la direction d'Eric Guichard), 2002, p 139-145

[3] L'accès plus systématique par le biais d'un portail devrait permettre dans les années à venir des statistiques plus fines

Droits d'auteur réservés.

une perception la plus fine possible des compétences et des représentations des étudiants en la matière, faute de quoi les formations dispensées risquent fort d'être inadaptées à leurs besoins, ou tout du moins déconnectées de leur pratique réelle.
Le public étudiant a certes des caractéristiques qui, statistiquement, le rapprochent des catégories de population ayant tendance à avoir un usage important de l'Internet : public jeune, diplômé, souvent issu de catégories socio-professionnelles relativement aisées. Mais on sait qu'Internet permet, à partir d'un même support, des fonctionnalités bien différentes : ainsi un certain nombre de bibliothèques universitaires séparent physiquement les postes consacrés aux ressources électroniques de ceux consacrés à la messagerie.
Or, Eric Guichard souligne que nombre d'enquêtes portant sur Internet avaient tort de traiter avant tout le degré d'équipement, qui ne renseigne en aucune façon sur la nature de l'utilisation qui en est faite. Lorsque les enquêtes traitent des usages, elles ne font pas le lien avec la question de l'équipement. La plupart d'entre elles ne prennent pas assez en compte la notion de territoire « *ce qui n'est jamais signe de grand intérêt pour le réel […] les usages ne sont pas fortement problématisés* ».
Il fait également remarquer que « *la notion d'usager moyen n'a pas de sens* [4]».

C'est en prenant en compte l'ensemble de ces perspectives que nous avons choisi d'étudier les usages d'Internet chez les normaliens de l'ENS-LSH. Ce public, très spécifique par de nombreux aspects, appartient à une école incarnant l'élite traditionnelle de l'enseignement universitaire, qui a depuis peu pris un virage abrupt vers la modernité et les nouvelles technologies liées à son déménagement à Lyon. Etant nous même passées, il y a un certain nombre d'années, par les classes préparatoires de Khâgne et d'Hypokhâgne parisiennes et clermontoises, nous en avions gardé le souvenir d'un enseignement classique et livresque, où l'informatique et l'Internet n'avaient absolument aucune place ; nous étions donc très curieuses de percevoir les éventuelles évolutions.
Les normaliens de l'ENS-LSH, d'un point de vue statistique, cumulent pourtant les probabilités d'être de forts usagers de l'Internet. Ils ont souvent eux-mêmes déjà

[4] **LES CANADIENS EN EUROPE. Colloque (06 ; 2003-05 ; Nice).** *Mesures de l'Internet : actes du 6ème colloque, Nice, 12 au 14 mai 2003* / [organisé par l'INRIA et Les Canadiens en Europe] ; sous la dir. d'Eric Guichard.

Droits d'auteur réservés.

une forte pratique culturelle et comme le montrent les études successives du Département de la prospective du Ministère de la culture, le cumul et la diversification des pratiques culturelles est une tendance indéniable.
Cependant, ces constats statistiques nous paraissaient devoir être *a priori* fortement nuancés par des enjeux plus subjectifs, de l'ordre de la représentation.

De ces constats découlent nos hypothèses de travail. Notre principal postulat, fondé en bonne partie sur notre connaissance préalable du milieu des classes préparatoires parisiennes et clermontoises, était que le savoir dispensé dans cette école prestigieuse continuerait à entretenir un lien privilégié avec le livre, n'accordant certainement pas la même légitimité, la même noblesse, à l'écran qu'au codex. Nous pensions donc que si les normaliens pouvaient avoir un usage quantitativement important de l'Internet, le thème du manque de légitimité du réseau, de l'écran, par rapport au livre, aurait sans doute une influence majeure dans leurs pratiques. Nous imaginions qu'ils pourraient, certes, s'être appropriés le réseau pour des usages d'ordre pratique ou pour leurs loisirs, mais qu'en ce qui concerne leurs études ils seraient assez frileux.
Nous avons cependant dû rapidement nuancer cette hypothèse, puisque dès les premières explorations, il nous est apparu qu'avec le déménagement à Lyon, l'Ecole Normale Supérieure LSH avait parié sur l'investissement dans le domaine des nouvelles technologies. Ainsi, nous avons pu d'emblée constater que la bibliothèque proposait un nombre de postes et d'accès aux ressources électroniques impressionnant. Nous avons aussi appris que la résidence de l'ENS-LSH proposait un accès haut débit à tous ses pensionnaires. En lien avec Mme Pernoo, conservateur en poste à la Bibliothèque Inter-universitaire, nous avons supposé que le déménagement devait être considéré comme ayant eu une influence importante sur le rapport aux nouvelles technologies entretenu par les étudiants de l'ENS-LSH, influence qu'il nous fallait chercher à cerner.
Notre deuxième hypothèse, découlait en quelque sorte de la première : il nous semblait que, selon leur discipline de rattachement, les représentations et les usages du réseau seraient assez fortement différenciés. Toutes les disciplines enseignées à l'ENS-LSH sont loin d'avoir, en effet, le même rapport au savoir et à

Droits d'auteur réservés.

l'écrit : entre la lecture d'un géographe, habitué à déchiffrer aussi bien des plans que des tableaux statistiques, et celle d'un philosophe, qui peut passer plusieurs heures sur un texte de quelques lignes, il nous semblait y avoir une différence de fond qui pourrait se révéler déterminante pour un usage « savant » du réseau.
Enfin, nous voulions également mettre en relation les usages d'Internet par les normaliens avec le monde des bibliothèques. De ce point de vue, la bibliothèque de l'ENS-LSH nous est parue à la fois atypique et exemplaire. Solidement ancrée dans la tradition de par ses fonds, elle est résolument tournée vers l'avenir et se positionne comme médiateur des nouvelles technologies grâce à une offre de formation assez exceptionnelle, des bouquets de revues dans de nombreuses disciplines, une « bibliothèque virtuelle » de signets et de liens vers des ressources intégrales. Notre dernière hypothèse de travail était qu'en dépit des efforts importants des bibliothécaires, pour les étudiants de l'ENS-LSH, la bibliothèque serait avant tout un lieu consacré au livre, et qu'ils privilégieraient lors de leurs séjours en bibliothèque la fonction traditionnelle d'étude de l'écrit sur les nouvelles offres. Ces étudiants, avant leur arrivée à l'école, ont en effet souvent construit un premier lien fort aux bibliothèques en fréquentant des lieux essentiellement parisiens marqués par le poids de l'histoire. Nous imaginions *a priori* que leur représentation de la bibliothèque serait sans doute plus proche de la bibliothèque Sainte-Geneviève, que de l'image d'avenir mise en avant par la bibliothèque de l'ENS-LSH.

Droits d'auteur réservés.

Les chercheurs, les étudiants et Internet : état de l'art

Bien conscientes que le public étudié n'allait pas être représentatif de l'ensemble des étudiants, nous avons cherché dans un premier temps à rassembler quelques données d'ordre plus général. Dans la mesure où les enquêtes portant sur l'usage d'Internet par les étudiants en bibliothèques universitaires sont très rares, nous avons tenté une synthèse de travaux qui portaient sur des domaines annexes pouvant nous éclairer. Nous proposons un état de l'art décliné selon les thèmes suivants : les chercheurs et Internet, les enquêtes d'usage auprès des jeunes, et les enquêtes ciblant plus particulièrement les étudiants.

Dans la recherche et l'enseignement supérieur, Internet est devenu un outil familier, comme le souligne J.P.Accart[5], dès 2000. Pour J.M.Salaün[6], cet outil a été bien intégré dans les pratiques, au point de devenir une norme voire une nécessité dans la stratégie de valorisation des universités. Des portails hébergés par des établissements d'enseignement supérieur ont vu le jour et se sont développés sur Internet (Persée, revues.org, Ménestrel…). Des projets d'espaces numériques de travail sont en cours dans nombre d'universités[7]. Isabelle Sabatier note ainsi que pour les chercheurs en Economie et Gestion de Paris-IX Dauphine, le réseau est devenu indispensable[8].

Cependant, l'utilisation d'Internet reste encore moins bien intégrée que dans les universités nord-américaines, où déjà en 1998, 44,4% des classes utilisaient le courriel et 22,5% des étudiants la Toile comme matériel pédagogique[9]. En France, seulement 36,5% des étudiants utilisaient déjà Internet dans le cadre de leurs études en 2000 selon l'IEPE. 69% des étudiants interrogés lors d'une enquête sur la

---

[5] Ce texte concernant la journée technique AFTPVA du 22 juin 2000 peut être consulté sur la page personnelle de M.Accart : http://www.accart.nom.fr/Conferences/AFTPVA.html [consulté le 10 mai 2005]

[6] SALAUN Jean-Michel, « Documents numériques et universités françaises », in *Mesures de l'Internet (*sous la direction d'E. Guichard), 2002, p112-117.

[7] Dans le contexte lyonnais, l'Université de Lyon 2 a déjà réalise des ENT et le projet est en cours à l'ENS-LSH.

[8] SABATIER Isabelle (et al.), « Les pratiques documentaires chez les chercheurs en éco-gestion »,in *Les chercheurs et la documentation numérique* (sous la direction deG. Chartron), p199-203.

[9] GRESI (Enssib), ERSICO(coord. Jean-Michel Salaün, Alain Van Cuyck), *Les usages et les besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche : extrait du rapport final 1999*.

Droits d'auteur réservés.

salle micro 1 de Lyon déclarent qu'Internet sera indispensable pour leur avenir professionnel. De plus, la pénétration semble s'effectuer de manière décalée dans le supérieur : « *l' intégration dans les pratiques et les réseaux dans le travail universitaire est moins forte dans l'enseignement que dans la recherche* »[10]. De manière assez sévère, J.M. Salaün déplore « *Dans ce contexte, le numérique se développe pour le moment, dans l'université française, lentement, d'une façon éclatée, sans expérimentation d'envergure, sans régulation ni politique d'ensemble* » [11].

Les principaux usages mentionnés lors des enquêtes sont : la recherche documentaire et d'information en général, l'accès aux ressources en ligne, la communication (courriels, forum, chat), la publication en ligne, l'enseignement à distance. Cependant, les usages et les fréquences d'usage diffèrent également selon la discipline de l'étudiant ou du chercheur. Les scientifiques sont *a priori* plus à l'aise avec l'outil informatique et Internet que les littéraires ou les chercheurs en Sciences humaines[12].

1. Les enquêtes sur les usages : bilan

Entre 1995 et 2000, une vague d'enquêtes a été menée, ayant pour objet les pratiques et les représentations d'Internet des étudiants et des enseignants-chercheurs. Cela correspondait au moment où Internet s'est imposé comme moyen de communication, et a été utilisé dans le cadre de projets pédagogiques ou organisationnels des établissements d'enseignement supérieur[13]. Durant cette même période ont été aussi réalisées des études plus générales au sujet de l'appropriation de l'Internet, portant sur l'ensemble de la population. L'effet de nouveauté s'estompant, les enquêtes se sont raréfiées après les années 2000. Cependant, nous avons identifié quelques enquêtes ayant eu lieu depuis, très ponctuelles et locales sur les usages d'une population déterminée ; par ailleurs, les sites du

[10] Site la fondation de la maison des sciences de l'homme « programme numérisation pour l'enseignement supérieur et la recherche » : http://www1.msh-paris.fr:8099/html/activduprog/ZeEtudes_old/doc2b1.asp [consulté le 10 mai 2005]
[11] idem note 6
[12] Nous tirons ces conclusions des sites de M.Accart, des travaux du GRESI et de M.Salaün.
[13] Entretien avec Joëlle Le Marec, 2 mai 2005

Droits d'auteur réservés.

gouvernement[14] ou institutionnels donnent des chiffres généraux annuels sur Internet et les Français, les jeunes en particulier.

Nous avons dressé une liste, non exhaustive mais la plus large possible, d'enquêtes pouvant intéresser ou s'apparenter à notre étude, selon différents points de vue.
On peut distinguer parmi elles des études très larges, et des enquêtes portant sur un terrain très spécifique.

Nombre de vastes enquêtes sur les pratiques des Français (Mediametrie, Netvalue) ou des jeunes en général, peuvent nous renseigner occasionnellement sur les usages des publics de l'enseignement supérieur et de la recherche. Ainsi, en 1998, 82% des diplômés des second et troisième cycle et 23% des professeurs et des professions scientifiques (après les ingénieurs, les cadres des entreprises et de la fonction publique) utilisent Internet[15]. Certaines enquêtes dressent même un profil-type de l'usager ou des typologies qui peuvent éclairer notre analyse, comme l'étude de Netvalue menée en 1999 qui a pour point de départ cette question : « *Qu'êtes-vous venu faire sur Internet ?* » posée à 23 000 internautes[16].

D'autres études, encore assez générales sur les pratiques, nous renseignent sur la pénétration d'Internet chez les étudiants et les enseignants-chercheurs. En juin 2004, selon un site gouvernemental, 85% des étudiants utilisent Internet[17]. Plus fine, l'enquête de l'IEPE en 2000, dresse un tableau général des usages d'Internet et de l'équipement informatique des étudiants : accès à une connexion, utilisation du l'Internet dans le cadre de leurs études, de leur travail, leurs loisirs, leurs attentes face aux cours en ligne, l'achat ou la vente en ligne[18].

---

[14] internet.gouv.fr par exemple
[15] Usage de l'informatique chez les salariés par Sylvie Hamon-Cholet, p52-56 in *Mesures de l'Internet* (sous la direction d'E. Guichard), 2002
[16] 600 minutes de connexion par mois... pour quels usages?, François-Xavier Hussherr, p177-186 in *Mesures de l'Internet* (sous la direction d'E. Guichard), 2002
[17] http://delegation.internet.gouv.fr [consulté le 1er mai 2005]
[18] Enquête réalisée en 2000 par l'Institut d'Etude de la Population Etudiante http://www.artesi-idf.com/article.php?artno=941&headLine=srubri [consulté le 15 avril 2005]

Droits d'auteur réservés.

Cependant, il n'y a pas eu d'enquête menée à l'échelle des universités françaises comme il en existe dans les universités nord-américaines[19].
Le moindre intérêt des Français en ce domaine est peut-être lié à la maîtrise moins répandue des nouvelles technologies chez les étudiants et les chercheurs, ainsi qu'à une dynamique institutionnelle plus confuse et plus éclatée. De même, quelques enquêtes d'envergure ont été menées, et publiées sur les usages en bibliothèques de lecture publique, mais pas en bibliothèque universitaire à notre connaissance[20].
Ainsi, notre étude s'inscrit d'une part dans le renouvellement des enquêtes d'usages et d'autre part se déroule sur un terrain encore mal connu.

Les études qualitatives menées sur le terrain auprès d'une population bien circonscrite nous apportent des données plus fines. Elles vont nous servir, entre autres, de référents lors de l'analyse des résultats notre propre enquête.
Nous disposons de quelques études menées auprès des étudiants.
En 1999, Jean-Claude Poissenot dans le cadre de l'IUT de Nancy, a interrogé 246 personnes fréquentant la salle de consultation Internet du Pôle européen de Nancy, sur leurs pratiques et leurs représentations d'Internet[21].
Une autre enquête[22], menée également en 1999, divisée en deux volets, a été faite auprès d'un public essentiellement étudiant : 89 des usagers de la salle micro 1 à l'université de Lyon 3 et 78 étudiants n'utilisant pas cette salle.
Plus récemment, une enquête portant sur l'ensemble des pratiques documentaires a été menée auprès des étudiants en 4ème année de l'Ecole des Mines de Nantes à l'automne 2003 (129 élèves ont répondu).
Au fil de nos recherches sur Internet, nous avons trouvé des formulaires de questionnaires en ligne proposés par des établissements d'enseignement supérieur dont l'objectif était très clairement de cerner les usages des étudiants mais dont les résultats ne sont pas accessibles. Par exemple, l'IPST[23] (centre de formation

---

[19] Voir ainsi sur Internet les résultats d'une enquête sur l'usage des NTIC dans le milieu universitaire canadien. (http://web2.uqat.ca/pedagocom/classeur/Racette_et_coll_rapport2001.pdf)
[20] En effet, le numéro 5, t.44du BBF (1999) fait état d'enquêtes mais en bibliothèques publiques principalement.
[21] **POISSENOT, Claude**. *Usages et représentations d l' Internet : une enquête au Pôle Universitaire Européen de Nancy-Metz* [En ligne].1999. (http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/03/76/sic_00000376_02/sic_00000376.html)
[22] **VAN CUYCK, Alain (dir.).** *Enquête sur l'usage d'Internet et de la salle micro 1 des étudiants de l'Université Jean Moulin/ enquête réalisée par les étudiants de la maîtrise information communication*.
[23] Institut Professionnel des Sciences et Technologies

Droits d'auteur réservés.

permanente basé à Toulouse) demande à ses étudiants de décrire leurs usages pédagogiques d'Internet.

A l'ENS-LSH, lieu de notre enquête, tous les ans depuis le déménagement de l'Ecole Normale Supérieure LSH à Lyon, un questionnaire sur le taux d'équipement et les usages « de base » des ordinateurs et d'Internet est envoyé aux étudiants de première année. Au départ, il s'agissait de former des groupes de niveau pour la formation de rentrée au maniement des outils informatiques ; puis, après la suppression de ces groupes, l'enquête a été maintenue car très instructive sur le niveau et les pratiques des normaliens. La synthèse des résultats de cette enquête est accessible en ligne depuis l'année 2000[24]. Notre enquête s'inscrit donc dans la complémentarité de ce travail, que nous évoquerons à plusieurs reprises lors de l'analyse des réponses obtenues.

Les études ayant pour objet les chercheurs nous intéressent également : les normaliens sont destinés pour la plupart à la recherche, et leur futur comportement de chercheur sera sans doute influencé par ce que leur auront transmis les enseignants-chercheurs de l'ENS-LSH.

Nous avons identifié plusieurs travaux. Un rapport du GRESI paru en 1999 synthétise différentes études[25] : elles concernaient des chercheurs en Sciences de Lyon 1 et de Paris 6 Jussieu, et des chercheurs en Sciences sociales, droit, et Sciences humaines de Lyon 3. Les chercheurs du CEA ou de Paris IX Dauphine ont fait l'objet d'articles dans l'ouvrage de G. Chartron.

Annaïg Mahé, dont nous commenterons les analyses ultérieurement, a publié une thèse en 2002 sur les usages numériques des chercheurs de Jussieu et du CEA.

Pour approfondir son enquête auprès des étudiants, l'Ecole des Mines de Nantes a aussi interrogé 170 enseignants-chercheurs en 2003 sur leurs pratiques et les usages du réseau dans le contexte professionnel.

---

[24] (http://www.ens-lsh.fr/labo/CID/dnt-2004/promos_tc.htm)

[25] **SALAUN, Jean-Michel, VAN CUYCK, Alain (coord.).** *Les usages et besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche : extrait du rapport final (synthèse documentaire) / groupe de recherche sur les services d'information (GRESI) Enssib, équipe de recherche sur les systèmes d'information et de communication des organisations (ERSICO).*

Droits d'auteur réservés.

Concernant l'appropriation du réseau plus particulièrement par les chercheurs en Lettres, un mémoire de recherche sur le groupe LIRE[26] « *Usages et représentations de l'outil numérique chez les chercheurs en lettres* » a été rédigé par nos collègues élèves-conservateurs[27], qui nous ont précédées.

2. Brève typologie des usages et des représentations

A partir de ces différentes sources, nous avons pu dresser un premier panorama des usages et des représentations chez les étudiants et les chercheurs, qui nous a servi de base pour l'élaboration du questionnaire et de la grille d'entretien.

2.1. Les différents usages

2.1.1. La part majeure des loisirs chez les étudiants

Dans l'enquête du pôle européen de Nancy en 1999, les loisirs arrivaient en tête des usages d'Internet (76%), suivis des études (55%), puis des motivations professionnelles (22%). Dans l'enquête de la salle micro 1 de Lyon 3 en 1999, chez les non-utilisateurs de la salle, 36% utilisaient Internet pour leur usage personnel, 8% pour des cours, et 5% pour un usage professionnel. Selon l'enquête de 2000 de l'IEPE, plus large, les pratiques d'Internet sont plus équilibrées : 36,5% l'utilisent pour leurs études, 26,5% pour leurs loisirs.

Cette même enquête, la seule disponible sur le sujet, nous renseigne sur l'achat en ligne chez les étudiants : 90% des étudiants n'ont jamais acheté sur Internet ou n'ont pas l'intention de le faire.

L'utilisation majoritaire d'Internet comme outil de loisirs chez les étudiants est liée au contexte de son utilisation. En effet, 35% des usagers du pôle européen utilisent Internet dans le cadre familial, 17% dans le cadre amical. 86% de ces personnes

[26] Littérature, idéologies, représentations aux XVIIIe et XIXe siècles, rattaché au CNRS

[27] **DEMORTIERE, Yannick, HARMAND, Stéphane, RENDU, Michel.** *Usages et représentations de l'outil numérique chez les chercheurs en lettres*. Diplôme de conservateur de bibliothèque, mémoire de recherche.

Droits d'auteur réservés.

ont appris à surfer dans ces cadres là, d'où l'association de la notion de plaisir à l'utilisation d'Internet. De même, l'enquête menée par *l'American institute of Research*[28] en 2000 auprès des étudiants américains, montre que le manque et l'obsolescence des équipements forcent les étudiants à utiliser ce medium à leur domicile, hors du contexte scolaire de toute évidence.

L' enquête de Netvalue en 1999 chez les internautes en général, confirme que les loisirs et la vie pratique sont les premières raisons de connexion à Internet, avant les motivation professionnelles ou de formation.

2.1.2. La messagerie et les outils de communication

La messagerie est la première activité des internautes. Son utilisation s'est répandue parmi tous les chercheurs pour qui l'échange d'informations est primordial. J.M. Salaün souligne son importance, comme Jean-Philippe Accart. Un chercheur du groupe LIRE le confirme : « *les méls ont transformé [notre] vie de chercheurs* ». Pour Florence Millerand, qui étudie son usage chez des chercheurs canadiens, la messagerie définit même un nouveau rapport au savoir et à la connaissance, « *une manière spécifique de penser et d'agir en réseau* »[29].

