

Les usages internet et informatique dans les points d'accès public : les cas comparés de Saint-Denis de La Réunion et d'Antananarivo

Ny Aina RAKOTOMALALA HARISOA
Telecom Bretagne

28 et 29 mai 2009, Trégastel.

<http://www.marsouin.org>



Le point d'accès public

Espace doté d'un ou de plusieurs ordinateurs connecté(s) au sein duquel tout public peut accéder aux équipements et à internet. L'accès aux équipements et aux activités peut être le fruit d'un service public à coût réduit ou gratuit (cybercommune, cybercase, cyberbase,) ou d'un service marchand (cybercafé).

■ Problématique

Les points d'accès public pourraient-ils être des lieux d'appropriation de l'ordinateur et de l'internet pour les usagers qui les fréquentent? Quelle comparaison possible entre les terrains malgaches et réunionnais?

- Qui sont les usagers fréquentant les points d'accès public?
- Que représentent les points d'accès publics pour les usagers?
- Quels sont les usages identifiés dans les points d'accès public?

■ Cadre théorique

3 approches:

Approche de la diffusion:

Etude de l'ADOPTION des innovations au sein des systèmes sociaux suivant une décision dichotomique (adoption/rejet) et en se mettant suivant le profil des usagers (E. Rogers)

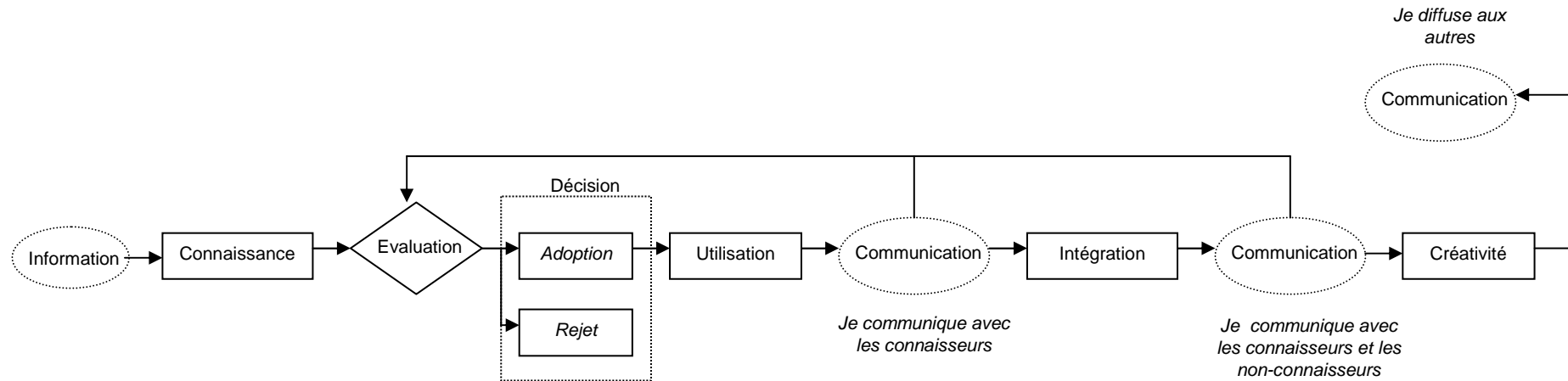
Approche par l'innovation:

Etude et positionnement au moment de la CONCEPTION des objets techniques permettant d'intégrer dès la phase de conception les usagers en même temps que les concepteurs (M. Akrich)

Approche par l'appropriation:

Etude du processus d'INTEGRATION d'une innovation dans la vie quotidienne des usagers en s'appuyant sur les profils d'usage et en mettant en évidence la disparité des usagers (S. Proulx)

■ Cadre théorique



Prise de connaissance	Relation inter-personnelle
	Communication de masse
	Communication de masse et relation inter-personnelle
Évaluation	Caractéristiques de l'objet (avantage relatif, complexité, compatibilité, visibilité, test)
	Caractéristiques propres de l'individu (besoin, possibilités financières, capacité cognitive, disponibilité temporelle, anciennes expériences)
	Caractéristiques culturelles et sociales (réseau social, leader d'opinion, facteur d'encouragement, variables sociales)
Utilisation	Processus d'acquisition (mode d'emploi, auto-apprentissage, personne interposée)
	Pratiques (classique, communication, ludiques, e-commerce)

Intégration	Fréquence d'utilisation
	Durée d'utilisation
	Maîtrise des langages techniques
Créativité	Déplacement
	Adaptation
	Extension
	Détournement

■ Les méthodes d'enquête

Observation préliminaire dans les cyberbase/cybercases réunionnais et les cybercafés malgaches ciblés sur:

- les activités et les services proposés,
- le fonctionnement (ouverture, condition d'accès,...),
- les types d'utilisateurs,
- les usages,....

