

Extrait du MARSOUIN.ORG

<http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article226>

Document de travail. 5-2008.

Les usagers des bornes interactives en lieux publics, 1988-2008 évolutions des usages.

- Publications / Projets de recherche - Usages des bornes interactives en lieux publics. -
Date de mise en ligne : mardi 24 juin 2008

Description :

BORNES INTERACTIVES, APPROPRIATION, OBSERVATION DES USAGES, ÉTUDE COMPARATIVE.

MARSOUIN.ORG

Ce travail avait pour objectif de comparer les pratiques des usagers d'automates interactifs à vingt ans d'intervalle en utilisant la même méthodologie faite d'observations in situ et d'entretiens avec les utilisateurs. De nouveaux usages des automates interactifs, notamment les téléguichets qui doivent permettre d'accéder à des services publics (ANPE, ASSEDIC, CAF, etc.) à partir de sites uniques, se profilent et nécessitent de connaître leur acceptabilité par les populations concernées. Il s'agit de voir si leur perception et les dispositions des usagers à leur égard ont changé depuis 20 ans. Pour cela on évalue simultanément leur performance objective en observant les comportements et les discours tenus sur l'offre de service et les enjeux de ces usages.

MOTS CLEFS : BORNES INTERACTIVES, APPROPRIATION, OBSERVATION DES USAGES, ÉTUDE COMPARATIVE.

Introduction.

Les bornes interactives en lieux publics sont apparues en France en 1984 et après un succès de curiosité, elles se sont installées dans nos paysages urbains que ce soit pour effectuer des transactions, chercher des informations ou s'orienter. Lors de leur émergence, à une période où venait d'apparaître le Minitel et où l'ordinateur restait un objet rare, elles étonnaient et inquiétaient leurs premiers utilisateurs. L'inquiétude envers une déshumanisation de la vie sociale à cause d'une informatisation généralisée faisait armes égales avec l'opportunité de se former aux technologies de l'an 2000.

Vingt ans après, les usages et surtout les pratiques de ces automates ont continué à se développer sans pour autant occuper tous les espaces de la vie sociale. Les relations Homme/Machine se sont multipliées et se sont généralisées au quotidien, l'informatisation de la société n'est plus perçue comme une menace et la médiation des ordinateurs est acceptée pour accéder aux nouveaux réseaux. Dans un même temps, les technologies se sont simplifiées, sont devenues plus fiables, plus ergonomiques et les usages se sont démultipliés avec la prolifération d'objets nomades interactifs. De nouveaux usages des automates interactifs, notamment les téléguichets qui doivent permettre d'accéder à des services publics (ANPE, ASSEDIC, CAF, etc.) à partir de sites uniques, se profilent et nécessitent de connaître leur acceptabilité par les populations concernées.