2.1.3. La lecture d'informations (revues et bases de données électroniques)

Les revues et bases de données en ligne, les corpus et les portails disciplinaires se sont fortement développés sur Internet et sont également de plus en plus consultés.

Cependant, l'utilisation des revues électroniques reste faible chez les étudiants et les chercheurs en lettres et Sciences humaines[30]. Bernard Teissier, responsable des ressources à l'ENS-LSH nous le confirme par courriel : « *les élèves utilisent les ressources électroniques lorsqu'elles sont prescrites par leurs enseignants* »[31]. Au sein même des Sciences humaines, l'usage dépend de la discipline étudiée et de l'offre électronique. Parfois l'offre existe mais l'usage ne suit pas, comme il a été

---

[28] **ARTESI ILE-DE-FRANCE**. *Internet et les étudiants* [2002]. http://www.artesi-idf.com/article.php?artno=4011&headLine=srubri

[29] http://www.pum.umontreal.ca/theses/nouv/millerand_f/these.pdf

[30] Pour les scientifiques, il s'agit au contraire d'une pratique courante. Ainsi 71% des chercheurs de l'EMN utilisent des bases de données et 26% des ressources propres à leur discipline ; 52,4% des étudiants de cette même école consultent des portails sectoriels (disciplinaires), 19% et 15,9% des bibliothèques numériques et des bases de données.

[31] Courriel de Bernard Teissier du 6 Mai 2005.

Droits d'auteur réservés.

constaté à l'ENS-LSH ou chez les chercheurs de LIRE qui connaissent Gallica sans le consulter. Les documents électroniques sont considérés comme des compléments secondaires aux revues papier, Philippe Rygiel s'interroge même sur la méfiance des chercheurs en Sciences sociales à l'égard d'Internet [32].

2.1.4. La recherche documentaire et d'informations

Selon l'enquête du pôle européen de Nancy, en 1999, les usagers prenaient connaissance des sites par leurs amis (65%), par les moteurs de recherche (54%), les revues (34%), la publicité (17%), les annuaires Web (14%) et la télévision (9%). Les moteurs de recherche et les annuaires sont de plus en plus fréquemment utilisés, Google ainsi est le moteur le plus consulté chez les chercheurs de l'EMN tout comme chez les chercheurs en lettres du groupe LIRE. Les étudiants de l'EMN utilisent de façon majoritaire (98,4%) des moteurs de recherche, 46% utilisent des annuaires.

2.1.5. L' enseignement à distance.

Il regroupe plusieurs types de ressources selon des modalités différentes : cours, supports de cours, ressources pédagogiques, didacticiels, tutoriels... En 1999, le constat de J.M.Salaün était encore sévère : « *Sur le terrain, l'enseignement à distance reste un discours et non une pratique* »[33]. En novembre 2003, 43 universités françaises sur 90 avaient une action TICE[34] « clairement affichée » 26 une offre de formation à distance ; moins d'une dizaine proposaient une offre d'auto-formation mais 32 offraient par contre des cours ou ressources pédagogiques[35]. A ce jour, en mai 2005, une cinquantaine d'universités et de grandes écoles offrent des ressources pédagogiques et une vingtaine de formation à distance en Lettres, Langues, Economie, Sciences humaines et sociales.

[32] Op. cit. note 4
[33] Op. cit. note 4
[34] Technologie d'Information et de la Communication pour l'Enseignement
[35] http://eunomie.u-bourgogne.fr/elearning/annuairecampuses-fr.html

Droits d'auteur réservés.

Cependant, l'enseignement à distance semble se développer de manière dispersée, sans coordination ni valorisation véritable. Selon l'IEPE en 2000, seulement 41% des étudiants étaient prêts à suivre une partie de leurs cours sur Internet.

2.1.6. La publication sur Internet.

Les scientifiques[36] et les économistes[37] semblent plus familiers de ce type de pratique « experte » d'Internet. Si les chercheurs scientifiques ou en Economie sont familiers des revues en ligne et des réservoirs d'archives (*arXiv, Mathsdoc, Wopec*…), les chercheurs en Lettres et Sciences humaines publient encore assez peu en ligne, la publication papier restant la référence.

La question des représentations entre alors en jeu et montre les réticences et les limites de l'usage et de la pénétration d'Internet chez les étudiants et chercheurs, et en particulier en Lettres et Sciences humaines.

2.2. Les représentations

2.2.1. Les barrières

Le document numérique souffre encore maintenant d'une image négative en terme de validité scientifique. Ainsi 11% des chercheurs de l'EMN interrogés en 2003 souhaitaient une meilleure évaluation de la teneur des documents disponibles en ligne ; le manque de fiabilité est pointé par les étudiants et les chercheurs de cette école. La méfiance reste donc présente même chez les scientifiques.

Christine Decourtieux[38], à propos du portail de civilisation médiévale Ménestrel, se pose la question de l'équivalence entre la reconnaissance d'un auteur publiant sur papier et celui publiant en ligne. J.M.Salaün dans *Mesures de l'Internet* rappelle que la lecture papier « *reste la seule légitime et confortable*[39] ». Annaïg Mahé[40], en 2002 encore, insiste sur la notion de complémentarité entre le papier et

[36] 96% des chercheurs et enseignants de l'EMN publient sur Internet
[37] Op. cit. note 8
[38] **DECOURTIEUX, Christine** « Médiévistes sur l'Internet : sources, travaux, références en ligne » in Comprendre les usages de l'Internet (sous la direction d'Eric Guichard), 2002, p.98-101.
[39] Op.cit. note 4
[40] http://revues.enssib.fr/titre/5usages/2facteurs/5references.htm

Droits d'auteur réservés.

l'électronique qui n'a pas encore laissé place à celle de substitution chez les chercheurs. Les revues électroniques sont consultées de la même manière que les revues papier, alors que les fonctionnalités avancées spécifiques au support écran ne sont encore guère pratiquées.

De fait, la lecture sur écran n'est pas encore totalement apprivoisée même chez les scientifiques de l'EMN (75% impriment et lisent en alternance les documents, 22% impriment systématiquement, comme les chercheurs de LIRE). J.M.Salaün note que la lecture virtuelle n'est pas considérée comme efficace car elle privilégie la vitesse, l'éclatement et la superficialité. Annaïg Mahé rappelle que ce type de lecture est subordonné à la taille et à la qualité de l'écran ainsi qu'à la présentation du contenu.

La mise en contact direct entre le lecteur et le producteur de l'information pose le problème de la disparition de la médiation, « *la désintermédiation* »[41] . Le bibliothécaire risque d'être absent de ce nouveau processus du savoir. De même, à propos de l'enseignement à distance, la relation enseignant-enseigné semble niée alors qu'elle est essentielle.

2.2.2. La médiation est-elle remplacée par les moteurs de recherche?

Google semble être incontournable mais chercheurs et étudiants sont conscients de ses manques, qui restent ceux de la navigation sur le Net. Les chercheurs du groupe LIRE, qui utilisent fréquemment Google, se plaignent du bruit généré. Un chercheur déclare même : « *sans une culture générale structurante préalable, Internet peut être un piège* ». Le public universitaire se plaint en général du désordre régnant sur le réseau. 49% des chercheurs de l'EMN disent ne rien trouver qui corresponde à leurs attentes, déplorent l'excès de réponses ; par ailleurs 7 % rencontrent des problèmes techniques. Les étudiants de l'EMN sont 83,7% à rencontrer des problèmes du même ordre : information noyée, aucun

[41]Op. cit. note 9

Droits d'auteur réservés.

renseignement sur le niveau des documents, absence de documents comme les mémoires ou absence des informations pointues.

La formation à Internet peut avoir toute sa place dans ce contexte, et donner aux bibliothécaires une nouvelle fonction. En effet, 5% seulement des étudiants sont formés à la recherche documentaire (traditionnelle et en ligne) dans le cadre de l'université, souligne F. Petit[42]. Les chercheurs en lettres de LIRE avouent manquer de formation et se déclarent autodidactes sur le Net. Ils déplorent le temps passé à se former.

2.2.3. Les avantages perçus du réseau

Les avantages sont en général perçus en terme de rapidité, d'accessibilité, d'échange, d'accès à une masse quasi illimitée d'informations, de manipulation des données, d'archivage.

Ainsi 52% des chercheurs de l'EMN apprécient le temps gagné, 51% la facilité d'accès, 36% l'archivage et 27% la manipulation des données. Les usagers du pôle européen soulignent les dimensions suivantes : rapidité/efficacité, universalité, d'échange, utilité, plaisir, connaissance et culture. Dans l'enquête sur les étudiants américains, ces derniers disent voir le Net comme une immense bibliothèque.

Les chercheurs de Lyon 3[43] considèrent le traitement des données comme avantageux dans nombre de disciplines : en Archéologie, en Géographie, en Médecine, en Pédagogie. Ils perçoivent aussi les bénéfices de l'archivage en Economie, Mathématiques, Physique, Statistique.

2.2.4. Fréquence des usages

Selon l'enquête de l'IEPE de 2000, 63,4% des étudiants internautes se connectaient tous les jours ou tous les deux/trois jours au moins une heure. L'enquête de 1999 de Netvalue montre que les internautes consultent à l'époque Internet pendant 12 minutes. On peut considérer que ce temps a encore augmenté car selon

---

[42] **PETIT, Francis**. *Intégrer la formation à distance à un dispositif de formation des utilisateurs*. Diplôme de conservateur de bibliothèque, mémoire d'étude

[43] **ACCART, Jean-Philippe**. *Internet : booster de la R & D « L'utilisation d'Internet dans la recherche » : journée technique AFTPVA – 22 juin 2000*

Droits d'auteur réservés.

l'observatoire de la vie étudiante[44], 98% des internautes ont accès à Internet (dont 90% sur le lieu d'enseignement).

2.2.5. Des usagers inégaux ?

Si chercheurs et étudiants pratiquent Internet régulièrement, les usages diffèrent selon les disciplines mais aussi selon d'autres critères plus individuels. Ainsi, les filles seraient encore moins familières du réseau que les garçons [45] : leur sur-représentation dans les disciplines littéraires est peut-être un facteur d'explication de leur usage moindre du réseau.

Au niveau qualitatif des usages, J.M. Salaün, à propos de l'étude des chercheurs de Lyon 3, distingue deux niveaux d'usagers de l'informatique et d'Internet : celui qui a des compétences incontestables et celui qui se cantonne à des usages limités (courriels, traitement de texte). Stefana Broadbent et Francesco Cara distinguent trois catégories : des novices complets, des « *experts* » utilisant toutes les fonctionnalités et des « *utilisateurs légers* » aux pratiques bien différentes[46]. La question de l'apprentissage et du plafonnement des usages se pose aux auteurs : « *Ceci nous fait penser que le niveau de compétence sur l'Internet évolue très lentement et qu'après une période initiale d'apprentissage assez rapide on assiste à un phénomène de plafonnement d'évolution des pratiques*[47] »

Il sera intéressant de voir si ces différentes typologies, qui nourrissent nos hypothèses, s'appliquent au public de notre enquête.

[44] http://www.vie-publique.fr/actualitevp/alaune/2004/breve_etudiants.htm
[45] Op. cit note 4
[46] Op. cit note 4
[47] Op. cit note 4

Droits d'auteur réservés.

Méthodologie

Démarche globale

Nous avons décidé d'adopter une méthode quali-quantitative en utilisant comme outils bien distincts et complémentaires un questionnaire quantitatif ainsi que des entretiens semi-directifs. Comme le souligne Alain Blanchet[48], le questionnaire discrimine les usages et distingue des catégories d'utilisateurs selon, entre autres, des déterminants socio-culturels et scolaires pour en brosser un panorama : l'entretien différencie de façon plus fine et approfondit en décrivant des parcours particuliers et individuels. Cette approche nous a paru intéressante pour éviter les écueils de chaque méthode prise distinctement : ainsi, nous avons vu dans l'état de l'art que nombre d'enquêtes sur Internet ne mettaient pas suffisamment en rapport les données objectives avec les représentations et les modalités individuelles d'appropriation du réseau.

Selon nos moyens, nos objectifs, et le public à étudier, nous avons tenté de déterminer des seuils pertinents de réponse à partir des chiffres fournis par la bibliothèque[49].
Sur environ 550 élèves de l'ENS-LSH tous statuts confondus, nous avons estimé qu'un taux de retour des questionnaires de 15% était satisfaisant[50]. Une fourchette de dix à vingt entretiens, conseillée par M.Christophe Evans (BPI) par courriel était également un objectif raisonnable. A titre d'information, en 2001, une étude sur les usages documentaires des normaliens, menée par des chercheurs de l'ENS-LSH, a dû se réorienter dès ses débuts et porter finalement sur les usages des bibliothécaires de l'ENS-LSH, vu la difficulté à convaincre les normaliens de participer à des entretiens (quatre à cinq entretiens ont été réalisés).

[48] **BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne.** *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*
[49] ESGBU 2000 (Etude annuelle des statistiques générales des bibliothèques universitaires).
[50] Selon l'Infothèque de Genève, un taux de retour de 5% est même généralement observé!

Droits d'auteur réservés.

Finalement, nous avons recueilli 99 questionnaires et entendu 14 élèves en entretien.
Par ailleurs, les entretiens menés auprès de bibliothécaires, de formateurs et de chercheurs de l'ENS-LSH[51] ont été l'occasion de regards croisés et fructueux sur notre enquête et le public étudié. Les résultats de l'analyse des questionnaires envoyés aux élèves de première année disponibles depuis 2001 nous ont permis également d'enrichir notre propre analyse.

Délibérément, nous n'avons pas choisi l'observation des étudiants en situation (à la bibliothèque, chez eux ...) car nous manquions de temps et de moyens pour la mener à bien. De plus, le regard d'autrui risque de biaiser les pratiques des usagers observés, et il nous paraissait difficile d'un point de vue déontologique de futurs professionnels des bibliothèques, d'observer des internautes sans les prévenir. Mme Le Marec, chercheur à l'ENS-LSH a considéré ce choix « légitime ».
Recueillir les discours des étudiants sur leurs pratiques et les confronter avec les informations « objectives » demandées nous a semblé suffisant.

1.1. Les questionnaires

Les questionnaires ont été diffusés de manière indirecte pour 95% d'entre eux (distribution dans les casiers, liste de diffusion par courriel, contacts pris par le biais de stagiaires de l'Enssib et contacts personnels). Les 5% restants ont été distribués à la cantine de l'ENS-LSH. Ils ont tous été auto-administrés. Nous avons décidé volontairement de ne pas mettre notre enquête en ligne, de peur que des étudiants peu familiarisés avec Internet ne soient réticents à faire la démarche de se rendre sur un site dédié pour répondre à l'enquête.
Nous avons élaboré 21 questions tenant sur une feuille recto-verso selon les recommandations de Mme Pernoo et de M. Evans, et par commodité pour l'étudiant.

[51] Voir document d'annexes

Droits d'auteur réservés.

Dans l'encart, nous avons rappelé notre identité et l'objet de notre enquête, notre déontologie et nous avons invité les étudiants volontaires à prendre rendez-vous pour un entretien.

La plupart des questions sont fermées[52]. Nous avons voulu faciliter le travail de traitement du questionnaire en ayant un maximum de réponses fermées, permettant ainsi des codages. Notre enquête comportant un volet qualitatif (via les entretiens), ce choix facilitant l'analyse quantitative se justifiait. L'entretien donnait la possibilité à la personne répondant au questionnaire de s'exprimer plus largement.

La pluralité des usages (facilement repérables cependant) nous a conduites également à proposer des réponses multiples. Pour la question 11, nous avons même demandé une hiérarchisation des réponses.

1.2. Les thèmes du questionnaire

Les questions 1 à 6 rendent possibles l' établissement de catégories d'usagers.

Les questions 1 et 2 permettent de renseigner les déterminants sociaux de la personne interrogée (sexe, âge, statut, année ENS-LSH, niveau d'études et discipline), adaptés au contexte institutionnel très particulier de l'ENS-LSH, les « *variables contextuelles* ». Il faut remarquer que plusieurs statuts cohabitent à l'ENS-LSH (auditeur, élève, pensionnaire étranger). De même, nous avons distingué les agrégatifs des autres élèves. La question 2 demande à la personne interrogée si elle dispose de plusieurs domiciles car nombre de normaliens habitent une autre ville (Paris, par exemple) où ils rentrent régulièrement. Nous voulions avoir si les usages d'Internet diffèraient selon l'environnement de l'élève.

Les questions 3 à 6, fermées, cherchent à connaître le taux d'équipement des élèves, à leurs différents domiciles le cas échéant (connexion et type de connexion, ordinateur, périphérique, système d'exploitation, logiciels).

Les questions 7, 8, 9 et 19 s'intéressent à l'appropriation et à l'époque de l'initiation à l'outil informatique et à Internet : les premières utilisations peuvent être différées dans le temps car les élèves, nés au début des années 1980 pour la plupart, ont assisté à la révolution Internet à la fin des années 1990 et au début des années 2000

[52]toutes les questions portant sur l'âge, le niveau d'études sont ouvertes, les questions 10, 11, 13, 16, 19 sont semi-fermées

Droits d'auteur réservés.

seulement. Savoir qui les a initiés est également intéressant (influence de l'environnement familial, amical, scolaire, voire initiation par un bibliothécaire).
Les questions 10, 11, 12, 16, 17 et 20 concernent les différents usages possibles d'Internet chez les élèves. La question 10 tente de dégager les cinq usages les plus fréquents par ordre décroissant, selon les centres d'intérêt des élèves : études, vie pratique, achat et vente en ligne, communautés, sites, forums, chat, blog, lecture en ligne et téléchargement, presse en ligne, loisirs. Nous avons aussi voulu distinguer l'usage des moteurs de recherche, qui peut servir aussi bien des intérêts professionnels que personnels.
Plus précisément, les questions 11 et 12 concernent les usages des équipements informatiques et d'Internet en bibliothèque, ce qui permet de voir par exemple si le lieu d'utilisation influe, ou non, sur les usages d'Internet des étudiants. La question 17 permet de savoir si les étudiants fréquentent ou, du moins, connaissent les sites Internet de leur établissement et de leurs bibliothèques. Les questions 16 et 20 concernent les usages communautaires d'Internet : la publication en ligne, témoignant d'une appropriation optimale, et la messagerie, qui permet de créer des réseaux d'élèves et d'enseignants[53].
Les questions 14, 15, quant à elles, tentent de déterminer la fréquence et la durée des connexions à Internet.
Enfin, les questions 18 et 21 mettent à jour les représentations d'Internet des étudiants d'un point de vue personnel et scolaire.

1.3. Les entretiens

Nous avons décidé de ne pas pré-déterminer un échantillon selon la méthode des quotas, pour les raisons suivantes.
- La masse critique des normaliens n'est pas assez importante par discipline et par statut pour que nous puissions choisir des critères d'échantillonnage précis.

[53]**RACETTE, Nicole ; RONDEAU, Ginette ; BILODEAU, Hélène … [et al.].** *Les pratiques d'intégration des TIC dans la pédagogie universitaire à l'UQAT : obstacles et réussites, novembre 2001*

Droits d'auteur réservés.

- Ce public étant difficilement captif, nous avons dû nous baser sur leur volontariat. En tête de nos questionnaires, nous avons laissé nos coordonnées dans ce dessein.
- Un problème juridique se posait. En effet nous avons pu envoyer un message à la liste de diffusion générale, et non au fichier des données personnelles des élèves triées par discipline ou par âge.

Nous avons choisi de mener des entretiens semi-directifs en face à face, en définissant au préalable des thèmes généraux. Nous avons effectué des relances sur des questions ou des sous-thèmes précis après avoir laissé l'enquêté parler en toute liberté. L'analyse des discours narratifs et descriptifs est attendue dans ce type de sujet où la question des représentations occupe une place importante. Dans notre cas, cette démarche était d'autant plus satisfaisante que les normaliens ont, de fait, une aisance et une maîtrise de la parole remarquables. Les entretiens ont duré de 30 à 40 minutes en général, ce qui était notre objectif. Nous les avons effectués à la bibliothèque de la BIU, qui jouxte celle de l'ENS-LSH et qui offre l'avantage de mettre à disposition des salles de travail fermées, des carrels. La prise de note extensive et immédiate a été jugée efficace, au détriment de la retranscription, trop gourmande en temps et superflue dans notre cas.

1.4. Le guide d'entretien

Il faut garder à l'esprit que notre démarche est qualitative : nous nous permettrons des va-et-vient entre le questionnaire et l'entretien pour éclairer certains aspects du discours par des éléments objectifs (taux d 'équipement par exemple) ou faire remarquer l'influence de certaines données sur les comportements (l'appartenance à telle ou telle discipline par exemple).
Avant de commencer l'enquête, nous avons rappelé à chaque enquêté l'objet et l'intérêt de notre étude ainsi que la garantie de son anonymat. Nous avons ensuite demandé à la personne interrogée de nous donner quelques éléments d'identité (les déterminants sociaux).

Droits d'auteur réservés.

Quatre grandes thématiques ont été dégagées dans le guide d'entretien, validé par notre tutrice, Mme Pernoo et Mme André, responsable de la bibliothèque.
Elles ont porté sur :

- Les usages en général.

Nous avons demandé à l'enquêté de nous parler librement de ses usages, puis de nous indiquer la proportion de temps passé sur le réseau pour ses études et pour ses loisirs. Nous avons enfin cherché à savoir si l'élève avait constaté une évolution de ses pratiques.

- Le rapport avec la discipline étudiée.

Il s'agit en effet de savoir quel rôle joue Internet dans le rapport de l'élève à sa discipline, et sa scolarité en général. Des questions secondaires ont permis d'affiner les discours : la discipline est-elle bien représentée sur la toile ? L'élève cite-t-il les documents trouvés sur Internet dans ses travaux ? Consulte-il des bases de données sur le réseau ?
Puis, nous avons élargi notre thématique en nous intéressant au comportement de l'enquêté à l'égard de ce type nouveau de lecture (place et statut du document imprimé et électronique, lecture à l'écran ou impression, lecture continue ou hypertextuelle).

- La problématique de la médiation : enseignants et bibliothécaires.

Nous avons demandé à l'élève de nous dire s'il jugeait une médiation à l'usage du réseau nécessaire et, si oui, de quel type ; s'il allait aux formations proposées par l'ENS-LSH et la bibliothèque de l'ENS-LSH. Nous avons voulu aussi connaître les stratégies de recherche de la personne interrogée (consultation des catalogues de bibliothèque en ligne, utilisation de moteurs de recherche).

- Les représentations d'Internet.

Quels sont aux yeux des élèves les avantages, les défauts d'Internet ? Une définition de l'Internet idéal leur a été demandée. Les élèves sont-ils courant des problématiques actuelles en ce domaine, notamment du débat autour du projet *Google print* et de la position du président de la BnF ? Quelle est leur opinion à ce sujet en tant que futurs chercheurs ? Dans le déroulement de leur cursus et de leur carrière à venir, seraient-ils prêts à utiliser Internet et à faire publier leurs mémoires ou thèses en ligne ?

Droits d'auteur réservés.

1.5. Spécificité de la bibliothèque

La bibliothèque de l'ENS-LSH, située au premier étage de la bibliothèque inter-universitaire Denis Diderot, offre une très large amplitude horaire aux étudiants. En effet, elle reste ouverte vingt heures par jour. Après le départ des personnels, les étudiants continuent à pouvoir accéder aux salles de lecture, sans toutefois pouvoir faire d'emprunts. Selon Mme Françoise Sigaud, responsable des formations, la bibliothèque reste fréquentée jusqu'à une heure avancée ; des protestations se sont même faites entendre lorsque, après l'emménagement à Lyon, l'ENS-LSH a décidé d'une fermeture quotidienne entre trois et sept heures du matin.

Le public est donc très largement autonome et a globalement peu de contacts avec le personnel de la bibliothèque. Nous formons l'hypothèse que ce critère est déterminant dans le rôle que les élèves que nous avons interrogés voient à la bibliothèque et dans l'utilisation qu'ils font des signets.

1.6. Le public

Grâce au concours de Mme André, adjointe à la Directrice de la bibliothèque de l'ENS-LSH, nous avons pu définir précisément les différentes catégories d'élèves, distinguant ainsi les disciplines, mais également le statut (élève, auditeur ou pensionnaire scientifique) et la situation particulière éventuelle (agrégatif ou doctorant)[54].

Toutefois, lors de nos premières démarches pour contacter des étudiants, nous avons rapidement été confrontées à un problème que nous n'avions pas anticipé : le jour dédié à la recherche étant le vendredi, il coïncide avec le jour de départ de beaucoup de normaliens vers leur domicile officiel[55].

La période de diffusion du questionnaire et d'entretiens a chevauché de surcroît celle des épreuves de l'agrégation, ce qui a rendu encore plus incertain le contact avec une partie des normaliens.

[54] Cf. question n°1 du questionnaire
[55] Cf. question n°2 du questionnaire

Droits d'auteur réservés.

Notre idée première était de déposer à la bibliothèque de l'ENS-LSH des questionnaires sous forme papier que les élèves rendraient sur place dans une bannette prévue à cet effet. Au bout de trois semaines et malgré le concours appréciable des personnels de la bibliothèque, les résultats s'avérant trop maigres, nous avons alors décidé de diffuser en plus le questionnaire dans les casiers de courrier de l'école, mais également par le biais du courrier électronique. Nous avons demandé l'aide de Mmes Pernoo et André afin d'obtenir les autorisations du service de la scolarité de l'école.

Enfin, lors d'un entretien, M.Pelfrêne nous a confirmé que le public de l'ENS-LSH est traditionnellement difficile à capter, d'autant que près d'un élève sur deux ne consulte jamais son courrier électronique sur l'adresse fournie par l'école. Comme on a déjà pu l'évoquer, beaucoup d'élèves résident sur place la semaine mais partent les week-end, de plus, dans certaines disciplines, les élèves ont également des cours en dehors de l'ENS-LSH, parfois même en dehors de Lyon.

A la lueur de ces informations et contraintes par le temps, nous avons décidé de mettre en place une véritable stratégie de captation des élèves.

1.7. Evolution de la méthode et conséquences

Face au petit nombre d'élèves que nous avions réussi à contacter et à l'absence de réponse, dans un premier temps, de l'administration de l'ENS-LSH concernant la diffusion de nos questionnaires, nous avons alors misé sur les contacts que nous pouvions avoir parmi les élèves normaliens, comptant sur un « effet de grappe ». Cette démarche a bien fonctionné pour les entretiens. Il faut ici préciser que le premier entretien que nous avons mené était double puisque deux personnes nous ont reçues en même temps, l'une des deux étant notre contact, nous avons également pu, grâce à elle, ajuster nos différentes questions.

Dans le même temps, nous avons fait appel à nos collègues des deux promotions de l'Enssib, sachant que certains d'entre eux logeaient à l'ENS-LSH et pourraient sans doute nous donner des noms de volontaires. Là encore, nous avons obtenu quelques résultats pour les entretiens.

Droits d'auteur réservés.

Il faut souligner le rôle qu'a joué le bureau des élèves de l'ENS-LSH qui nous a fait une bonne publicité auprès de ses adhérents et nous a ainsi permis de mieux faire connaître notre travail.

Sous la responsabilité de M.Arnaud Pelfrêne, nous avons également pu distribuer des questionnaires dans les casiers des étudiants. Nous avons alors ajouté sur le formulaire qu'il pouvait être rendu à la bibliothèque ou remis dans le casier qu'une élève normalienne, en déplacement, avait mis à notre disposition.

En revanche, le démarchage à la sortie de la cantine de l'ENS-LSH n'a donné que peu de résultats, dans la mesure où peu de normaliens la fréquentent et où, par effet de malchance, une majorité de ceux que nous avons rencontré avaient déjà rempli le questionnaire. Au terme de cette étude, nous avons constaté que la méthode la plus efficace pour diffuser notre questionnaire a été de prendre comme relais plusieurs élèves normaliens, qui nous ont introduites dans cette institution fonctionnant comme une communauté. Les sollicitations anonymes ou administratives ont donné des résultats moins probants .

Droits d'auteur réservés.

Analyse des questionnaires

1. Introduction

Ce questionnaire ayant été administré par voie indirecte, il nous a été impossible de sélectionner au préalable des quotas. L'échantillon des 99 personnes ayant répondu au questionnaire présente donc des caractéristiques propres. Par ailleurs, un certain nombre d'étudiants n'ont pas renseigné une ou plusieurs questions d'ordre statistique (sexe, année ENS-LSH …)[56]. Ces constats doivent nous amener à nuancer d'emblée les interprétations que nous proposerons à partir des réponses obtenues. L'ensemble des tableaux et schémas reprenant les réponses se trouvent dans le document d'annexes ; nous ne les avons pas reproduits ici en raison de leur volume conséquent

2. Les réponses des étudiants

2.1. Les caractéristiques des enquêtés

Le public interrogé est très majoritairement féminin : 71,8% de femmes pour 29% d'hommes. La tranche d'âge va de 19 à 30 ans : 61% des étudiants ont entre 21 et 23 ans ; l'age moyen est de 22,32 ans .

L'ensemble des catégories d'élèves normaliens sont représentées : 81,8 % des étudiants sont élèves-fonctionnaires, 7,92 % auditeurs et 4% pensionnaires scientifiques (élèves de pays étrangers). La répartition des élèves fonctionnaires par année ENS-LSH est la suivante : 38,4% de 1e année, 20,5% de 2e année, 32,9% de 3e année et 5,5% de 4e année. La sous-représentation des élèves de 2 année s'explique peut-être par la date d'administration des questionnaires qui correspond pour beaucoup à la période de rédaction finale du mémoire, et les doctorants, de fait, sont presque absents du site de Lyon puisqu'ils n'ont plus de cours à l'ENS-

[56] Nous avons pris le parti d'éliminer les non-réponses dans le traitement des questions statistiques. Néanmoins dans un souci d'objectivité, nous donnons également les effectifs en valeur absolue pour chaque réponse.

Droits d'auteur réservés.

LSH. Les niveaux d'études ne traduisent pas fidèlement la répartition par année puisqu'une partie seulement des normaliens a déjà passé une licence avant d'arriver à l'ENS-LSH). On note un nombre important d'agrégatifs (25,74 %) d'autant plus surprenant que la période d'administration du questionnaire correspondait précisément aux périodes d'épreuves.

Toutes les disciplines sont représentées, même celles qui ne concernent qu'un tout petit nombre d'élèves. Par ordre d'importance en pourcentages, les enquêtés pratiquent les langues (23,2 %), les Lettres modernes (20,2%), la Philosophie (14,2%), l'Histoire (14,1%) et la Géographie (11,1%). Viennent ensuite les Sciences sociales, Lettres classiques, Sciences économiques, disciplines artistiques, science du langage et de la communication.

Comme nous le supposions, la plupart des élèves ne réside que temporairement à Lyon : ils sont seulement 30,6% à n'avoir qu'un domicile lyonnais, et 32,7% déclarent que leur adresse principale est ailleurs. Cet élément est essentiel pour comprendre le fonctionnement de l'école et les comportements des élèves.

2.2. L'équipement

Le premier constat est que les élèves de l'ENS-LSH sont largement sur équipés par rapport à la population française en général et bien équipés pour une population étudiante. Ils sont 80,8% à déclarer posséder un ordinateur portable, et 16,2% à posséder un ordinateur de bureau à leur domicile principal. Ce choix massif en faveur du portable est peut-être à mettre en lien avec le fait qu'une bonne partie des élèves effectuent des trajets fréquents entre deux domiciles. Par contre, 45 % des élèves déclarent disposer d'un ordinateur de bureau à leur deuxième domicile : on peut se demander s'il s'agit d'un ordinateur parental ou appartenant à un autre membre de la famille. On note tout de même que 8,1% des élèves ne disposent d'aucun ordinateur à leur domicile principal. Cela implique qu'ils se connectent à Internet uniquement en dehors de chez eux, et sans doute plus souvent dans des lieux publics, ce qui affecte peut-être la nature de leurs pratiques notamment en bibliothèque.

Droits d'auteur réservés.

Pour les équipements périphériques, seulement 45,5% des étudiants disent posséder une imprimante, ce qui signifie qu'ils sont sans doute amenés à utiliser les imprimantes de l'école et de la bibliothèque de l'ENS-LSH. Par ailleurs, ils sont 14,1% à disposer d'un scanner, chiffre relativement élevé.
En ce qui concerne l'accès à Internet, 89,8% des élèves disent en avoir un à leur domicile, ce qui signifie que seulement 3,29% des élèves équipés d'un ordinateur n'ont pas pris de connexion Internet. Ce chiffre est à relier avec l'offre d'accès gratuit haut débit pour tous les appartements de la résidence de l'ENS-LSH. Les types de connexion citées sont dans l'ordre : l'ADSL (49,5%), le câble (20,2%), la connexion modem (5,1%) et enfin un accès avec WIFI (4%).

2.3. Les usages

- les logiciels

Une grande majorité des élèves interrogés utilisent Windows comme OS (81,18%) mais un pourcentage non négligeable (17,82%) utilise un système Mac. Il sont 3,96% à utiliser Linux, usage qui reste largement minoritaire : il suppose déjà une relative connaissance de l'informatique et une sensibilisation à la question des logiciels libres.
Les logiciels utilisés sont cités dans l'ordre suivant : bureautique (97%), musique-vidéo (69,3%), retouche-photo (33,6%), jeux (19,8%). On constate donc que pour une grande majorité des étudiants interrogés, l'ordinateur n'est pas un simple outil de travail mais qu'il est devenu un objet de loisir. 8,9 % des étudiants mentionnent également d'autres types de logiciels : ils citent notamment des logiciels de cartographie et de retouche photographique comme Photoshop.

- l'Internet

Internet est devenu un média quotidien pour une majorité des étudiants interrogés : ils sont 63,6 % à l'utiliser plusieurs fois par jour et 31,3% à l'utiliser tous les jours. Seule une personne ne l'utilise qu'une fois par semaine. De plus, il n'y a aucun réfractaire puisque tous les étudiants déclarent un usage régulier : une adhésion aussi massive est sans doute une donnée très récente. Cela laisse aussi

Droits d'auteur réservés.

supposer que les 11,2% d'étudiants qui ne disposent pas d'Internet à leur domicile le consultent néanmoins régulièrement ailleurs.

Nous n'avons malheureusement pas pu exploiter la question portant sur la durée de connexion moyenne durant les trois derniers mois : en effet, trop d'étudiants ont mentionné qu'ils ne comprenaient pas s'il s'agissait d'une durée moyenne à chaque connexion ou du cumul des durées de connexion sur les trois derniers mois.

Les usages des élèves normaliens sur Internet sont appréhendés par une question leur demandant de sélectionner et classer de 1 à 5 leurs usages privilégiés parmi une longue liste.

Les trois usages les plus cités en Rang 1	**Rang 1**	**Rang 2**	**Rang 3**	**Rang 4**	**Rang 5**
messagerie	**81,8% (81)**	7,1% (7)	1% (1)	1,0% (1)	0%
recherche documentaire	5% (5)	**22,2% (22)**	**28,3% (28)**	11,1% (11)	6,1% (6)
recherche d'informations générales (banque, cinéma, etc)	2% (2)	**33,3% (33)**	18,2% (18)	14,1% (14)	6,1% (6)

Usages les plus cités (sans tenir compte du rang)	**Fréquence**
messagerie	90,9%
recherche d'informations générales (banque, cinéma, etc)	73,7%
recherche documentaire	72,7%
lecture de texte ou d'article en ligne	50,5%
achat en ligne	44,4%
presse en ligne	41,4%

La messagerie est de très loin le premier usage mentionné avec 81,8% de citations en rang 1 et 90,9% de citations dans les cinq premiers usages. Ce constat, en phase avec toutes les enquêtes sur les usages du net, prouve que les étudiants normaliens se sont pleinement saisis de ce nouvel outil de communication qu'est le réseau. Cet usage massif de la messagerie est sans aucun doute à mettre en lien avec la fréquence de leur connexion à Internet : une boîte

Droits d'auteur réservés.

de messagerie doit être consultée très régulièrement.

Les recherches d'ordre général sont citées en second, suivies des recherches documentaires. Si les premières sont nettement plus citées que les secondes au 2e rang (33, 3% et 22,2% respectivement), elles sont au coude à coude pour le nombre total de citations : 73,7% et 72,7 %. Les recherches d'ordre général correspondent à une fonction presque « innée » du net : il s'agit d'obtenir de chez soi des informations rassemblées sur l'écran, qui étaient auparavant dispersées dans des lieux divers. Cet usage ne demande aucune maîtrise particulière mais simplement un réflexe qui semble déjà acquis.

Pour les recherches documentaires, il n'en va pas de même. En tant que bibliothécaire, devons-nous plutôt nous féliciter du nombre très important d'étudiants qui consacrent du temps aux recherches documentaires sur le net, ou déplorer au contraire qu'ils utilisent autant cet outil dont leur maîtrise semble parfois sommaire, au risque de délaisser les recherches plus contraignantes, dans les bibliothèques et les supports traditionnels ? Il est certain, en tout cas, qu'Internet est de fait pleinement assimilé par les élèves normaliens à un outil de recherche documentaire : les entretiens réalisés apporteront un éclairage plus fin sur les façons dont ils mènent leurs recherches.

On note ensuite l'importance de la lecture de texte ou d'articles en ligne, cité par 50,5% des étudiants tous rangs confondus et cité surtout en rang 5 (23,2%) ainsi que la presse en ligne, citée par 41,4 % d'entre eux et surtout en rang 4 (18,2%).

L'achat en ligne est cité par 44,4% des élèves, surtout en rang 4 et 5. C'est un chiffre important si on considère toutes les réticences que l'achat en ligne a pu susciter à ses débuts. Pour presque la moitié des élèves normaliens, Internet est donc aussi un lieu de consommation : ils participent par là d'une tendance générale à leur tranche d'âge.

Les usages cités ensuite sont, dans l'ordre et sans tenir compte du rang de citation : le téléchargement (20,2%), les loisirs (18,2%), les forums et le chat (10,1%).

Les autres usages sont évoqués par moins de 10% des élèves interrogés : il s'agit de pratiques minoritaires. On note le faible taux de citations des sites recommandés par la bibliothèque (3%), d'autant plus frappant que la bibliothèque de l'ENS-LSH a effectué tout un travail de signets mis régulièrement à jour, en

Droits d'auteur réservés.

lien avec des enseignants, sur son site ! Les cours en ligne sont également cités de façon marginale (1%). Néanmoins, il faut relativiser ce constat puisque la question posée ne visait pas à cerner l'ensemble des usages des étudiants, mais leurs cinq usages privilégiés : il paraît donc probable que même les étudiants utilisant régulièrement la bibliothèque virtuelle ne la mentionnent pas forcément dans leur cinq usages favoris !

Parmi les étudiants interrogés, 30,5 % d'entre eux ne sont pas de simples utilisateurs du réseau mais publient également eux-mêmes sur la toile : 10,5 % rédigent des articles, 9,5% ont un site personnel, 4,8% un blog. Enfin, 5,7% disent participer au développement d'autres types de sites plus spécifiques. Là encore, ces chiffres traduisent une appropriation importante du réseau puisque près d'un tiers des étudiants sont eux-mêmes producteurs de contenu.

2.4. L'initiation à Internet

Plusieurs questions portaient sur la découverte des ordinateurs et du net. Les deux premières questions visaient à cerner l'âge auquel les étudiants avaient utilisé pour la première fois l'ordinateur et Internet. En ce qui concerne l'ordinateur, l'âge moyen de première utilisation est 13,69 ans : le plus jeune avait 6 ans et le plus âgé 25. Un peu plus d'un tiers des étudiants (34,8 %) a découvert l'ordinateur avant 12 ans, mais ils sont tout de même 17,9 % à avoir découvert l'ordinateur après 18 ans. C'est un chiffre encore important qui est sans doute spécifique aux filières LSH : des élèves de section scientifique auraient probablement tous été initiés à l'informatique au lycée.

La période de découverte de l'Internet est globalement plus tardive, correspondant à la massification progressive des accès Internet pour les particuliers. L'âge moyen est de 17,12 ans ; le plus jeune avait 10 ans, le plus âgé, 25. Presque un tiers (32,6 %) des étudiants disent avoir découvert Internet avant 16 ans, mais ils sont tout de même 20,4% à avoir découvert Internet après 20 ans. En terme de période scolaire, ils sont ainsi 16,2% à avoir découvert Internet au collège, 45,5% au lycée, les 38,4% restant ayant découvert Internet seulement après leur bac. On peut donc dire globalement qu'un pourcentage important des étudiants interrogés a découvert

Droits d'auteur réservés.

Internet relativement tard, ce qui amène à fortement nuancer les *a priori* sur une génération qui aurait grandi avec Internet et qui aurait donc une maîtrise instinctive de l'outil.

Enfin, les étudiants de l'ENS-LSH ont majoritairement été initiés à Internet par leur famille (48,51 %) ou par un ami (29,7%) c'est-à-dire par une personne de la sphère privée. Ils ne sont que 7,6% à avoir été initiés par un enseignant ou quelqu'un de l'ENS-LSH et aucun d'entre eux par un bibliothécaire ! Pourtant, ils sont près de 40% à n'avoir découvert Internet qu'après leur bac, on ne peut donc pas objecter qu'ils étaient trop jeunes lorsqu'ils ont découvert le réseau. Il y a sans doute là un constat important en terme de représentation : l'apprentissage d'Internet, dans les faits, ne passe par les institutions d'éducation, il relève d'un domaine personnel. Ce facteur est sans doute essentiel pour comprendre la difficulté que peuvent avoir les bibliothécaires à se poser en médiateurs du réseau pour les étudiants.

2.5. Les usages liés aux bibliothèques

On pouvait supposer au préalable que les normaliens, de manière générale, fréquentent sans doute plus les bibliothèques que des étudiants de niveau équivalent à l'université : l'enseignement des classes préparatoires accorde traditionnellement une grande importance aux heures d'études passées en bibliothèque.

De fait, le public interrogé se déclare très amateur de bibliothèques : ils sont 97 % à fréquenter la bibliothèque de l'ENS-LSH, 83,8 % à fréquenter la BIU, et 61,6% citent également d'autres bibliothèques qu'ils fréquentent : par ordre de citations, la Bibliothèque Sainte-Geneviève, la BnF, la BPI, puis des bibliothèques spécialisées et municipales.

Les principaux usages des équipements informatiques en bibliothèque cités sont la bureautique (62,37%), l'imprimante (40,59%), les lectures de disquette et CD-Rom (22,77%). Pour analyser ces chiffres, il faut rappeler que la bibliothèque de l'ENS-LSH propose aux étudiants de nombreuses possibilités d'usage des ordinateurs,

Droits d'auteur réservés.

rarement offertes simultanément en bibliothèque. En effet, la sécurisation avec une session spécifique à chaque étudiant (log-in et mot de passe) et la politique de souplesse mise en avant par le personnel de la bibliothèque permettent aux élèves de pouvoir utiliser certains ordinateurs de la bibliothèque pour faire de la bureautique, du travail partagé ou des usages personnels de type messagerie.

Le nombre important d'étudiants qui utilisent les logiciels de bureautique et l'imprimante sont à mettre en lien avec la question de l'équipement à domicile : puisque 55,5% des étudiants ne possèdent pas d'imprimante à leur adresse principale, on peut supposer qu'ils ont d'autant plus besoin d'utiliser celle de la bibliothèque en passant par des logiciels de bureautique.

En ce qui concerne l'usage de l'Internet, la consultation des catalogues vient largement en tête puisque cette pratique est citée par 88,11% des étudiants. La question citait à titre d'exemple : le catalogue de la bibliothèque et le Sudoc, on peut donc supposer que les 11,89% d'étudiants qui ne l'ont pas cité ne consultent pas du tout le catalogue de la bibliothèque. Ce pourcentage d'étudiants réfractaires au catalogue est peu élevé par rapport à pratiques équivalentes d'étudiants à l'université : les élèves normaliens ont une démarche plus conforme à une recherche documentaire orthodoxe, liée sans doute à une plus grande habitude de fréquentation des bibliothèques[57]. Ainsi, le deuxième usage mentionné est la recherche documentaire (55,44 %). La consultation des ressources électroniques, par contre, n'est citée que par 24,7 % des étudiants, soit environ un quart d'entre eux. Cette proportion peut paraître faible, mais nous verrons que ce chiffre est sans doute à nuancer en fonction des disciplines et du niveau. De plus, l'année d'agrégation est peu propice à la consultation de ce type de ressources. Néanmoins il reste sans nul doute une marge d'amélioration pour une utilisation plus importante de ces ressources d'autant que la bibliothèque offre un corpus varié touchant toutes les disciplines.

Par ailleurs, 50,49% des étudiants disent utiliser la messagerie à la bibliothèque. Le courriel est en effet devenu un véritable outil de travail et de contact avec les enseignants, usage que nous approfondirons dans l'analyse des entretiens.

[57] A titre de comparaison : lors d'une enquête de satisfaction menée à Paris 13 en 2004, 55 % des lecteurs mentionnent le catalogue parmi les deux modalités de recherche d'un livre, loin derrière le fait d'aller voir directement en bibliothèque.

Droits d'auteur réservés.

3. Eléments d'interprétation : les facteurs explicatifs

Nos hypothèses de travail de départ partaient du principe que les usages de l'Internet seraient assez fortement différenciés selon les âges et les disciplines des étudiants. Nous supposions que les élèves les plus jeunes, issus des disciplines les moins littéraires (Sciences sociales, Géographie) seraient sans doute ceux qui utiliseraient le plus Internet sous tous ses différents aspects. Or, les questionnaires ne permettent pas de confirmer ces hypothèses très générales et laissent au contraire supposer que des interprétations plus fines priment sur la détermination des usages d'Internet. Les résultats obtenus sont à prendre avec circonspection dans la mesure où les étudiants interrogés, même s'ils représentent un pourcentage significatif des élèves, sont peu nombreux en effectif absolu. Par conséquent, les croisements de données sont réalisés sur des sous-catégories d'élèves au nombre très restreint.

3.1. Des taux d'équipement élevés et peu différenciés [58]

Les taux d'équipement, élevés en général comme nous l'avons vu, semblent différer selon les besoins des élèves, comme nous le pensions en hypothèse de départ. Ainsi, selon les disciplines, le niveau et le statut, on remarque des différences d'équipement, ces différences ou plutôt ces nuances, s'avérant qualitatives.

En outre, celles-ci deviennent significatives quand on regarde l'équipement précis des élèves en ordinateur portable ou fixe. Les variations des taux d'équipement pour les périphériques (scanners, imprimantes) sont par contre très faibles.

[58] Les agrégatifs ne sont pas comptés dans cette étude.

Droits d'auteur réservés.

Les pensionnaires étrangers sont moins bien équipés en ordinateurs de bureau que les autres mais le sont autant en ordinateurs portables (75%), on peut en effet imaginer qu'ils préfèrent ne pas investir dans un poste fixe pour l'année qu'ils vont passer à l'ENS-LSH.

Contrairement à ce que nous pouvions penser au départ, le fait d'avoir deux domiciles n'influe pas sur l'équipement des élèves : 82% des élèves ayant deux domiciles ont un portable contre 80% pour ceux qui n'en ont qu'un.

La possession d'un ordinateur portable n'est donc pas liée nécessairement un mode de vie « mobile » ou « nomade ».

Au niveau des variations entre étudiants des différentes disciplines, les élèves en Sciences humaines et en Sciences sociales sont mieux équipés que leurs camarades des autres disciplines. Certains cumulent même un poste fixe et un ordinateur portable (7% des historiens, 9% des géographes, 16% des étudiants en Sciences sociales). Ces derniers sont ainsi entre 83% et 100% à disposer d'un ordinateur portable contre 60 à 78% des littéraires[59].

On constate aussi de légères différences d'équipement selon le niveau d'études ; les M1 et les M2 possèdent plus de portables que leurs camarades de L3 et surtout les doctorants, sachant que ces derniers sont aussi mieux équipés en ordinateurs de bureau. Par contre, 16% des L3 ne possèdent aucun ordinateur. Ce constat rejoint l'analyse de l'équipement selon les âges : les rares personnes à ne disposer d'aucun ordinateur ont moins de 21 ans. On peut supposer que l'absence de mémoire à rédiger pour les L3 leur permet de ne pas encore s'équiper, contrairement aux M1 et aux M2. Quant aux doctorants, leur faible nombre en effectif absolu ne permet pas de donner une explication fiable.

Concernant l'accès à Internet, il n'y a pas de distinction notoire entre les catégories ; on peut cependant remarquer que les L3 et les M1 ont plus souvent un accès haut débit (câble, WIFI et particulièrement ADSL), que les autres. Le fait que les élèves des deux premières années soient en général logés à l'ENS-LSH, qui offre une connexion par ADSL, peut être un facteur d'explication. De plus, les littéraires sont aussi plus nombreux que les autres disciplines à avoir une

[59] Ces chiffres sont déclarés respectivement par les étudiants dont le domicile principal est à Lyon et ceux dont le domicile principal est ailleurs.

Droits d'auteur réservés.

connexion de ce type : cependant, l'explication développée ci-dessus peut aussi valoir dans ce cas. En effet, les littéraires ayant répondu à notre enquête sont pour 83% des L3 -M1 pour les Lettres modernes, et 80% pour les Lettres classiques (moyenne : 72%). Par contre, si les linguistes ont plus accès au haut débit que les autres, cela est peut être dû à la nécessité pour eux de surfer sur les sites étrangers pour trouver des informations ou de la documentation.

Nous pouvons nous interroger sur d'éventuelles résistances à l'informatique et à l'Internet. Les personnes qui ne disposent pas d'ordinateur ou de connexion à Internet (ou les deux) se comptent parmi les femmes, qui sont plus volontiers propriétaires d'ordinateurs portables (86% des femmes contre 68% des hommes). 9% des femmes contre 5% des hommes,14% des femmes contre 5% des hommes ne disposent, respectivement, d'aucun ordinateur et d'aucune connexion.
Les chiffres sont trop peu élevés pour tirer des conclusions sur de possibles résistances liées à la discipline, mais nous pouvons, très prudemment, constater que les littéraires et les linguistes sont moins bien équipés que les autres, tandis que les philosophes seraient moins enclins à avoir accès à une connexion Internet.

En tout cas, le fait d'être mal équipé, ne joue pas forcément sur la consultation d'Internet. Certes, ceux qui n'ont pas de connexion sont moins enclins à consulter Internet mais 75% de cette catégorie de personnes consulte fréquemment Internet (tous les jours voire plusieurs fois par jour).

3.2. Une initiation plus ou moins précoce suivant les « générations technologiques »

Notre hypothèse de départ a été confirmée : les générations les plus récentes ont été initiées à Internet plus jeunes que leurs aînées. Plus on est âgé, plus on a été initié tardivement : l'initiation est graduelle, de 15 ans pour les premières années jusqu'à 20 ans pour les quatrième années. Les générations technologiques sont donc très resserrées, comme nous le pensions.
Chez les moins de 23 ans, la coupure est même assez nette : ils sont majoritaires, près de 75%, à s'être initiés à Internet entre 14 et 18 ans (et plus de 80% avant 18

Droits d'auteur réservés.

ans), par contre, la tendance s'inverse chez les plus de 23 ans (67% se sont initiés après 18 ans). De même, ceux qui se sont initiés à Internet avant 14 ans, une minorité, se comptent chez les moins de 23 ans.

Ce constat s'applique également, assez logiquement, aux élèves des différentes années ENS-LSH, avec une coupure entre les 1ères et 2ème années (86% et 73% se sont initiés avant 18 ans) d'une part et les 3ème et 4ème années d'autre part (75% et 50% pour les 4ème années se sont initiés après 22 ans).

Cette coupure est aussi visible lorsqu'on regarde le niveau d'études. En effet, la moyenne de la première utilisation s'accroît selon le niveau avec un « saut » entre les doctorants et les M2.

Tous les L3 se sont initiés avant 20 ans (les 8% les plus tardifs entre 18 et 20ans), 80% des M1 et 68% des M2 avant 20 ans et 60% des doctorants l'ont été après 22 ans. Il y a donc deux coupures ; entre les L3 et les M1 d'une part, les M2 et les doctorants d'autre, et, dans cette dernière catégorie entre les M2 et les doctorants. Nous pouvons penser que l'Ecole Normale Supérieure LSH ne mettait pas encore en place une formation systématique à Internet, dont l'usage était beaucoup moins répandu qu'aujourd'hui : les étudiants les plus âgés n'en ont donc pas bénéficié.

L'interprétation des différences selon les niveaux est délicate, vu les faibles effectifs étudiés.

On peut pourtant remarquer que les étudiants en Lettres, Sciences humaines et Philosophie semblent s'être initiés à Internet un peu plus tôt que leurs congénères (63% des philosophes, 57% d'historiens, 53% des géographes se sont initiés avant 18 ans contre 40% des Lettres classiques, 48% des linguistes, 17% des étudiants en Sciences sociales)[60]. Nous pensions que des différences se révéleraient aussi selon les sexes, les garçons étant supposés plus précoces dans ce domaine. Ils se sont effectivement initiés à l'usage de l'ordinateur plus tôt que les filles (13,33 ans contre 14,04 ans). Cependant on constate que si les utilisateurs plus précoces sont des garçons, on trouve aussi parmi eux les élèves ayant découvert Internet le plus tardivement, au-delà de 20 ans.

[60] Les étudiants en sciences sociales sont cependant plus âgés que les autre élèves interrogés : 24,67 ans d'âge moyen contre 22,32 pour l'ensemble des interrogés.

Droits d'auteur réservés.

Les personnes ayant été initiées par des enseignants l'ont été très tôt ou beaucoup plus tardivement (deux personnes entre 14 et 16 ans et quatre personnes entre 20 et 22 ans), auxquelles il faut rajouter les quatre autres personnes formées par l'ENS-LSH. Aucun enseignant n'a initié ses élèves au collège, à l'université ou en classe préparatoire. La formation des élèves à Internet ne semble pas encore, jusqu'à très récemment du moins, avoir été très développée dans l'enseignement.

Les utilisateurs les plus précoces d'Internet ont découvert cet outil au sein de leurs familles, entre 12 ans (et moins) et 18 ans. Cela correspondait aux périodes, dans l'ordre décroissant des réponses, du collège, de la classe préparatoire et du lycée. Ceux qui ont découvert Internet grâce à leurs amis l'ont été un peu plus tardivement, en moyenne entre 14 et 20 ans (surtout entre 16 et 20 ans ou après 22 ans). Deux personnes parmi les plus précoces se sont formées seules ; les autres autodidactes s'étant initiés dans le secondaire (neuf personnes), en classe préparatoire (quatre personnes) et à l'ENS-LSH (quatre personnes).

Enfin, nous avons regardé si l'âge de la première découverte d'Internet pouvait être mis en lien avec les cinq usages les plus cités. La différenciation est assez faible, sauf peut être pour le chat, qui est plus pratiqué par des élèves ayant commencé à utiliser Internet plus tôt (moyenne de 16,20 ans pour 17, 12 de moyenne générale).

Nous avons par ailleurs constaté que les élèves qui se sont initiés le plus tôt sont aussi ceux qui ont eux-mêmes adopté une pratique de publication en ligne (pour les blogs et les sites web, âge moyen de 15,67 et 16,20 ans pour un âge moyen général d'environ 17 ans), à l'exception des personnes qui publient des articles en ligne, activité qui ne nécessite pas une aisance technique particulière. La maîtrise de l'outil semble donc en partie liée à la précocité de son utilisation.

3.3. Usages : des pratiques étonnamment homogènes

En ce qui concerne les usages de type général, on observe par contre peu de différenciation en fonction de l'âge et de la discipline. Si l'on reprend les cinq usages préférés cités par tranche d'âge, on s'aperçoit que l'utilisation de la messagerie vient etête quelle que soit la tranche d'âge, le niveau universitaire, la

Droits d'auteur réservés.

discipline[61]. Ainsi, en ce qui concerne le courriel, on peut dire que son usage est passé dans la norme pour devenir une pratique quotidienne, tendance qui est valable au-delà des élèves normaliens pour l'ensemble de la population étudiante. De même, les autres usages de type généraux ne présentent pas de différenciation majeure selon les tranches d'âge ou les disciplines : la recherche d'information générale est toujours le deuxième ou le troisième usage cité ; la seule différenciation que l'on puisse faire est sa moindre citation par les étudiants en Histoire (64%) et en Lettres classiques (60%) [62] mais il n'y a sans doute pas de lien direct de cause à effet.

La recherche documentaire a été le moins citée par les agrégatifs (50%) et les 3e années ENS-LSH ce qui correspond pour la plupart à l'année d'agrégation. Si l'on regarde par discipline, elle été moins citée par les étudiants en Histoire (57%[63]) et en Lettres classiques (60%) ; et le plus citée par les élèves en Géographie (91%) et en Sciences sociales (100%). Les nuances, là encore, sont minimes et donc à traiter avec précaution : on peut tout de même avancer l'idée que ces deux dernières disciplines utilisent plus souvent des sources qui ne nécessitent pas une lecture linéaire (tableaux, statistiques, cartes) et donc plus faciles à lire à l'écran. A l'inverse, les étudiants en Lettres classiques et Histoire apprécient traditionnellement le travail en bibliothèque et continuent peut-être à s'y rendre lorsque les autres privilégient une recherche à distance par le net.

Enfin, de manière plus anecdotique, on note une différenciation par sexe puisque les femmes sont 79% à citer la recherche documentaire ce qui en fait leur deuxième usage le plus cité, alors que les hommes ne sont que 64 % et la recherche documentaire passe pour eux en troisième usage.

Les autres pratiques les plus citées sont, elles aussi, relativement peu différenciées : la lecture de texte et articles en ligne, la presse en ligne, puis l'achat en ligne ont été cités de manière étonnamment homogène par toutes les catégories d'étudiants. On peut constater quelques variations minimes mais néanmoins intéressantes : ainsi, les étudiants en Lettres classiques, Lettre modernes, et

[61] Les rares sous-catégories d'élèves à le citer en deuxième derrière la recherche documentaire (doctorants y compris auditeurs et pensionnaires scientifiques, sciences sociales, disciplines artistiques) ne représentent pas un effectif suffisant pour être significatif.

[62] Toutes catégories confondues, la recherche d'informations générales a été citée par 73% d'étudiants.

[63] Toutes catégories confondues, la recherche documentaire a été citée par 72,7% d'étudiants

Droits d'auteur réservés.

Histoire, ne citent pas l'achat en ligne parmi leur cinq usages préférés, peut-être parce qu'ils ont un rapport plus méfiant à l'Internet. De même, lorsqu'on différencie les réponses par niveau universitaire, on a la surprise de constater que les M2 sont les seuls à citer les loisirs parmi leurs cinq usages préférés de l'Internet. Ces spécificités ponctuelles ne doivent pas masquer cependant une tendance générale à l'uniformisation des usages.

Ainsi, les 4% d'élèves interrogés qui n'utilisent pas Internet quotidiennement déclarent les mêmes types d'usage favoris que les utilisateurs réguliers : ils sont 100% à citer la messagerie, ce qui s'explique sans doute par la nécessité impérative de consulter leur courriel à chaque fois qu'ils se connectent du fait de leur fréquence moindre de connexion.

Le constat qui s'impose à l'issue du questionnaire est que les catégorisations purement objectives telles que l'âge, la discipline, le niveau universitaire, ne suffisent pas, prises chacune isolément, à différencier les pratiques d'Internet d'une population bien définie comme celle des élèves normaliens. Bien que nous ayons choisi de retenir un grand nombre d'usages dans la question qui était soumise aux élèves, les termes choisis peuvent recouper des réalités différentes pour chaque élève. La messagerie peut être utilisée aussi bien comme un outil de communication avec ses amis et sa famille, que comme outil de travail avec des listings thématiques par spécialités. Le terme de « recherche documentaire » peut, selon le degré de maîtrise des uns et des autres, aller de la recherche la plus basique dans Google à la consultation de sites spécialisés, de divers catalogues en ligne, en passant par des bases en texte intégral. On touche peut-être là les limites de l'évaluation quantitative : les entretiens permettront en effet une différenciation plus fine qui pourra faire ressortir la complexité des usages de l'Internet et des facteurs qui peuvent expliquer les éventuelles différences de pratiques.

3.4. Des représentations variables selon les univers des disciplines

Le questionnaire n'est pas forcément l'outil le plus approprié pour cerner des représentations puisque, par définition, ses concepteurs imposent déjà leur vision subjective en proposant un choix parmi un nombre de termes forcément restreint.

Droits d'auteur réservés.

Les réponses données sur les trois adjectifs choisis pour qualifier Internet témoignent néanmoins de représentations étonnamment similaires par niveau universitaire, par âge et par discipline ; le trio « rapide, pratique, fourre-tout » revenant presque systématiquement.

On peut noter tout de même quelques spécificités. Ainsi, les étudiants les plus avancés ont moins cité les termes « labyrinthique » et « exhaustif » et plus cité « pertinent » et « fourre-tout ». Si la cohabitation de ces deux derniers adjectifs peut sembler paradoxale, on peut supposer peut-être que les étudiants de 4e année ont moins l'impression de « se perdre » que les autres et arrivent, avec un peu plus de recul, à avoir une appréciation d'ordre qualitative.

Lorsqu'on regarde l'ensemble des adjectifs choisis par les étudiants d'une même discipline, on constate également certaines différences si l'on examine les qualificatifs au delà des trois premiers cités. Ainsi, le terme « exhaustif » n'a pas du tout été cité par les étudiants en Lettres modernes, alors qu'il l'est par ceux de toutes les autres disciplines. De même, les étudiants en Lettres classiques n'ont pas du tout cité les adjectifs « économique » et « fourre-tout »[64]. A l'inverse, les géographes ont beaucoup plus cité « compliqué à manier » et les étudiants en Lettres modernes « convivial ». On peut se demander s'il s'agit de caractéristiques concernant des sites de référence dans leur discipline ; cependant, le questionnaire ne permet pas de l'affirmer avec certitude.

En ce qui concerne l'utilité pour les études, l'âge et le niveau universitaire ne jouent pas de manière linéaire. On constate cependant qu'aucun des doctorants et des plus de 25 ans interrogés ne déclarent trouver Internet « risqué » ou « inutile ». Si l'on regarde les réponses données en fonction des disciplines, on peut établir des différenciations plus nettes. Ainsi, les modalités « risqué » et « inutile » très peu citées, l'ont été par des étudiants en lettre modernes, en langues, en Philosophie, et en Histoire. Cependant, les effectifs absolus sont trop faibles pour qu'on puisse y voir un lien de cause à effet. Par contre, les deux modalités les plus citées, « utile » et « indispensable », l'ont été dans des proportions très variables selon les disciplines. Si l'on classe les disciplines selon la plus forte proportion

[64] Ce dernier ayant été délaissé au profit de « labyrinthique » on peut se demander si il ne s'agit simplement du rejet d'un vocable trop familier !

Droits d'auteur réservés.

d'étudiants ayant cité le qualificatif « indispensable » on obtient l'ordre suivant : Géographie (91%), Sciences sociales (83%), Histoire (57%), langues (52%), Philosophie (38%), Lettres modernes (25%) et Lettres classiques (20%). Cet ordre correspond bien à une réalité empirique souvent observée en bibliothèque : les représentations de l'utilité d'Internet selon les disciplines influent sur l'importance des ressources spécialisées en ligne effectivement disponibles. Il y a là un cercle vicieux, ou vertueux, selon le point de vue : plus les membres d'une discipline accordent une légitimité à Internet et plus ils mettent leurs publications en ligne ; plus ils utilisent les ressources en ligne et plus ils sont prêts à leur accorder une légitimité croissante. Ce constat qui relève de l'évidence implique toutefois la nécessité d'une démarche volontariste des bibliothécaires envers les étudiants, mais aussi les enseignants des disciplines les moins convaincues : la Philosophie, les Lettres modernes et classiques, qui privilégient une lecture linéaire d'étude du texte moins bien adaptée à la lecture à l'écran. Il y a sans doute un travail à faire pour perfectionner les outils de recherche et d'indexation dans ces domaines là si l'on veut convaincre que les ressources en ligne peuvent réellement offrir un avantage par rapport à l'imprimé.

3.5. Les pratiques informatiques en bibliothèque : un constat nuancé

Les élèves de l'ENS-LSH logés sur place disposant d'une connexion Internet personnelle, notre hypothèse de départ était que seuls les étudiants n'ayant pas d'ordinateur ni d'accès à Internet se connecteraient massivement depuis la bibliothèque. De plus, nous pensions que l'âge et le niveau d'étude pourraient influer, les plus jeunes se connectant davantage et étant plus à l'aise avec l'informatique en général, et Internet en particulier.

Les items sur lesquels nous avons travaillés sont l'interrogation de catalogues, la recherche documentaire, la consultation de ressources électroniques, la réservation de documents, l'accès aux cours en ligne et la messagerie et autres usages personnels.

Droits d'auteur réservés.

Nous avons complété cette liste par celle des équipements informatiques proposés par la bibliothèque de l'ENS-LSH, c'est-à-dire la bureautique, la lecture de disquettes et CD-Rom, l'accès aux espaces de travail partagé, le scanner, l'imprimante et le lecteur-numérisateur pour évaluer l'aspect matériel des pratiques.
Nous avons choisi de ne confronter aux usages en bibliothèque que les taux d'équipement obtenus à partir de l'adresse principale des élèves, considérant qu'ils reflétaient plus fidèlement leur utilisation courante de l'informatique.

En ce qui concerne le niveau d'équipement informatique personnel des élèves, on remarque que ceux qui ne disposent d'aucun ordinateur à leur adresse principale sont 75 % à interroger les catalogues à la bibliothèque, soit plutôt moins que ceux qui ont un ordinateur portable ou de bureau. En revanche, les étudiants sans ordinateur personnel sont sensiblement plus nombreux à faire leurs recherches documentaires en bibliothèque : 63 %, contre 38 % des possesseurs d'un ordinateur de bureau, 58 % pour ceux qui n'ont pas de connexion Internet. Ils consultent également davantage leur messagerie : à 88 % pour ceux sans ordinateur, à 75 % pour ceux sans connexion Internet. Ils sont par contre moins nombreux à consulter les ressources électroniques (13 % des sans ordinateur et 17 % des sans connexion, pour 24,75% des étudiants en général). Un certain manque de familiarité avec l'outil peut expliquer ce phénomène.
Sans surprise, la totalité des élèves qui ne possède aucun ordinateur se sert de la bureautique en bibliothèque, ils sont 63 % à utiliser les imprimantes. Il n'y a en revanche pas de différence notoire pour ce qui est de l'utilisation des espaces de travail partagé, des scanners, des lecteurs-numérisateurs et de la lecture de disquettes et de CD-Rom. Si aucun élève sans ordinateur n'a déclaré avoir aucun usage des équipements informatiques en bibliothèque, on peut s'étonner du fait que 25 % de ceux qui ne disposent d'aucune connexion aient fait cette réponse. Par la même occasion, on notera que, à l'exception des titulaires d'une connexion Internet avec modem au nombre de 60 %, les élèves personnellement équipés en informatique et connectés sont en moyenne un tiers à n'avoir aucun usage des équipements proposés par la bibliothèque.

Droits d'auteur réservés.

Si l'on confronte les usages de l'Internet en bibliothèque avec l'année de scolarité, on remarque que les élèves de 1ère année sont moins nombreux[65] à consulter les catalogues (89 %) et à réserver des documents (14 %). On peut supposer qu'ils n'ont pas encore acquis de pratique dans ces domaines et connaissent moins bien les ressources. A l'inverse, ce sont les élèves de 4ème année qui font le plus de recherche documentaire en bibliothèque (75 %) et le plus de réservation de documents (50 %). Ces résultats rapportés au niveau d'études montrent que les élèves en M2 sont ceux qui consultent le plus les catalogues (95 %) et font le plus de recherche documentaire (64 %). Les étudiants en D se distinguent quant à eux dans la consultation de ressources électroniques (40 %) et dans la réservation de documents (40 %), beaucoup moins fréquente pour les autres niveaux.

Le cœur de cible en terme d'âge se situe donc dans la tranche de 24 à 26 ans. De manière plus précise, les 24-25 ans consultent massivement les catalogues en bibliothèque (100 %), ils utilisent aussi davantage les ressources électroniques (38 % des 24 ans et 33 % des 25 ans). 100 % des 25-26 ans disent faire de la recherche en bibliothèque. Ce sont les élèves âgés de 20 ans qui consultent le plus les cours en ligne (17 %), c'est en effet l'item pour lequel la moyenne d'âge est la plus basse : 21,4 ans. L'âge de la première utilisation d'Internet ne semble pas déterminant au vu de nos résultats. En revanche, le statut de l'élève semble l'être au moins pour les pensionnaires scientifiques qui sont ceux qui, proportionnellement, font le plus de recherche documentaire en bibliothèque (75 %) et consultent le plus les ressources électroniques (50 %).

La répartition hommes / femmes montre que les hommes consultent systématiquement les catalogues en bibliothèque (100 %), contre 89 % des femmes.

[65] par comparaison avec l'ensemble des élèves de l'ENS ayant un statut de fonctionnaire qui sont 94% à consulter les catalogues

Droits d'auteur réservés.

4. Conclusion et bilan

Au terme de l'exploitation de ce questionnaire, le bilan que nous pouvons faire est nuancé. Le premier constat que l'on retiendra est l'étonnante uniformité des usages et leur fréquence importante, qui semble montrer qu'en terme quantitatif au moins, les normaliens de l'ENS se sont très bien appropriés l'outil Internet. De ce point de vue, le pari qu'a fait l'ENS-LSH de miser sur les nouvelles technologies lors du déménagement à Lyon est déjà gagné. On peut d'autant plus l'affirmer, que le questionnaire a bien montré que les générations interrogées avaient vécu de plein front la transition vers le « tout-Internet » : ces étudiants ont découvert le réseau à l'adolescence, voire au début de l'âge adulte, mais cela ne les a pas empêché de l'adopter au quotidien. Le deuxième constat est plus en demi-teintes : il concerne les usages d'Internet en bibliothèque. En effet, dans ce contexte, les différences apparaissent de manière bien plus nette, selon les niveaux universitaires et les disciplines pratiquées notamment. Or, l'offre faite dans les bibliothèques ne tient pas toujours compte de ces différences de besoins. Les bibliothécaires doivent sans doute dépasser maintenant des propositions quantitatives, puisqu'il faut bien admettre que, pour les étudiants, Internet est déjà devenu un outil documentaire à part entière. Il s'agit désormais d'élaborer des offres plus ciblées, adaptées au plus près aux attentes des différents publics. C'est la voie dans laquelle s'est engagée activement la bibliothèque de l'ENS : mais, comme nous le verrons dans l'analyse des entretiens, la fonction de médiateur des nouvelles technologies est encore loin pour autant d'être acquise pour les bibliothécaires.

Droits d'auteur réservés.

Analyses des entretiens

1. Introduction

Les entretiens menés devaient permettre d'approfondir les résultats obtenus par le questionnaire en abordant les visions subjectives de chacun, l'univers des représentations individuelles qui, en ce qui concerne les usages du réseau, nous paraissaient au moins aussi importants à prendre en compte que l'approche quantitative des pratiques. Nous n'avons donc pas cherché à réaliser des « quotas représentatifs » mais plus à laisser se dire des singularités[66]. Pour des raisons d'anonymat, nous ne citons pas les prénoms, mais évoquerons chaque personne par une initiale codée. Afin que le propos ne soit pas trop impersonnel, nous nous permettons toutefois une rapide présentation des étudiants interrogés[67].

A. a 20 ans, il est en 1e année, inscrit en licence d'Allemand à Lyon 2.

B. a 21 ans, il est en 2e année en M1 d'Histoire. Il travaille sur la correspondance d'un humaniste du début du 17e siècle.

C. a 21 ans, elle est en 1e année et inscrite en Licence d'Histoire.

D. a 21 ans, il est en 1e année et inscrit en Licence de Géographie à Lyon 2.

E. a 23 ans, elle est agrégative de Lettres modernes en 3e année.

F. a 21 ans, elle est en 1e année et inscrite en Licence de Philosophie.

G. a 21 ans, elle est en 1e année et inscrite en M1 de Géographie à Lyon 2. Elle travaille sur un sujet très particulier de Géographie alimentaire à Lyon.

H. a 21 ans, elle est 1e année en Licence de Lettres modernes. Elle est entrée à l'ENS par le concours théâtre.

I. a 22 ans, il est en M1 de Philosophie et travaille sur Foucault.

J. a 26 ans, elle est en 3e année de russe et agrégative.

K. a 21 ans, elle est en 1e année et inscrite en Licence de Géographie à Lyon 2.

L. a 21 ans, il est en 1e année et en M1 d'Histoire.

M. a 25 ans, il est en 3e année et M2 d'Italien. Il travaille sur un auteur inconnu du 18e siècle

N. a 24 ans, il est en 3e année bis (sans solde). Agrégé de Géographie, il prépare son mémoire de M2 sur l'épistémologie de la Géographie.

[66] De fait, les personnes interrogées ne sont pas du tout représentatives d'un point de vue quantitatif puisque huit d'entre elles sont en première année.

Droits d'auteur réservés.

2. Les usages de l'Internet

L'entrée en matière pour les entretiens consistait à demander à la personne de nous parler de ses « usages d'Internet en général ». Nous voulions repérer ainsi, sans introduire de catégories préalables, si les étudiants établissaient d'eux-mêmes un classement dans leurs usages, soit en les regroupant par fonctionnalités, où en les hiérarchisant selon la fréquence de leur pratique.

2.1. L'importance de la messagerie

La messagerie est massivement citée par les personnes enquêtées comme le premier usage qu'elles font de l'Internet. Ce constat n'est pas une surprise : il est en cohérence avec les résultats du questionnaire. Les plus enthousiastes affirment garder la messagerie activée en permanence comme N., (h., 24 ans, M2 de Géographie) qui déclare « *être connecté 24 h sur 24* » ou M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) « *tous les jours, tout le temps […] du lever jusqu'au coucher* » . Même les étudiants qui s'avèrent, au cours de l'entretien, avoir une pratique très légère de l'Internet, déclarent tout de même un usage régulier de la messagerie. H. (f., 21 ans, L3 en Lettres modernes), qui dans un premier temps, affirme qu'elle utilise peu Internet en général et ne cite la messagerie qu'en quatrième position, affirme ensuite au cours de l'entretien consulter quotidiennement sa messagerie, bien qu'elle n'ait pas de connexion Internet à son domicile. I. (h., 22 ans, M1 de Philosophie), qui se positionne comme réfractaire à l'Internet, remarque qu'il n'a pas eu de mal à adopter l'usage du courriel *« qui lui convient parce qu'il se rapproche de l'écrit »*.

Si la messagerie représente le premier usage quantitatif, cela ne signifie pas pour autant que les étudiants enquêtés l'utilisent tous dans le même objectif. Le premier rôle explicité du courriel est, de loin, d'ordre privé : il s'agit de garder un contact avec ses amis ou sa famille. La messagerie peut, pour certaines des personnes interrogées, jouer un rôle d'autant plus important que l'intégration à l'ENS-LSH les a amené à quitter pour la première fois leur région d'origine. Ainsi, H. (f., 21 ans, L3 en Lettres modernes), explique d'emblée qu'elle *« utilise beaucoup la*

[67] Voir aussi le tableau de codage en document d'annexe.

Droits d'auteur réservés.

messagerie et MSN pour communiquer avec ses amis restés à Strasbourg. » Le discours tenu par les normaliens enquêtés confirment les analyses de Jean-Claude Poissenot à partir de l'enquête du Pôle universitaire européen de Nancy réalisée pourtant en 1999. La messagerie est, au sein du réseau, un usage à part. *« A un usage très personnalisé fait face un autre plus impersonnel, abstrait* [la consultation de sites…] *la messagerie repose sur une représentation des échanges comme lieu de la rencontre singulière entre deux subjectivités. Internet n'échappe pas à la différenciation que les acteurs introduisent entre les relations qu'ils développent avec les autres »*[68].

Ainsi, le lien avec les enseignants et la fonction de « travail » du courriel n'a pas été cité spontanément par la majorité de nos interlocuteurs ; cependant lorsqu'on leur pose la question de manière explicite, la majorité d'entre eux déclarent avoir des contacts par courriel avec les enseignants.

Enfin, deux des étudiants interrogés faisant partie du BDE, ont mentionné l'importance du courriel pour la vie de l'association. Le BDE utilise les listes de diffusion gérées par l'ENS-LSH pour informer les étudiants des évènements festifs ou autres.

Un certain nombre d'éléments amène cependant à s'interroger sur cette appropriation massive de la messagerie, déclarée aussi bien dans les réponses au questionnaire qu'en entretien. Ainsi, A. (h., 20 ans, L3 Allemand) mentionne d'emblée « *qu'il pense faire partie des rares élèves qui répondent à leurs courriels* ». Cette affirmation surprenante recoupe le constat de M. Pelfrêne, chargé notamment de s'assurer lors des formations du CID que tous les élèves maîtrisent la messagerie de l'école. Pour lui, environ 50 % des normaliens ne consultent jamais leurs courriels sur la messagerie de l'école. Il explique d'ailleurs que les enseignants ont parfois une vraie difficulté, de ce fait, à joindre leurs élèves rapidement. Il est aussi intéressant de constater que l'ENS-LSH ne propose pas d'accès direct aux listes de diffusion : les courriels collectifs passent par un administrateur surnommé « Mailman » qui filtre ainsi les messages diffusés. Les étudiants interrogés signalent que ce fonctionnement est notamment dû à une

[68] **POISSENOT, Claude**. *Usages et représentations de l'Internet : une enquête au Pôle Universitaire Européen de Nancy-Metz*

Droits d'auteur réservés.

quantité massive de « pourriels » et de messages n'intéressant pas directement les étudiants, qui inondent les boîtes aux lettres. Ils expliquent que si bon nombre de leur amis ne consultent pas les courriels, c'est peut-être parce qu'ils sont tout simplement submergés par la quantité de message reçus.

De ces contradictions apparentes, on peut formuler l'hypothèse suivante : si tous les normaliens ont largement adopté la messagerie pour la sphère privée, ils sont encore un certain nombre à la « contourner » en ce qui concerne la sphère institutionnelle. Il serait sans doute intéressant, de manière plus large, d'étudier les nouvelles frontières entre le public et le privé induites par le réseau et la façon dont les internautes redéfinissent un territoire de l'intime au sein de cet immense espace collectif ...

2.2. Les usages « pratiques » et les loisirs

Le deuxième aspect mis en avant dans les entretiens concerne toutes les fonctionnalités pratiques du réseau. La majorité de nos interlocuteurs regroupent spontanément la recherche d'informations générales avec l'achat en ligne de type billets de train ou d'avion. Les recherches d'informations pratiques citées sont les horaires de cinéma ou de transport, les programmations de concert, mais aussi à un degré moindre, la consultation du compte en banque. Cet aspect est mis en avant comme un atout essentiel d'Internet. Ainsi, pour L., (h., 21 ans, M1 d'Histoire) qui se positionne comme un faible utilisateur de l'Internet, il y a dans la facilité à obtenir des informations un aspect encore magique : il cite comme exemple un voyage de vacances qu'il a réalisé à New York et pour lequel il a pu tout organiser depuis chez lui grâce à Internet, de son billet d'avion aux horaires des musées et aux réservations des places de concerts : *« Internet abolit les frontières de l'espace* ». Comme pour la messagerie, l'ensemble des étudiants rencontrés semble avoir pleinement investi les potentialités d'Internet pour simplifier la vie quotidienne, ce qui conforte les résultats obtenus par le questionnaire.

Une majorité des normaliens interrogés dit pratiquer l'achat en ligne sans complexe : les deux seuls étudiants à mentionner quelque hésitations sont aussi les plus âgés : M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) dit *« avoir mis du temps à se décider pour*

Droits d'auteur réservés.

des raisons de sécurité » et J. (26 ans, Agrégative de Russe) dit *« avoir été victime d'erreur sur le site de la SNCF »*. On peut se demander s'il n'y aurait pas là un effet de génération, la pratique de l'achat en ligne ayant suscité une forte réticence à ses débuts. Les achats en ligne cités concernent en tout premier lieu les billets de train sur le site de la SNCF (ce qui s'explique par le fait qu'une majorité de nos interlocuteurs ne sont pas domiciliés à Lyon), puis les livres (Amazon, Decitre). Certains étudiants ont cité des achats plus particuliers selon leur centre d'intérêt : partitions, livres anciens, site de « discount » pour les vêtements.

Nous avons également interrogé les normaliens rencontrés sur la répartition de leurs usages d'Internet entre travail et loisir : la plupart ont mis en avant les loisirs, parfois de loin : 80 % contre 20%, le plus souvent selon une répartition 2/3-1/3. De manière unanime, le temps consacré au réseau relève avant tout de la détente.
Différents usages se rattachant aux loisirs ont été mentionnés. Une étudiante passionnée de musique cite des forums de musiciens. Deux étudiants ont expliqué passer un certain temps à chercher les sites les plus insolites possibles, « *sites persos ringards ou bizarres* », détournant ainsi l'aspect hétéroclite du réseau pour un usage récréatif. Deux autres étudiants mentionnent la consultation de sites de charme. Un étudiant explique qu'il joue fréquemment aux échecs avec ses amis en ligne.
Plusieurs étudiants ont cependant insisté sur le fait qu'ils ne passaient pas de temps à surfer au hasard sur le net : H. (f., 21 ans, L3 en Lettres modernes) dit « *ne se servir du réseau que lorsqu'[elle] sait déjà ce qu'[elle] cherche, [elle] n'explore que si [elle] a du temps à perdre* »; N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) pourtant grand usager du net souligne qu'il n'est « *pas du genre à surfer pendant des heures sur le net lorsqu'[il n'a] pas un but particulier* ». On peut voir dans ces affirmations la volonté de se distancer d'une certaine image de l'internaute « branché » qui passe plusieurs heures à surfer au gré des sites rencontrés : si les normaliens affirment volontiers utiliser le net pour leurs loisirs, c'est toujours en vue d'un contenu précis, mais le réseau n'est pas devenu pour eux un loisir en lui-même. Dans le même ordre d'idée, on peut remarquer aussi l'absence totale, dans

Droits d'auteur réservés.

leur discours, des nouvelles formes de sociabilité qui peuvent émerger sur le réseau : aucun étudiant n'évoque les chats ou les sites de rencontre.

2.3. Les modalités d'utilisation d'Internet et l'évolution des pratiques

La plupart des normaliens interrogés ont déclaré utiliser le plus souvent Google comme moteur de recherche. Un certain nombre disent l'avoir mis en page d'accueil sur leur session, ce qui n'est pas le cas dans la configuration par défaut de l'Ecole Normale Supérieure LSH. Trois élèves cependant, ont un discours différent : N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) « *utilise souvent le métamoteur Copernic* » ; G. (f. , 21 ans, M1 de Géographie) dit utiliser, en complément de Google, le méta-moteur Ariane6. Enfin, J. (f. , 26 ans, Agrégative de Russe), a un propos très distinct puisqu'elle n'utilise pas du tout les moteurs de recherche, qu'elle trouve inintéressant. Pour elle, « *ce n'est pas un bon moyen de rechercher les informations* » ce qui s'explique sans doute par des usages centrés avant tout sur des sites très spécialisés dans sa discipline, le russe.

Concernant les modalités de recherche, seule G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) dit utiliser une syntaxe élaborée avec les opérateurs booléens. Les autres étudiants n'utilisent que des mots clefs en variant le degré de précision selon les résultats obtenus. Certains reconnaissent ouvertement leur méconnaissance des possibilités de syntaxe ; d'autres disent connaître les opérateurs booléens, voire les nombreuses possibilités de restrictions de recherche offertes par Google, mais ne les utilisent pas. Ces modalités d'usage les plus simples possibles sont sans doute à mettre en lien avec les discours recueillis autour des représentations d'Internet : les étudiants interrogés privilégient avant tout des modalités d'interrogation intuitives, au moins pour ce qui relève de leurs loisirs et de leurs usages d'ordre pratique. La possibilité d'obtenir des réponses sans avoir à construire une requête élaborée est sans aucun doute perçue comme un aspect caractéristique du réseau, et un de ses atouts majeurs. Cependant, les élèves de l'ENS-LSH ont peut-être, à niveau égal avec les étudiants des universités, une faculté de mise à distance plus grande par rapport à l'Internet : ils savent en effet pertinemment que ce fonctionnement intuitif n'est pas transposable dans le cadre de leurs études et de l'utilisation du net pour des recherches documentaires.

Droits d'auteur réservés.

De manière plus générale, tous les étudiants interrogés disent utiliser la fonction des « favoris » proposés par leur navigateur. La plupart expliquent, comme A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand), s'être « *constitué des favoris en surfant sur le Web* », voire comme L. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) « *à la pioche* ». Certains normaliens ont suggéré que les favoris étaient devenus pour eux une façon à part entière de surfer sur le réseau comme M. (h., 25 ans, M2 d'Italien), qui dit « *partir de [ses] sites favoris, puis essaimer ; alors qu'au départ [il avait] une approche beaucoup plus erratique* ». L'utilisation des favoris apparaît comme un moyen, d'une part, de restreindre le bruit suscité par les interrogations lancées sur les moteurs de recherche, d'autre part, de s'approprier le réseau en personnalisant ses accès pour recréer son propre territoire.

Nous avons également interrogé les étudiants sur les évolutions de leurs usages d'Internet depuis leur arrivée à l'école. Plusieurs cas de figure se sont présentés. Tous ceux qui n'avaient pas Internet à domicile avant leur intégration disent avoir connu une évolution importante d'un point de vue quantitatif, ce qui est tout à fait logique au vu des facilités d'accès à Internet proposées par l'ENS-LSH. Néanmoins, pour au moins un étudiant, I. (h., 22 ans, M1 de Philosophie) cette évolution reste strictement quantitative et ne concerne pas les modalités d'usage. Pour les autres, l'évolution quantitative a entraîné une évolution de leurs pratiques dans la mesure où ils n'avaient pas avant de vision claire de ce qu'il leur était possible de faire sur Internet. Ainsi, L. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) dit « *être encore en phase de découverte* ».

Ensuite, certains étudiants, qui utilisaient déjà Internet avant, expliquent que l'ENS-LSH a modifié leur façon d'utiliser le réseau non pas de manière générale, mais spécifiquement dans l'usage qu'ils en font pour leurs études[69] : nous traiterons ce point dans le chapitre portant sur Internet et les disciplines universitaires.

Enfin, un étudiant pense que sa pratique n'a pas évolué du tout : A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand), expert du net et webmaster d'un site associatif produit sous SPIP[70],

[69] Voir Internet et les études

[70] système de publication de contenu pour l' Internet écrit en langage PHP et disponible sous licence GPL

Droits d'auteur réservés.

déplore que l'ENS-LSH ne propose pas de formation technique poussée. Il estime avoir acquis tout son savoir-faire « *au lycée avec des amis […] Ou en totale autonomie grâce à des tutoriels html* ».

2.4. Le rôle du milieu familial

Contrairement à toute attente, il est difficile, à partir des quinze entretiens réalisés, de tirer des conclusions sur l'influence du milieu familial quant à la pratique d'Internet : en effet, les situations décrites sont assez différentes selon les étudiants. Les discours tenus divergent notablement des résultats obtenus au questionnaire : à la question « *Qui vous a initié à Internet ?»*, une large majorité avait répondu « *un membre de la famille* ». Or, lors des entretiens les propos sont plus nuancés. Cinq étudiants, d'abord, n'avaient pas Internet lorsqu'ils vivaient chez leurs parents et l'ont eu à leur domicile seulement en intégrant l'école. Pour autant, certains parmi ces cinq déclarent avoir actuellement une pratique fréquente du réseau et des usages diversifiés. Le fait de ne pas avoir été initié par la famille n'est pas mis en avant comme un handicap.

A l'inverse, parmi les étudiants qui déclarent avoir été initiés tôt à Internet par leurs parents, tous n'ont pas le sentiment d'avoir une maîtrise suffisante de l'outil. Ainsi, F. (f., 21 ans, L3 de Philosophie), explique qu'elle « *a vu Internet utilisé dans son entourage pour les études : [sa] mère qui est prof d'Histoire l'utilise beaucoup et elle sait trouver des ressources fiables mais ne [lui] a pas du tout transmis. [Sa] mère, contrairement à [elle], est incapable de l'utiliser pour un usage pratique (SNCF…).* » Les usagers les plus experts ont souvent eu accès tôt à Internet, mais pas forcément dans le cadre familial. C'est le cas de A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand) qui maintient aujourd'hui un forum associatif politique hébergé sur le site de l'ENS-LSH. C'est le cas aussi de M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) usager enthousiaste du réseau et expert des ressources documentaires : « *C'est tout bêtement en essayant [qu'il] est venu à Internet, dans les salles d'ordinateurs en prépa. Ca s'est fait petit à petit. […* Ses*] parents ont un vieil ordinateur, mais ils ne sont pas connectés* »

Enfin, une étudiante s'est trouvée, avec ses petits frères, en position d'initiatrice par rapport à ses parents : K., (f., 21 ans, L3 de Géographie) a « *reçu des cours*

Droits d'auteur réservés.

d'informatique dès l'école primaire et a retransmis son savoir à sa mère ». Ses parents ont d'ailleurs installé chez eux une connexion Internet il y a 4 ans, à la demande insistante de leurs enfants, sa mère qui est enseignante utilise aujourd'hui elle même l'Internet pour ses propres recherches documentaires.

Ainsi, les degrés d'appropriation de la toile exprimés lors des entretiens ne semblent pas dépendre directement d'une présence ou non d'Internet au sein du milieu familial. De plus, un nombre relativement surprenant d'étudiants déclare avoir découvert Internet au moment de leur arrivée à l'école, ce qui confirme le rôle important de l'ENS-LSH en la matière, même si il est peu mis en avant dans le discours des élèves.

3. Internet et les études

Nous allons à présent étudier les pratiques d'Internet exercées en lien avec la scolarité des élèves.

3.1. Internet : un complément plutôt qu'un substitut de recherche

La recherche sur Internet est d'abord une avant-recherche, où l'on trouve des références avant d'aller au papier, comme dans un catalogue : E. (f, 23 ans, Agrégative de Lettres modernes) et K. (f., 21 ans, L3 Géographie).

Ainsi la consultation des catalogues en ligne est pratiquée par un grand nombre d'élèves. L. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) avoue même que c'est la recherche sur les catalogues qui « *[lui] donne le plus de satisfaction* ». Les catalogues de l'ENS-LSH et de la BIU sont bien consultés et le Sudoc cité à quatre reprises sans que son nom soit forcément connu, est considéré comme un outil très utile. L. (h ., 21 ans, M1 Histoire) consulte même le méta-catalogue allemand KVK « *très bien fait* ». Les élèves déclarent aussi consulter les catalogues de la BnF, de la Bibliothèque municipale de Lyon. Ces affirmations recoupent les résultats obtenus dans le questionnaire : les élèves normaliens s'approprient réellement les catalogues en ligne dont ils ont une bonne connaissance, se différenciant sans doute par là de leurs homologues à l'université. I (h., 22 ans, M1 Philosophie) est

Droits d'auteur réservés.

toutefois une exception ; il va directement à la bibliothèque chercher des livres généralistes donc supposés se trouver à la bibliothèque de l'ENS-LSH.
Même satisfaits, les élèves émettent des critiques sur ces catalogues. M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) et B. (h.,21 ans, M1 d'Histoire) pointent ce qui est pour eux un défaut majeur : le signalement uniquement descriptif des ouvrages. Ils souhaiteraient avoir accès à une description du contenu à l'exemple des librairies en ligne probablement ou du catalogue WorldCat. N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) consulte ainsi les notices de Decitre pour avoir accès à un résumé. Deux élèves déplorent aussi l'absence de table des matières dans les catalogues, et évoquent la difficulté à retrouver un article de périodique.

Quant à leurs recherches sur le réseau, les étudiants ont délibérément une stratégie ponctuelle et complémentaire par rapport au papier. Il s'agit plus de recherche d'information que de documentation. Ainsi, A. (h. ,20ans,L3 d'Allemand) se contente de « *recherches succinctes* ».
B. (h., 21 ans, M1 Histoire) pense qu'Internet est un « *complément* » à la lecture livresque : il l'utilise pour chercher des éléments biographiques, moins aisément accessibles sur papier ; H. (f., 21 ans, L3 Lettres modernes) cherche des figures de style ou des réponses très ciblées pour son travail : sites de traduction, définition. C. (f., 21 ans, L3 Histoire) cherche des articles ou des sites, mais apparemment pas sur les revues électroniques de la bibliothèque. N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) cherche des références bibliographiques, alors que L. (h., 21 ans, M1 Histoire) cherche plutôt des comptes-rendus de livres. Presque tous les géographes utilisent le réseau pour chercher des fonds de cartes. Les linguistes peuvent trouver des documents à la source, abolissant les distances. J. (f., 26 ans, agrégative de russe) cherche des informations brutes sur des sites institutionnels, tout comme A. (h. , 20 ans, L3 d'Allemand). Par contre, elle exploite peu le réseau pour faire des recherches générales, tout comme F. (f., 21 ans, L3 de Philosophie) qui préfère regarder l'Encyclopaedia Universalis sur papier.
Aussi, les sites offrant des informations plus généralistes sont moins fréquentés. Quatre étudiants affirment consulter des sites de presse en ligne, parmi eux, seule

Droits d'auteur réservés.

J. utilise ces lectures pour ses études, il s'agit même de sa principale source documentaire, vue la pauvreté de la documentation russe en France.

Confirmant ce constat, peu d'élèves ont mentionné la consultation de sites encyclopédiques pour leurs études, à l'exception de A. (h.,20 ans, L3 d'Allemand) qui affirme utiliser fréquemment Wikipedia.

Les sites spécialisés sont par contre bien fréquentés, comme Galileo Project, une base d'une université californienne rassemblant les contributions de nombreux spécialistes sur le XVIIème siècle citée par B, (h., 21 ans, M1 d'Histoire). Les géographes se connectent à nombre de sites dont ceux de l'IGN, de l' INSEE; ainsi, G. (f., 21 ans, M1 Géographie) va souvent sur le site du festival de Géographie de Saint-Dié.

Fabula.org et son moteur de recherche Aleph sont consultés par E. (f.,23 ans, agrégative de Lettres modernes).

Les élèves affirment, de manière générale, être à la recherche d'informations pointues dans leur discipline. Consultent-ils pour autant les ressources électroniques offertes par leur bibliothèque qui offre une documentation spécialisée et très abondante en la matière ?

3.2. Des ressources électroniques peu utilisées

De fait, ces dernières sont assez peu utilisées ; les revues électroniques ne sont pratiquement jamais citées à l'exception d'une seule source, *Jstor*, consulté ou cité par trois élèves. Parmi eux, A. (h., 20 ans, L3 Allemand) le connaît sans l'utiliser : « *c'est bien pour les anglicistes* ». Par contre, il mentionne une revue allemande acquise par la bibliothèque « *die Fakel* » dont il regrette l'inaccessibilité technique. M. Tessier, responsable des ressources électroniques de l'ENS-LSH confirme la bonne fréquentation de *JStor* , ainsi que de *Frantext*, qui est la seule base citée par E. (f. ,23 ans, agrégative de Lettres modernes). Par contre, les corpus en ligne sont bien mieux connus, comme *Liber libri* évoqué par M., (h, 25 ans, M2 Italien). *Gallica* est cité à quatre reprises par des jeunes hommes historiens, géographes ou linguistes. Ces entreprises de numérisation, déclarées intéressantes, sont jugées toutefois insatisfaisantes par trois étudiants, en termes de sélection de langue et de

Droits d'auteur réservés.

volume. *Gallica* est en effet estimée trop générale. Les projets étrangers (italiens et allemands) sont jugés par M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) et A. (h.,20 ans, L3 d'Allemand) plus intéressants.

En revanche, les signets de la bibliothèque virtuelle sont peu ou pas utilisés, voire ignorés. Seul B. (h., 21 ans, M1 Histoire) les utilise et les trouve satisfaisants. A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand) déclare son insatisfaction à l'égard de la bibliothèque virtuelle car il n'y a pas assez de « *masse critique* », valable pour lui à partir de plusieurs milliers de signets, pour avoir un choix satisfaisant . Il déplore aussi un manque de qualité, « *la liste des liens proposés est accessoire*». H. (f., 21 ans, L3 de Lettres modernes) les trouve trop « *légers* ». Pourtant, nombre d'entre eux émettent pourtant le souhait d'une liste de signets disciplinaires ! Ces perceptions sont en décalage complet avec le travail important effectué par la bibliothèque de l'ENS-LSH, en lien avec des enseignants et le CID, autour de ces signets. Le choix délibéré d'offrir une sélection restreinte, mais validée et régulièrement mise à jour, n'est pas du tout compris des élèves.

M. Teissier donne des éléments d'explication à cette faible consultation des ressources électroniques : « *Je dirais que l'usage des ressources électroniques acquises par la bibliothèque n'existe vraiment que lorsqu'il est prescrit par les enseignants* ». D'autre part, il ajoute que les étudiants consultent très certainement et de manière plus régulière les ressources libres, dont les portails SHS, ce qu'aucun élève n'a en fait évoqué. Il estime que les usages de la documentation électronique diffèrent aussi selon les disciplines. Nous avons constaté lors de nos entretiens que cela pouvait aussi s'appliquer aux recherches documentaires en général menées par les étudiants sur le réseau.

3.3. Des usages différenciés selon les disciplines et les niveaux

Les élèves qui ont la maîtrise la plus achevée d'Internet sont les géographes, qui citent des sites de Géographie, recherchent des fonds de carte. Ils consacrent entre 30 et 80% de leur temps passé sur le réseau aux études. N. (h., 24 ans, M2

Droits d'auteur réservés.

Géographie) cite un chapelet de sites qu'il consulte régulièrement : « *En géo, il existe plusieurs bases de données, notamment statistiques (INSEE) ; on utilise beaucoup les sites institutionnels (gouv.fr) , agences, puis les revues en ligne : cybergéo, la plus vieille, cafégéo, hypergéo une encyclopédie en ligne* ». N. ajoute même que l'intérêt de la Géographie est tel pour Internet que le réseau virtuel est lui-même *« devenu objet d'étude, dans sa dimension de territorialité »*. Il conseille aussi « *espace-temps.net, plus [orienté vers les] Sciences sociales*. ».

Une élève distingue ainsi les usages selon les deux disciplines qu'elle étudie de front : C. (f., 21 ans, L3 Histoire) utilise plus le réseau pour ses travaux en Géographie, alors qu'elle se réfère aux livres en Histoire.

En effet, les historiens se servent aussi de l'Internet pour leurs recherches (recherches biographiques, textes numérisés) mais moins systématiquement. Les littéraires et les linguistes se servent d'Internet, mais plus ponctuellement. Ils consacrent au maximum 30% de leur temps passé sur Internet à leurs travaux universitaires. Quant aux philosophes, ils utilisent très peu la toile pour leurs études, en effet la démarche de cette discipline est peu adaptée au numérique. Par exemple, I (f., 22 ans, M1 Philosophie) « *n'a pas le réflexe* » d'aller sur Internet pour élargir ses recherches, car il n'a besoin que de peu de références.

Le niveau d'études peut aussi être discriminant dans l'usage d'Internet. F. (f., 21 ans, L3 Philosophie) pense ainsi que les « *normaliens plus âgés* » donc plus avancés savent mieux l'utiliser qu'elle. Les étudiants en L et M1 de Géographie utilisent pourtant souvent Internet, mais de manière plus généraliste, alors que les étudiants écrivant un mémoire se servent de ressources plus spécialisées. Par conséquent, ils ont parfois aussi des difficultés à identifier des sites en adéquation avec leurs besoins, comme G. (f., 21 ans, M1 de Géographie), qui travaille sur un sujet déterminé et trouve peu de sources.

3.4. Les limites de l'Internet

Les étudiants disent avoir conscience des limites du réseau pour leurs travaux universitaires, même s'ils se déclarent globalement satisfaits du résultat de leurs recherches, à l'exception de F. (f., 21 ans, L3 de Philosophie).

Droits d'auteur réservés.

N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) déclare ainsi trouver ce qu'il cherche sur Internet mais parce ce qu' il pratique une sorte d'autocensure ; il cherche « *ce qu'il sait qu'il peut trouver* ». Il donne l'exemple de jeux-concours auxquels il participe régulièrement : il arrive toujours à retrouver les réponses sur Internet en reprenant mot pour mot la question. C. (f., 21 ans, L3 d'Histoire) dans la même logique déclare « *on y trouve ce qu'on a envie de trouver* ». H. (f., 21 ans, L3 de Lettres modernes) ne s'en *« sert que lorsqu'elle sait ce qu'elle cherche* »
Aux yeux de L. (h., 21 ans, M1 Histoire) une recherche pour aboutir doit être « *ou très générale ou, au contraire très précise* ».

Les étudiants, interrogés sur les défauts du réseau, ont formulé des critiques essentiellement centrées sur la nature et le manque de validation des sources trouvées en ligne.
A. (h. ,20 ans, L3 d'Allemand) se plaint du contenu d'Internet, qui offre deux niveaux trop différents « *trop large et trop spécialisé* », relayant D. (h., 21 ans, L3 de Géographie) qui déplore l'hétérogénéité du réseau et le manque de hiérarchie.
Ce dernier, outre le fait qu'il regrette le manque de sites sérieux dans sa discipline, se plaint de l'accessibilité de certains sites qui font payer une partie de leurs données (INSEE, IGN). N. (h., 24 ans, M2 Géographie) trouve certains documents inutilisables en l'état ; il retravaille ainsi les cartes trouvées sur la toile avec le logiciel *Photoshop*. G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) se plaint aussi de la mauvaise qualité des cartes trouvées en ligne et mentionne le problème de la validation des documents trouvés. Emblématiques, les forums disciplinaires suscitent de la méfiance « *on trouve de tout et de n'importe quoi* » (D., h., 21 ans, L3 de Géographie) ou de l'indifférence (A., h., 20 ans, L3 d'Allemand). Ce dernier connaît les forums de *Usenet* mais ne s'y rend jamais. La plupart des élèves n'ont pas mentionnés ce type de forum et semblent les ignorer.

La citation de sites Web dans les travaux des étudiants est une pratique bien répandue, même si l'évaluation des documents trouvés sur Internet est jugée nécessaire.

Droits d'auteur réservés.

D. (h., 21 ans, L3 de Géographie) résume l'avis de la majorité : il pointe « *l'absence d' évaluation des sources, le manque de transparence [concernant l'identité des auteurs], le manque de clarté, la présentation hétérogène et le manque de hiérarchie* ». Il y a « *trop de sites amateurs* » en Histoire. Les étudiants déclarent citer les documents virtuels qu'ils ont consultés ou pensent le faire à l'avenir, sauf quand il s'agit d'informations libres comme celles contenues dans *Wikipedia* (A., h., 20 ans, L3 d'Allemand) ou de références bibliographiques (N., h., 24 ans, M2 de Géographie). Ils disent mettre en général en place une stratégie d' évaluation des documents, plus ou moins élaborée, en pratiquant le croisement des sources et critiques, le recours et la confrontation à des références papier, l'analyse de la nature du site.

Pour A., la plupart des articles de Wikipedia sont valides car ils sont critiquables et amendables dès l'instant où ils paraissent. Trois historiens et géographes (B, D, K) regardent la nature et l'orientation du site. Ainsi, K. (f., 21 ans, L3 de Géographie) regarde si le document est publié sur le site d'une université. D. (h., 21 ans, L3 de Géographie) regarde « *l'orientation idéologique* » des cartes. La qualité des documents (cartes grossières) par exemple est aussi un facteur d'évaluation.

Certains critères évoqués par les étudiants apparaissent plus fantaisistes. Le format *pdf*, pour B. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) est gage de scientificité! La langue est discriminante pour C. (f., 21 ans, L3 d'Histoire) aux yeux de qui les documents en ligne anglo-saxons ont moins de valeur (la rareté des documents français en ferait la valeur?).

Cinq élèves, historiens et littéraires de tout niveau, disent citer le document virtuel par défaut, seulement s'ils ne trouvent pas de document similaire sur papier ou une double édition papier . Seule G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) avoue ne pas chercher de références papier similaire quand elle trouve des sources d'informations sur la toile.

Les élèves ne sont pas toujours à l'aise avec les normes de citation d'un document virtuel ; L. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) ne sait pas comment les présenter dans une bibliographie alors que E. (f.,23 ans, agrégative de Lettres modernes) a une idée plus précise et dit citer la date de consultation du site.

Droits d'auteur réservés.

Les enseignants, selon les étudiants, acceptent bien en général la citation des documents virtuels, à condition que les étudiants fassent attention « *au contexte du site* » (K., f, 21 ans, L3 de Géographie). Certains enseignants vont même jusqu'à exiger de leurs élèves la citation de sources en ligne selon D. (h., 21 ans, L3 Géographie), et la pratiquent eux-mêmes abondamment dans le cadre de leur enseignement. J. (f., 26 ans, agrégative de Russe) pense même qu'Internet a changé la pédagogie de sa discipline, en effet ses bibliographies sont quasiment toutes virtuelles, vue la pauvreté des sources papiers actuelles en russe. Soulignons que ce sentiment reste exceptionnel et lié à une discipline particulière.

Toutefois, les enseignants transmettent avant tout à leurs élèves une grande prudence quant à la validité du contenu des sites et mettent en garde leurs étudiants. Selon A. (h., 20 ans, L3 Allemand), ils restent « *sceptiques [quant] à la « justesse » des informations* ».

G. (f., 21 ans, M1 Géographie) souhaiterait d'ailleurs avoir une formation sur l'évaluation des sites pour développer son sens critique.

Les élèves sont donc bien conscients de ce problème d'évaluation et en font une exigence. N. (h., 24 ans, M2 Géographie) nous fait part de ses réflexions : il « *a le sentiment que les gens perdent leurs sens critique face à l' écran, comme dans une bibliothèque où on trouve tout et n'importe quoi.* ». Il met en avant l'importance de la démarche personnelle de l'internaute et la nécessaire prise de recul par rapport aux sources.

Plusieurs étudiants semblent en fait estimer que l'enseignement des classes préparatoires, puis de l'ENS-LSH, leur a permis de développer ces facultés d'analyses et d'évaluation critique du document écrit, indispensables pour une recherche pertinente sur le réseau. Au-delà de la technicité qu'ils n'ont pas toujours, du moins pensent-ils avoir les bons questionnements.

Droits d'auteur réservés.

3.5. L'attachement à l'imprimé et une méfiance, nuancée, envers le document virtuel au format peu pratique

3.5.1. Un nouveau type de lecture

Le mode de lecture sur Internet, hypertextuel (liens hypertextes, lecture discontinue) semble bien assimilé : il est cité par quatre élèves dont trois filles. K. (f., 21 ans, L3 de Géographie) n'hésite pas ainsi à interrompre sa lecture en allant sur les liens jugés intéressants. D'autres, comme A. (h.,20 ans, L3 d'Allemand), C. (f., 21 ans, L3 d'Histoire), F. (f., 21 ans, L3 de Philosophie) ont par contre tendance à privilégier une lecture continue.

Si la lecture sur écran est pratiquée largement, elle gêne certains : elle pose de « *gros problèmes de concentration* » pour H. (f., 21 ans, L3 de Lettres modernes) qui a tendance au « *zapping* »; il en est de même pour J. (f. , 26 ans, Agrégative de Russe) qui ne peut pas mémoriser de textes sur ordinateur. K. (f., 21 ans, L3 de Géographie) ne trouve pas la lecture sur écran « *agréable* » ; quant à L. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) il la trouve tout simplement « *pénible* ».

Les élèves peuvent être gênés par la forme même du document virtuel : M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) trouve ainsi le format *pdf* très lourd au niveau du temps d'actualisation des pages, trop long. La mauvaise qualité de la numérisation pour certains textes anciens est une gêne supplémentaire pour M. : « *on voit ce qu'il y a derrière [le texte]* ». I. (f., 22 ans, M1 de Philosophie) « *n'aime pas* » ce type de lecture et imprime systématiquement. .

En général, les étudiants lisent des textes courts sur écran et impriment lorsque le document dépasse une certaine taille : « *texte trop long* », faisant plus de « *4-5 pages », « 5-6 pages* », ou quand il présente un intérêt scientifique (H., f., 21 ans, L3 de Lettres modernes et M., h., 25 ans, M2 d'Italien).

L'imprimé permet donc un travail de mémorisation, d'annotation, d'archivage. Seule G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) n'imprime pas et annote directement ce qu'elle lit sur l'écran. E. (f., 23 ans, agrégative de Lettres modernes) se sert de ses pages imprimées comme les feuilles d'un livre à annoter. Son utilisation des documents virtuels symbolise bien l'attachement fort des élèves au support papier.

Droits d'auteur réservés.

3.5.2. Un attachement fort à l'imprimé

Les étudiants sont en effet très attachés à l'imprimé, qui tient une « *place énorme* » pour A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand). Les philosophes travaillent sur le support imprimé quasi exclusivement.

Le livre offre tout d'abord un support pratique; « *On peut l'emporter, le dérouler, pas comme à l'écran » ; « au fond, Internet n'apporte rien de plus que l'imprimé* ».

Nous avons vu ci-dessus que les étudiants préfèrent citer des documents imprimés mêmes s'ils ont trouvé auparavant leur équivalent virtuel sur Internet. D. (h., 21 ans, L3 de Géographie) déclare ainsi privilégier les livres et les revues imprimés.

K. (f., 21 ans, L3 de Géographie) quand elle sera en maîtrise, préférera utiliser des livres, si elle a le choix entre les deux types de support car la prise de note est plus aisée. Pourtant, elle se dit consciente que si elle veut travailler sur le monde anglo-saxon, elle trouvera une grande partie de ses sources sur Internet.

La relation des étudiants au document virtuel et au document imprimé, à l'objet-livre, se traduit bien en termes de préférence voire d'affectivité, surtout chez les filles. C. (f., 21 ans, L3 Histoire) se dit « *très attachée au livre* » et G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) avoue avoir une « *relation affective au livre* », et rajoute qu'elle est «*attachée à [sa] matérialité* ».

4. Récentes évolutions de l'Internet

4.1. Rappel de l'hypothèse :

Afin de définir leur degré de connaissance des nouveaux enjeux sur Internet, nous avons pensé à deux questions à poser aux normaliens interrogés en lien avec l'actualité immédiate[71]. La première porte sur la numérisation des travaux d'étudiants, qu'il s'agisse de mémoires ou de thèses, la seconde sur le débat autour de Google Print.

[71] La période de passation des entretiens a eu lieu peu de temps après le discours du Président de la BnF dénonçant les risques du projet Google print, et un peu avant la circulaire du ministère concernant la numérisation des thèses, avec en arrière-fond la concurrence entre le projet Sparte et Cyberthèse.

Droits d'auteur réservés.

Nous pensions que les élèves seraient au fait des enjeux de la numérisation et qu'ils seraient plutôt réticents. De la même manière, nous imaginions qu'ils seraient très sensibilisés aux questions que pose le projet de Google et qu'ils y seraient plutôt opposés.

Dans un deuxième temps, nous leur avons demandé comment ils envisageaient d'utiliser Internet dans le cadre de leur future profession.

4.2. Google versus Gallica : la numérisation risque-t-elle de ravaler « *le livre au rang du dinosaure*[72] » ?

Sur les quatorze personnes interrogées, seules cinq peuvent répondre d'elles-mêmes à la question portant sur Google Print car elles ont connaissance du débat, cinq en ont vaguement entendu parler et quatre n'en ont jamais entendu parler.

Sur les quatre élèves qui n'ont pas connaissance du débat, après quelques explications, trois n'ont pas d'avis sur la question.

Les cinq qui sont plus ou moins au courant ont tous des réponses mitigées desquelles il ressort néanmoins que l'objet livre reste le type de document privilégié : « *les livres, mémoire d'un peuple, doivent être préservés* » dit H. (f., 21 ans, L3 de Lettres modernes), G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) reste « *très attachée à la matérialité du livre* ». H. (f., 21 ans, L3 en Lettres modernes) parle du rôle de chaque nation dans la valorisation de son patrimoine : « *il revient à chaque peuple de garder la mémoire de sa littérature* » et A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand) du rôle de la Bibliothèque nationale de France et de sa responsabilité en tant qu'établissement public

Parmi les cinq élèves qui avaient une bonne connaissance du débat et des enjeux, trois énoncent clairement que Google print est une bonne chose dans la mesure où le projet crée une « *émulation* » qui peut être profitable aux usagers (D., h., 21 ans, L3 de Géographie). Ces trois étudiants pensent qu'il est bon que les usagers aient accès à de plus en plus de documents en ligne, rejoints en cela par une bonne partie de ceux qui n'avaient qu'une connaissance partielle du sujet. Néanmoins, A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand) pense qu'il est « *dangereux* » qu'une entreprise

Droits d'auteur réservés.

commerciale, Google, puisse détenir « *autant de responsabilités intellectuelles* », il se pose, avec N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) la question du choix et de la qualité des textes numérisés

Il est à noter que les cinq élèves dont il est question sont tous des garçons.

4.3. Les thèses et mémoires en ligne :

Comme on pouvait légitimement s'y attendre, les élèves de l'ENS-LSH sont assez sensibilisés à la mise en ligne des travaux d'étudiants. Sur le panel des quatorze étudiants interrogés, un seul ne sait pas du tout de quoi il retourne. Parmi les treize autres, il y a toutefois de grandes disparités.

Deux élèves ont déjà mis leur maîtrise en ligne, trois seraient prêts à le faire, dont un « *seulement si elle est bâclée* » (I., h., 22 ans, M1 de Philosophie), reconnaissant ainsi implicitement qu'un travail de qualité ne doit pas être mis à la portée du plus grand nombre. Parmi les trois candidats potentiels à la mise en ligne de leur mémoire de maîtrise, un seul sait que « *seulement huit mémoires* » sont disponibles sur le site de l'école.

Concernant les thèses, le discours est plus tranché ; six des personnes interrogées pensent qu'il est nécessaire de commercialiser une version papier avant de mettre leur travail à disposition sur le réseau, ou, à défaut, de rédiger une version restreinte pour le réseau (M. h., 25 ans, M2 d'Italien) et seuls deux étudiants sont persuadés qu'il n'y a aucun problème de concurrence entre la version papier et la version électronique : « *Personne ne lira une thèse entière à l'écran* », N. (h., 24 ans, M2 de Géographie). B., (h., 21 ans, M1 d'Histoire) s'inquiète qu'il n'existe « *aucune norme commune et aucune protection pour les thèses en ligne* » et L. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) se pose la question de la validation du contenu de la thèse en ligne : « *on ne sait jamais qui les [les thèses] a produites et il n'y a jamais de mention d'éditeur* ».

Il est à noter que les élèves les plus jeunes sont les plus enthousiastes à l'idée de publier leurs futurs travaux sur Internet, mais qu'ils ont globalement une connaissance sommaire des enjeux de la numérisation. Ils insistent tout

[72] Cf. entretien de G. dans le document d'annexe

Droits d'auteur réservés.

particulièrement sur l'intérêt d'une diffusion élargie des écrits à l'ensemble des utilisateurs d'Internet. Toutefois, nous avons pu constater qu'après une discussion plus approfondie sur ce sujet, la plupart des élèves interrogés modéraient leur enthousiasme et annonçaient qu'ils allaient réfléchir à la question. A l'inverse, leurs « aînés » (23 ans et plus !) voient davantage les problèmes qui se posent et se divisent donc en deux catégories bien distinctes : les aventuriers de la toile, au nombre de deux, et les prudents, qui sont pour la mise en ligne, mais sous certaines conditions (de délai, de forme, de protection).

5. Médiation

5.1. Le volontarisme de l'ENS-LSH dans le domaine de l'apprentissage des NTIC

L'Ecole Normale Supérieure LSH a une politique volontaire, voire volontariste en la matière (K, f., 21 ans, L3 de Géographie). Des cours obligatoires sont donnés aux premières années (sauf exceptions comme pour les philosophes) et certains Masters intègrent des modules obligatoires d'informatique comme ceux d'Histoire et de Géographie. Un environnement numérique de travail est en cours de réalisation.

L'Ecole Normale Supérieure LSH aide également les élèves à monter leurs sites personnels, ce qui est très apprécié (I, M1 de Philosophie ; N, M2 de Géographie, A, L3 de d'Allemand). Ainsi, M. Pelfrêne nous apprend que le courrier administratif et les indications d'emploi du temps passent par le courriel. Il pointe le décalage entre les pratiques réelles des étudiants, qui ne consultent pas tous le courriel, et les souhaits de l'administration de l'Ecole Normale Supérieure LSH.

5.2. Le rôle des enseignants comme prescripteurs : entre encouragements et mise en garde

Comme nous l'avons vu dans la partie consacrée aux usages, les enseignants acceptent les citations de document Internet, voire les exigent selon leurs élèves.

Droits d'auteur réservés.

En outre, ils utilisent le courriel comme un véritable outil d'échange avec les élèves, qui n'hésitent pas à leur envoyer leurs travaux (I, h., 22 ans, M1 de Philosophie), contrairement aux enseignants des classes préparatoires.

Beaucoup sont déjà sensibilisés à l'importance du réseau pour les recherches documentaires : « *Neuf enseignants sur dix sont d'ailleurs convaincus que l'accès à Internet est un moyen nécessaire pour accéder aux ressources, à d'autres ressources* » (M. Pelfrêne). Cependant, selon leurs élèves, ils sont peu nombreux à donner des références précises de sites et de bases en ligne. Seules E. (f., 23 ans, agrégative de Lettres modernes) et J. (f., 26 ans, Agrégative de Russe) mentionnent une aide précise des professeurs, minimale pour I. (h., 22 ans, M1 de Philosophie), à qui ses enseignants conseillent un site seulement s'il n'a pas d'équivalent papier. H. (f., 21 ans, L3 de Lettres modernes) est critique envers le discours de ses enseignants : « *Vous n'allez qu'à voir sur Internet, il y a plein de choses en ligne là-dessus* » sans citer de sites précis.

S'agit-il de leur part de méconnaissance, de méfiance ? Les enseignants mettent en garde leurs élèves (G. f., 21 ans, M1 de Géographie) contre les dangers des résultats trouvés sur Internet, « *fourre-tout* » (D., h., 21 ans, L3 de Géographie) et exempts de toute évaluation. Rappelons les résultats de l'étude menée en 2001 par nos prédécesseurs stagiaires conservateurs, qui pointaient l'inquiétude des chercheurs concernant l'appréciation moindre des articles de revues électroniques par rapport à leurs équivalents papier[73]. Nous retrouvons le problème de validation déjà soulevé.

L'inégal intérêt pour le réseau selon les disciplines joue encore, ainsi N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) et D., (h., 21 ans, L3 de Géographie), nous apprennent qu'ils ont reçu des cours de cartographie virtuelle, mais en sont néanmoins insatisfaits.

Selon N. (h., 24 ans, M2 de Géographie), les enseignants sont avant tout très attachés à l'imprimé redoutant les « *fuites éventuelles* » si un espace collaboratif de travail se mettait en place.

[73] op. cit. note 27

Droits d'auteur réservés.

5.3. Les cours en ligne : des élèves partagés sur la question.

Pourtant, quelques enseignants, de l'ENS-LSH comme ceux des universités lyonnaises[74], mettent leurs cours en ligne, en particulier quand ils sont absents.

Il s'agit en général de supports de cours ou de la version imprimée du cours simplement mise en ligne, à Lyon 2 notamment. Seuls N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) cite à titre d'anecdote pour l'ENS-LSH des cours en ligne en section arabe et M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) « *est allé voir par curiosité quelques cours d'agreg'* ».

Certains élèves souhaiteraient avoir ce type de cours en ligne L. (h., 21 ans, M1 d'Histoire), G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) qui y a eu accès et va plus loin dans ce souhait : « *c'est une très bonne formule* ». Elle pense que la publication de ce type de documents sur le site de l'université leur donnerait une caution scientifique.

Cependant, la conception qu'ont les élèves des cours en ligne reste traditionnelle, il s'agirait pour eux plus d'un support de cours, dénué de dimension interactive, comme le résume E. (f., 23 ans, agrégative de Lettres modernes) qui attend d'un cours en ligne « *qu'il soit une prise de note exhaustive* ».

Un élève nous laisse supposer avec malice que la maîtrise des enseignants serait insuffisante pour systématiser cette pratique : « *ils ont voulu mettre en ligne des supports, ils ont échoué* ».

Trois étudiants (I, M1 Philosophie; N, M2 Géographie; A, L3 Allemand) sont critiques à ce sujet : « *ce serait se tirer une balle dans le pied* » dit A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand), qui pense que si la médiation physique disparaissait, la fonction même de l'enseignant serait mise à mal. I. (h., 22 ans, M1 de Philosophie) évoque une meilleure mémorisation des cours quand il y assiste physiquement. Par contre, A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand), serait intéressé éventuellement par la mise en ligne de colloques ou de séminaires, le simple accès aux programmes sur Internet étant « *frustrant* ». Quant à N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) qui met lui-même des

[74] Lyon 2 étant novatrice en la matière puisqu'elle propose déjà un bureau virtuel de travail

Droits d'auteur réservés.

colloques et des séminaires en ligne, il regrette quand-même la disparition de la notion d'échange, jugée irremplaçable.

5.4. Les formations proposées par l'ENS-LSH : utiles mais trop simples

La médiation enseignant-enseigné est jugée primordiale. Mais qu'en est-il de la médiation de l'élève avec Internet ? L'utilisation disciplinaire, la recherche documentaire en particulier, est-elle aux yeux des élèves un objet de médiation, de savoir ?

Rappelons que les élèves ont à remplir un questionnaire lors de leur inscription afin d'adapter les enseignements obligatoires en informatique de première année. Ils sont jugés utiles pour quelques-uns dont la maîtrise du réseau, après la Khâgne, restait approximative. B. (h., 21 ans, M1 d'Histoire) et N. (h., 24 ans, M2 de Géographie) rendent hommage aux cours dispensés par le CID. B. a ainsi pu mieux effectuer ses recherches documentaires en Histoire grâce au module obligatoire dans son Master, C. (f., 21 ans, L3 d'Histoire) espère qu'il en sera autant pour elle l'année prochaine. N, qui est déjà très avancé dans ses pratiques puisqu'il est webmaster d'un site, souligne que les enseignants du CID « *ont pu jouer un rôle dans sa pratique d'Internet* ».

Concernant la formation de la première année, les critiques sont assez nombreuses. « *Trop basique* » selon A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand qui administre aussi un site), la formation se limiterait au traitement de texte et aux fonctionnalités basiques sur Internet. Elle peut s'avérer stressante pour d'autres ; plusieurs élèves témoignent de séances où certains camarades, en Philosophie notamment, montraient de la réticence à s'approprier l'outil informatique. Les élèves se sentent et se revendiquent autonomes dans leurs pratiques d'Internet, dont la maîtrise viendrait par la pratique plus que par un apprentissage formalisé (quatre citations d'élèves de toutes disciplines). Dans cette logique, I. (h., 22 ans, M1 de Philosophie), pense que la mise en place de structures de formation ne serait pas pertinente. Les deux philosophes ne sont pas allés aux formations facultatives; l'un d'eux dit « *y [avoir] échappé* ».

Cependant, trois étudiants, déjà très à l'aise avec Internet, aimeraient des formations avancées : la gestion de bases de données pour A. (h., 20 ans, L3

Droits d'auteur réservés.

d'Allemand), la mise en forme de document pour A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand), l'encodage de documents pour G. (f., 21 ans, M1 de Géographie).

5.5. Les formations de la bibliothèque : mal connues, elles sont peu fréquentées

Les formations en recherche et méthodologie documentaire sur Internet proposées par la bibliothèque sont connues des élèves, mais leurs contenus restent très flous dans leur esprit. Les étudiants interrogés, pour une grande majorité, se sont contentés de la visite obligatoire en première année. I. (h., 22 ans, M1 de Philosophie) ainsi « *a vu le calendrier des formations proposées par la bibliothèque* » mais n'y est pas allé. Pour K. (f., 21 ans, L3 de Géographie), il s'agit d'une perte de temps, car les élèves passés par une classe préparatoire savent déjà se servir d'un catalogue informatisé. L'étude menée en 2001 à ce sujet par des stagiaires-conservateurs soulevait la nécessité de faire un effort de promotion de ces formations[75]. Quatre années plus tard, il semblerait que l'information soit passée, mais de manière très superficielle. Cependant, Mme Sigaud[76] a constaté une meilleure participation des élèves aux ateliers volontaires (308 élèves concernés en 2004 sachant que des élèves peuvent venir à des ateliers différents).

5.6. La formation souhaitée à la recherche sur Internet : minimale et disciplinaire, dispensée par des enseignants voire des informaticiens

Les élèves, qui sont déçus par la bibliothèque virtuelle quand ils la connaissent, manifestent pourtant des besoins concernant la recherche documentaire sur Internet.

Leurs besoins exprimés sont précis et finalement très limités : disposer d'une liste ou d'un « *topo* » de sites par discipline (sept citations d'élèves de toutes disciplines,

[75]Op. cit. note 27
[76]Cf compte-rendu d'entretien en annexe

Droits d'auteur réservés.

surtout des L3, M1, et agrégatifs). J. (f. , 26 ans, agrégative de Russe) dans cette logique très concrète, se dit particulièrement satisfaite d'avoir trouvé un annuaire papier (!) édité par l'Université de Moscou proposant une sélection de sites. Sans vouloir nécessairement revenir au support papier, les élèves imaginent que cette base de sites serait constituée et alimentée par des enseignants selon leurs disciplines (ce qui est le cas pour la bibliothèque virtuelle dans une certaine mesure). Ce serait les enseignants encore, en cas de formation à la recherche documentaire (!) et à l'utilisation d'Internet, qui seraient selon eux les plus à-même de dispenser ces cours, ou selon certains élèves, un professeur d'informatique ou un informaticien (G. f., 21 ans, M1 de Géographie et F. f., 21 ans, L3 de Philosophie).

Paradoxalement, si les ateliers proposés par la bibliothèque semblent méconnus, alors que les objectifs en sont proches, les formations dispensées par le CID dans ce domaine, même très simples, sont appréciées par les élèves comme A. (h., 20 ans, L3 d'Allemand). M. (h., 25 ans, M2 d'Italien) pense ainsi qu'il est mieux armé grâce à ces formations que ses camarades de l'université. Par ailleurs, les élèves qui ont évoqué la question n'attribuent pas à la bibliothèque un rôle de médiation par rapport à Internet. Seule G. (f., 21 ans, M1 de Géographie) se dit indifférente au statut de la personne qui ferait office de médiateur : « *Peu importe qui, du moment qu'on a un interlocuteur pour répondre à nos questions* ». Mais sa réflexion corrobore plus encore notre constat, sous un angle différent : aux yeux des élèves, les bibliothécaires n'ont pas de légitimité par rapport à la médiation du savoir et aussi à sa transmission, et à plus forte raison quand elles sont technicisées.

Doit-on se satisfaire de cette image des bibliothécaires de laissés pour compte de la technique alors qu'il s'agit de l'une des principales et nouvelles fonctions revendiquées par les personnels de bibliothèque ?

Droits d'auteur réservés.

6. Utilisation envisagée d'Internet dans la future profession

Une partie des élèves de l'ENS-LSH se destinant à l'enseignement, il nous a paru intéressant de leur demander comment ils pensaient utiliser Internet dans le cadre de leur future profession, afin de vérifier s'ils pensent reproduire un schéma ou, au contraire, en sortir.

Il est à noter que tous les étudiants que nous avons interrogés ne se destinent pas nécessairement à l'enseignement. F. (f., 21 ans, L3 Philosophie), L. (h., 21 ans, M1 Histoire) et K. (f., 21 ans,L3 Géographie) et D. (h., 21 ans, L3 Géographie) ne se sont pas prononcés sur le métier qu'ils envisagent de faire, quant à I. (h., 22 ans, M2 Philosophie), il nous avoue qu'il « *penche plutôt vers la possibilité d'écrire que vers le métier d'enseignant* ». En revanche, les neuf autres élèves ont déjà une idée assez précise, pour la plupart d'entre eux, de l'utilisation qu'ils feront d'Internet, une fois devenus enseignants. On peut dès lors distinguer deux types de réponses, celles axées sur la pratique de l'enseignant et celles tournées vers les élèves.

6.1. Internet pour les élèves ?

C (f., 21 ans, L3 Histoire) et H. (f., 21 ans, L3 en Lettres modernes) se posent particulièrement la question de l'utilisation d'Internet par les élèves ; la première pense qu'elle ne les incitera pas à utiliser l'outil car elle craint que cette pratique ne favorise l'absentéisme, la seconde pense que l'enseignant, notamment en Lettres, ne peut qu'avoir un rôle limité dans la mesure où il y a de grandes disparités dans l'utilisation de l'outil. H. (f., 21 ans, L3 en Lettres modernes) trouve néanmoins essentiel de sensibiliser les élèves à l'enjeu que représentent les nouvelles technologies, dans la mesure où « *la maîtrise de l'Internet permet l'accès à l'information* ». Se destinant à l'enseignement dans le secondaire, elle envisage à l'avenir de participer à des forums d'échanges de pratiques et de conseils entre professeurs, dont elle a connaissance. Pour elle, Internet participe de

Droits d'auteur réservés.

la conception qu'elle a de l'enseignement : « *une ouverture sur la culture et sur le monde* ».

6.2. Internet et le futur enseignant

Les autres élèves interrogés voient davantage la question de l'utilisation d'Internet de leur point de vue de futur enseignant.

Pour A. (h., 20 ans, L3 Allemand), qui souhaiterait pouvoir combiner des fonctions d'enseignant et des fonctions liées à l'informatique, le fait de mettre des cours en ligne équivaut à « *se tirer une balle dans le pied* ». Néanmoins, il envisage d'utiliser Internet dans le cadre de son métier. Au contraire, G. (f., 21 ans, L3 Géographie) pense que les cours en ligne sont une bonne chose pour les étudiants et imagine d'en fournir à l'avenir, « *sous la responsabilité de l'université [dans laquelle elle enseignera]* » car elle estime que c'est une garantie de qualité.

M. (h., 25 ans, M2 Italien) s'interroge plus particulièrement sur leur diffusion. Certains de ses professeurs l'ont sensibilisé à ce problème et, partant, il ne sait pas dans quelle mesure il autorisera leur accès à une communauté élargie. Par ailleurs, les élèves qui, pour leurs études, ne trouvent pas actuellement d'intérêt personnel à l'utilisation des cours en ligne n'envisagent pas d'en fournir une fois devenus enseignants.

N. (h., 24 ans, M2 Géographie) souligne les fortes réticences qu'il a pu constater dans le milieu enseignant quant au site collaboratif qu'il a mis en place à l'ENS-LSH. En tant que futur enseignant, il souhaite, quant à lui, développer sa pratique d'Internet en alimentant sa page personnelle de cours et de corrigés à destination des élèves. Toutefois, il précise que « *Internet ne remplace pas tout* ». E. (f., 23 ans, agrégative Lettres modernes) envisagerait, elle, de créer un site afin de le mettre à disposition de ses futurs collègues et élèves. B. (h., 21 ans, M1 Histoire), qui remarque que l'informatique et Internet prennent une importance de plus en plus grande à l'ENS-LSH, pense, lui, reverser ses expériences de futur enseignant dans un blog.

Droits d'auteur réservés.

On peut constater que tous les normaliens interrogés, qu'ils se destinent ou non à l'enseignement, envisagent de continuer à utiliser Internet, en tant qu'outil de communication, de recherche ou les deux, dans le cadre de leur profession.

Droits d'auteur réservés.

Conclusion

Avant d'en venir à la conclusion proprement dite, soulignons le manque de travaux portant sur notre sujet. En effet, peu d'études récentes dans ce domaine ont été menées en bibliothèque. La plupart des enquêtes d'usage que nous avons consultées ciblaient des pratiques spécifiques, la recherche documentaire étant souvent détachée des pratiques dans leur ensemble. En outre, les enquêtes institutionnelles ne prennent souvent en compte que l'équipement informatique des étudiants et abordent les usages principalement sous l'aspect quantitatif. De notre point de vue, il était intéressant de multiplier les angles d'étude afin de dégager une vision la plus globale possible.

Notre travail s'inscrit par ailleurs dans un contexte renaissant d'intérêt pour les approches sociologiques des usages de l'Internet, en particulier chez les étudiants. Ainsi, au cours de nos recherches d'informations sur la toile, nous avons découvert quelques formulaires de questionnaires à l'intention d'étudiants, disponibles sur des sites d'écoles ou sur des pages personnelles d'enseignants.
L' ENS-LSH, via le CID, a elle-même mis en place une enquête, initialement à but informatif, qui s'avère aujourd'hui d'intérêt sociologique. Les sources existent donc mais leurs analyses et exploitations approfondies restent à faire. C'est dans cette optique que l'Enssib, en lien avec Mme Pernoo et la bibliothèque, a proposé une étude sur les pratiques d'Internet chez les étudiants de l'ENS-LSH.

Le principal enseignement de cette enquête est sans doute que la spécificité de la population étudiée, par rapport aux autres étudiants des mêmes disciplines, a une influence bien moindre que nous le supposions. En ce qui concerne les usages généraux d'Internet, les normaliens ont un comportement tout à fait similaire à celui observé chez les étudiants de l'université. Ainsi, les résultats obtenus dans notre questionnaire sont comparables à ceux recueillis dans les différentes enquêtes présentées dans notre état de l'art : une grande majorité des normaliens

Droits d'auteur réservés.

utilise quotidiennement la messagerie, les moteurs de recherche et les services pratiques.

En revanche, certaines différences émergent en ce qui concernent les usages liés aux études, plus spécialisés. Les élèves normaliens connaissent mieux les ressources disponibles dans leur discipline ; ils ont également une pratique plus active. Nous avons été surprises en effet du nombre important d'élèves qui publient eux-mêmes sur Internet, voire qui pour certains maintiennent des sites.

Ainsi, il nous paraît intéressant de confronter la typologie de Mme Broadbent et de M. Cara[77] au public étudié. Ces auteurs distinguent trois catégories d'usagers aux pratiques bien distinctes : « *experts* », « *utilisateurs légers* », et « *novices complets* ». Or, nous pouvons remarquer que, parmi les élèves normaliens interrogés, il n'y a aucun « *novice complet* », ce qui témoigne de la politique volontaire de l'Ecole dans l'apprentissage des nouvelles technologies.

Toutefois, il nous faut nuancer ce bilan très optimiste. En effet, si les normaliens affirment s'être bien appropriés le réseau, ils manifestent une relative méfiance à l'égard des documents trouvés sur Internet, laissant entrevoir une certaine tension entre les représentations et les usages. Cette dichotomie, loin d'être anecdotique, se reflète dans la perception qu'ont les normaliens de leur bibliothèque.

Nous nous sommes, en effet, particulièrement attachées à évaluer l'influence des usages et des représentations d'Internet sur le rôle de médiateur que le bibliothécaire devra progressivement assumer, dans un contexte de mutation technologique des bibliothèques. A l'issue de notre travail, il nous semble que ces nouvelles missions sont loin d'être pleinement reconnues tant par les étudiants que par l'institution.

Internet s'avère pourtant un véritable outil de recherche documentaire pour les élèves interrogés. Ils s'approprient pleinement les catalogues en ligne et utilisent très fréquemment les moteurs de recherche à des fins de documentation.

Nous devons dès lors mettre en lumière un élément frappant : le décalage important entre les perceptions et attentes des élèves et le positionnement de la bibliothèque, en matière de médiation aux nouvelles technologies.

Droits d'auteur réservés.

Les étudiants, d'une part, pensent, avoir une bonne maîtrise d'Internet, perçu avant tout comme un outil simple et rapide. Interrogés sur leurs souhaits, ils demandent la mise à disposition d'une liste de sites très spécialisés dans leur discipline. En revanche, ils ne voient pas l'intérêt de fonctionnalités de recherche avancée, et par conséquent, ne sont pas demandeurs de formations axées sur les méthodes.
Les bibliothécaires, d'autre part, ont développé une offre conséquente de formation ciblée sur les nouvelles technologies. Avec la multiplication des supports électroniques en bibliothèque, ils se sentent investis d'un nouveau rôle de médiation. Cette fonction, déjà assumée quant aux supports traditionnels, évolue dans sa nature. La bibliothèque se veut le lieu de nouveaux apprentissages, de la transmission de nouvelles compétences liés à l'outil informatique : syntaxe élaborée de recherches, fonctionnalités avancées des catalogues, revues et bases de données, élaboration de bibliographies grâce aux nouveaux outils (Endnote).
Ces constats expliquent que la bibliothèque de l'ENS-LSH, en dépit de son offre très riche, ne parvient pas complètement à créer de nouveaux réflexes documentaires chez les usagers. Au-delà des contenus, un effort important de communication reste sans doute à faire : il s'agit de convaincre les étudiants, mais peut-être aussi les enseignants, de la pertinence de ces nouveaux services. Toutefois, le bibliothécaire doit tenir compte du fait que ces évolutions sont trop récentes pour s'intégrer dans les pratiques : les étudiants ne savent pas encore clairement identifier leurs besoins.

Il nous paraîtrait d'ailleurs intéressant de compléter notre travail par une ouverture sur les pratiques du réseau et de la bibliothèque des enseignants de l'ENS-LSH, pratiques influant sur celles de leurs étudiants. Par ailleurs, il y aurait matière à poursuivre la réflexion quant à l'image du bibliothécaire, qui reste intimement liée au livre. Un éclairage différent pourrait être apporté en regard des pratiques et du positionnement de nos collègues documentalistes, qui proposent à leurs lecteurs des résultats déjà construits, toujours plus complets grâce aux nouveaux outils de recherche.

---

[77] Voir 2.2.5. Des usagers inégaux (dans la partie Entretiens)

Droits d'auteur réservés.

Bibliographie

Méthodologie

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris : Nathan, 1992. 125 p.(128 : sociologie ; 19). ISBN 2-09-190652-2

SINGLY, François (de). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : A. Colin, 2005. 127 p. (128. Sociologie) ISBN 2-200-34108-3

POISSENOT, Claude ; RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologique d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2005. 350 p. (Les Cahiers de l'Enssib ; 2) ISBN 2-910227-56-1

Les usages d'Internet : théorie et enquêtes

LES CANADIENS EN EUROPE. Colloque (06 ; 2003-05 ; Nice). *Mesures de l'Internet : actes du 6ème colloque, Nice, 12 au 14 mai 2003 / [organisé par l'INRIA et Les Canadiens en Europe] ; sous la dir. d'Eric Guichard*. Paris : Les Canadiens en Europe, 2004. 309 p. ISBN 2-9516231-5-1

FRANCE. MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. DELEGATION AUX USAGES INTERNET. *Internet pour tous* [En ligne]. Disponible sur : http://delegation.internet.gouv.fr [consulté le 1er avril 2005]

FRANCE. MINISTERE DE L'ECONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE. *Tableau de bord de l'innovation, 12e édition, avril 2005* [En ligne]. Disponible sur : http://www.industrie.gouv.fr/observat/innov/pdf/tbi12.pdf [consulté le 1er mai 2005]

GUICHARD, Eric (dir.). *Comprendre les usages de l'Internet*. Paris : Editions Rue d'Ulm : Presses de l'Ecole normale supérieure, 2001. 261 p. ISBN 2-7288-0268-8

Droits d'auteur réservés.

LAJOIE, Jacques, GUICHARD, Eric (dir.). *Odyssée Internet : enjeux sociaux.* Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'université du Québec, 2002.X-201 p. ISBN 2-7605-1156-1

ORIGGI, Gloria. *Pour une science humaine de l'Internet* [En ligne]. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/05/98/sic_00000598_00/sic_00000598.pdf [consulté le 5 mai 2005]

SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT. SERVICE DU PREMIER MINISTRE. *Accès des français à Internet* [En ligne]. Disponible sur : http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=400 [consulté le 10 mai 2005]

SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT. SERVICE DU PREMIER MINISTRE. *Nombre d'internautes en 2003 : usages* [En ligne]. Disponible sur : http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1711 [consulté le 1er mai 2005]

SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT. SERVICE DU PREMIER MINISTRE. *Equipement des ménages : une nette progression des achats d'ordinateurs en 2003* [En ligne]. Disponible sur : http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1420 [consulté le 1er mai 2005]

Internet, l'enseignement supérieur et la recherche

ACCART, Jean-Philippe. *Internet : booster de la R & D « L'utilisation d'Internet dans la recherche » : journée technique AFTPVA – 22 juin 2000* [En ligne]. Disponible sur : http://www.accart.nom.fr/Conferences/AFTPVA.html [consulté le 10 mai 2005]

CHARTRON, Ghislaine (dir.). *Les chercheurs et la documentation numérique: nouveaux services et usages*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2002. 268 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2-7654-0840-8

PETIT, Francis. *Intégrer la formation à distance à un dispositif de formation des utilisateurs.* Diplôme de conservateur de bibliothèque, mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2004 [En ligne].[78 p.]. Disponible sur :

Droits d'auteur réservés.

http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/petit.pdf [consulté le 15 avril 2005]

SALAUN, Jean-Michel, VAN CUYCK, Alain (coord.). *Les usages et besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche : extrait du rapport final (synthèse documentaire) / groupe de recherche sur les services d'information (GRESI) Enssib, équipe de recherche sur les systèmes d'information et de communication des organisations (ERSICO).* Villeurbanne : Enssib, 1999.

SALAUN, Jean-Michel, VAN CUYCK, Alain (coord.). *Les usages et besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche : extrait du rapport final (synthèse documentaire) / groupe de recherche sur les services d'information (GRESI) Enssib, équipe de recherche sur les systèmes d'information et de communication des organisations (ERSICO)/ Etude réalisée dans le cadre de la phase pilote du Programme de Numérisation pour l'Enseignement et la Recherche(enjeux, contextes et perspectives) de la Maison des Sciences de l'Homme* [En ligne]. Disponible sur : http://www1.msh-paris.fr:8099/html/activduprog/ZeEtudes_old/doc2b1.asp [consulté le 10 mai 2005]

Enquêtes des usages d'Internet dans l'enseignement supérieur et la recherche

ARTESI ILE-DE-FRANCE. *Enquête réalisée en 2000 par l'Institut d'études de la population étudiante* [En ligne]. Disponible sur : http://www.artesi-idf.com/article.php?artno=941&headLine=srubri [consulté le 15 avril 2005]

ARTESI ILE-DE-FRANCE. *Internet et les étudiants* [En ligne].[2002]. Disponible sur : http://www.artesi-idf.com/article.php?artno=4011&headLine=srubri [consulté le 15 avril 2005]

ATELIER SERVICES. *98 % des étudiants en France ont accès à Internet* [En ligne]. Disponible sur : http://www.atelier.fr/article.php?artid=28625&catid=19 [consulté le 1er mai 2005]

BELLAMLIK, Ahmed. *Usages des chercheurs sur Internet*. Villeurbanne : Enssib, 1996 [En ligne]. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dea/membellamlik.pdf [consulté le 12 mars 2005]

Droits d'auteur réservés.

DEMORTIERE, Yannick, HARMAND, Stéphane, RENDU, Michel. *Usages et représentations de l'outil numérique chez les chercheurs en lettres.* Diplôme de conservateur de bibliothèque, mémoire de recherche. Villeurbanne : Enssib, 2002 [En ligne]. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2002-RECH-01.pdf [consulté le 1er avril 2005]

DENEBOURG Hélène, FRICHE Pierre, MORATTEL Floriane, PYTHON Marie-Aude. *Les périodiques électroniques de l'Infothèque Haute Ecole de Gestion- Genève.* 2002. [En ligne]. Disponible sur : http://www.geneve.ch/heg/doc/rad/publications/map_infotheque_HEG.pdf [consulté le 5 mai 2005]

ECOLE DES MINES DE NANTES. *Enquête sur les pratiques documentaires de l'EMNantes*.[En ligne].2003. Disponible sur : http://www.emn.fr/x-info/bn/documents/Castor-Etude-ES.pdf [consulté le 15 avril 2005]

ECOLE DES MINES DE NANTES. *Enquête sur les pratiques documentaires des élèves ingénieurs de l'EMNantes auprès des étudiants de FI 4*.[En ligne]. 2003.Disponible sur : http://www.emn.fr/x-info/bn/documents/Castor-Etude-E.pdf [consulté le 10 mai 2005]

ECOLE NORMALE SUPERIEURE LETTRES ET SCIENCES HUMAINES. CID. *Documentation et nouvelles technologies : évolution des promotions, 2004* [En ligne]. Disponible sur : http://www.ens-lsh.fr/labo/CID/dnt-2004/promos_tc.htm [consulté le 1er avril 2005]

MAHE, Annaïg. *La communication scientifique en révolution : l 'intégration des revues électroniques dans les pratiques informationnelles des chercheurs en sciences de la nature, comme révélateur des mutations du modèle traditionnel de la communication scientifique.* Thèse de doctorat en sciences de l'information. Villeurbanne : Université Lyon 1 Claude Bernard, 2002, 178p.

MAHE, Annaïg. *« Bilan sur les études d'usages des revues électroniques » in Expertise de ressources pour l'édition des revues* électroniques [En ligne]. 2002. Disponible sur : http://revues.enssib.fr/Index/indexusages.htm [consulté le 10 mai 2005]

Droits d'auteur réservés.

MILLERAND, Florence. « Le courrier électronique : artefact cognitif et dispositif de communication » in *Actes du colloque La communication médiatisée par ordinateur : un carrefour de problématiques , 69è congrès de l'ACFAS, 15 et 16 mai 2001, Sherbrooke (Canada)* [En ligne]. Disponible sur : http://grm.uqam.ca/activites/cmo2001/millerand.html [consulté le 15 mai 2005]

OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA VIE ETUDIANTE. *Enquête « Conditions de vie » 2003* [En ligne].Disponible sur : http://www.ovenational.education.fr/index.php?lang=fr&page=enqcond.php&chap=4 [consulté le 1er mars 2005]

POISSENOT, Claude. *Usages et représentations d l' Internet : une enquête au Pôle Universitaire Européen de Nancy-Metz* [En ligne].1999. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/03/76/sic_00000376_02/sic_00000376.html

RACETTE, Nicole ; RONDEAU, Ginette ; BILODEAU, Hélène … [et al.*]*. *Les pratiques d'intégration des TIC dans la pédagogie universitaire à l'UQAT : obstacles et réussites, novembre 2001* [En ligne]. Disponible sur : http://web2.uqat.ca/pedagocom/classeur/Racette_et_coll_rapport2001.pdf [consulté le 15 mars 2005]

VAN CUYCK, Alain (dir.). *Enquêtes sur l'usage d'Internet et de la salle micro 1 des étudiants de l'Université Jean Moulin / enquête réalisée par les étudiants de la maîtrise information communication*. [S. l] : [s.n], 1999.

.

Internet et les bibliothèques

FRANCE. MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE, DE LA RECHERCHE ET DE LA TECHNOLOGIE. *Rapport Van Dooren : Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies.* Ministère de l'Education nationale, de la recherche et de la technologie, 1999 [En ligne]. Disponible sur : http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/ default.htm [consulté le 15 mai 2005]

FRANCE. SENAT. COMMISSION DES FINANCES, DU CONTROLE BUDGETAIRE ET DES COMPTES ECONOMIQUES DE LA NATION. *Rapport d'information sur la situation des bibliothèques universitaires françaises / Sénat, session ordinaire de 1998-1999 ; réd. par Jean-Philippe Lachenaud*. Paris : Sénat, 1998, 150 p. (Les rapports du Sénat) ISBN 2-11-100612-2

Droits d'auteur réservés.

HEDON, Guy.« L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque », in *Bulletin des bibliothèques de France*.1999, Paris, t.44, n°5, p.40-45.

JACQUESSON, Alain, RIVIER, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999. 362 p. (Collection Bibliothèques) ISBN 2-7654-0716-9

PEDLER, Emmanuel, ZERBIB, Olivier. *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : usages d'Internet et des cédéroms.* Paris : Bibliothèque publique d'information-Centre Georges Pompidou, 2001. 215 p. (Etudes et recherches / Bibliothèque publique d'information) ISBN 2-84246-056-1

POUTS-LAJUS, Serge, TIEVANT, Sophie. « Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public », in *Bulletin des bibliothèques de France*.1999, Paris, t.44, n°5, p.30-34.

ROUHET, Michèle. *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1996. 386 p. (Bibliothèques) ISBN 2-7654-0623-5

Droits d'auteur réservés.

Table des sigles et abréviations

BIU-LSH	Bibliothèque Inter-universitaire en Lettres et Sciences humaines
BnF	Bibliothèque nationale de France
BPI	Bibliothèque publique d'information
CEA	Commissariat à l'Energie Atomique
CID	Centre d'ingénierie documentaire (de l'ENS-LSH)
CEDILLE	Cellule d'édition et de diffusion en ligne (de l'ENS-LSH)
EHESS	Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales
ENS-LSH	Ecole Normale Supérieure - Lettres et Sciences Humaines
EMN	Ecole des Mines de Nantes
ERSICO	Equipe de Recherche sur les Systèmes d'Information et de Communication des organisations (Université Lyon 3)
ESGBU	Etude Statistique Générale des Bibliothèques Universitaires
GRESI	Groupe de recherche sur les services d'information (Enssib)
IEPE	Institut d'Etude de la Vie Etudiante
IPST	Institut Professionnel des Sciences et Technologies
IGN	Institut Géographique National
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes économiques
KVK	Karlsruher Virtuelle Katalog
LIRE	Littérature, idéologies, représentations aux 18^{e} et 19^{e} siècles (laboratoire rattaché au CNRS et à l'ENS-LSH)
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
NTE	Nouvelles Technologies Educatives
PEB	Prêt Entre Bibliothèques
SUDOC	Système universitaire de documentation
TICE	Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement

Droits d'auteur réservés.

Définitions

BLOG (OU WEBLOG) : journal personnel ou carnet de voyage disponibles sur Internet.

CHAT : application permettant un dialogue direct entre les internautes, dans une interface qui peut être dans un logiciel (comme MSN) ou une page Web.

ENCODAGE : conversion et compression de données en format numérique pour obtenir un fichier gérable et exploitable.

ENDNOTE : outil de gestion de bibliographies qui permet d'insérer facilement des références bibliographiques dans des documents. EndNote stocke, gère et recherche des bases de données de références bibliographiques.

CONNEXION INTERNET ADSL (*Asymetrical Digital Subscriber Line)* : connexion Internet à haut débit délivrée par la ligne téléphonique.

CONNEXION INTERNET PAR LE CABLE : connexion Internet à haut débit passant par le câble (et non par la ligne téléphonique).

CONNEXION INTERNET PAR LE MODEM : connexion Internet à bas débit passant par la ligne téléphonique.

CONNEXION INTERNET PAR LE WIFI (*Wireless Fidelity*) : connexion Internet à haut débit dont la technologie permettant de se connecter sans fil à un réseau local.

GOOGLE PRINT : bibliothèque numérique mise en ligne par Google qui offrira à terme 15 millions d'ouvrages numérisés provenant de 5 grandes bibliothèques Anglo-saxonnes.

GOOGLE SCHOLAR : bibliothèque numérique mise en ligne par Google proposant des documents de nature scientifique (publications universitaires, articles scientifiques, thèses, livres, rapports de recherche).

HTML (*Hyper Text MarkUp Language*) : langage de programmation utilisé pour les pages Web.

MSN : logiciel de messagerie instantanée édité par Microsoft.

PDF (*Portable Document Format*) : format produit par la société *Adobe Systems* permettant la diffusion et l'échange de documents électroniques, préservant la mise en forme, les polices, les images, et les objets graphiques.

PHP (acronyme d' *Hypertext Preprocessor*) : il s'agit d'un langage script destinés aux pages Web.

Droits d'auteur réservés.

SPIP : système de publication de contenu pour l' Internet écrit en langage PHP et disponible sous licence GPL (licence publique générale concernant les logiciels libres).

TUTORIEL : logiciel (ou programme) destiné à l'apprentissage du fonctionnement et de l'utilisation d'une autre application.

WIKIPEDIA : encyclopédie en ligne libre, gratuite, écrite de manière collaborative et dont le texte est réutilisable.

USENET.COM et **ASNET.COM** : sites hébergeant des groupes de discussion

Droits d'auteur réservés.