Enquête quantitative auprès de 427 utilisateurs dans 6 cyberbase/cybercases réunionnais et 6 cybercafés tananariviens sur:

- leurs usages de l'ordinateur et de l'internet dans et en dehors des points d'accès public,
- leur rapport avec les points d'accès public (fréquence, durée d'utilisation, raisons, relation avec les animateurs,.....),
- les équipements à domicile,
- leur processus d'apprentissage

Entretien qualitatif auprès des utilisateurs sur:

- leurs expériences et leurs vécus,
- leur rapport avec les autres (animateurs, autres utilisateurs)

■ Les données recueillies

Questionnaire en 6 volets:

- sur le profil des usagers fréquentant les points d'accès public,
- sur les lieux d'accès publics (fréquence de visite, durée, raisons de la visite, critère de choix d'un lieu d'accès, lien social existant),
- sur les usagers et leur domicile (équipements, famille & internet,....),
- sur les usages,
- sur l'apprentissage de l'ordinateur et de l'internet
- sur les opinions des usagers sur l'internet

Cible:

- Tous les usagers qui acceptent de participer aux questionnaires
- Taux de réponse: 80%
- 426 répondants: 175 à Saint-Denis (48%) et 251 à Antananarivo (51%)

Déroulement des enquêtes

- Enquêtes menées face à face dans 6 cybercafés tananariviens et 6 cybercases/cyberbases de Saint-Denis entre avril et décembre 2008
- 1 semaine dans chaque point d'accès public

■ Résultats

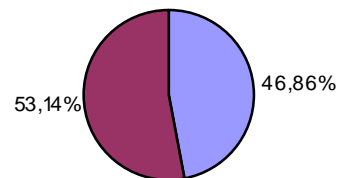
Qui sont les usagers fréquentant les points d'accès public?

■ Résultats

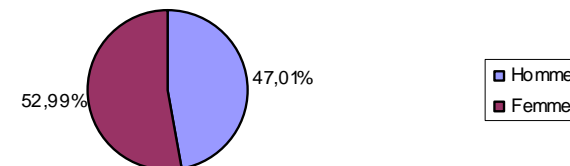
Chiffres clés:

- 53% de femmes,
- 82% des sondés ont moins de 40 ans (43% des usagers entre 20 et 29 ans),
- les jeunes sont plus représentés: collégiens, lycéens, étudiants
- 2/3 des sondés sont célibataires,
- 80% des sondés ont au moins le BAC
- 1/2 des sondés possèdent un ordinateur mais 3/4 n'ont pas une connexion internet

Pourcentage homme/femme à Saint-Denis



Pourcentage homme/femme à Antananarivo

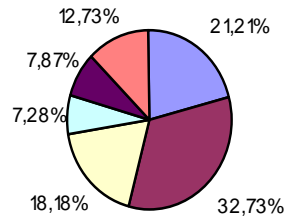


■ Homme
■ Femme

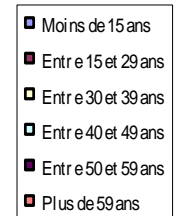
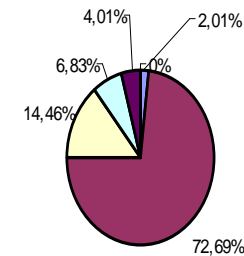
■ Des profils différents....

- les réunionnais sont des usagers très jeunes ou plus âgés contrairement aux usagers malgaches (entre 15 et 39 ans),

Age des usagers réunionnais

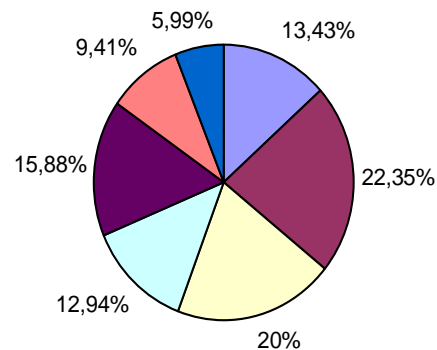


Age des usagers malgaches

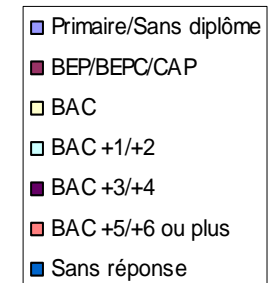
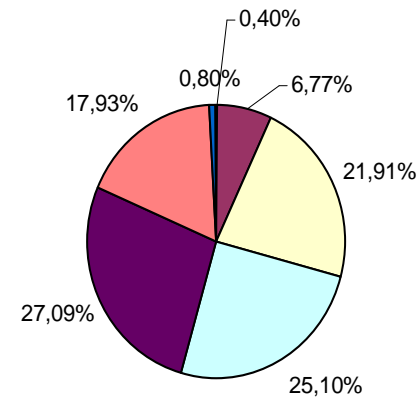


- les usagers réunionnais ont un niveau d'études moins élevé que les malgaches,

Niveau d'études des usagers réunionnais



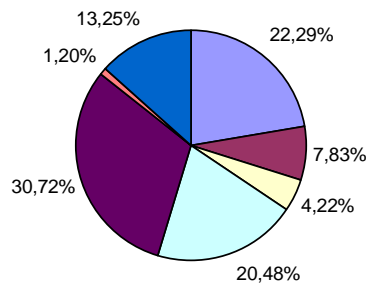
Niveau d'études des usagers malgaches



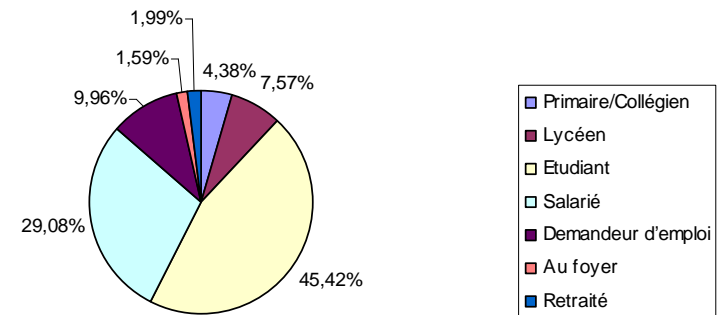
■ Des profils différents....

- un taux fort d'étudiants et de salariés est observé chez les malgaches, contrairement aux réunionnais

Statut professionnel des usagers réunionnais



Statut professionnel des usagers malgaches



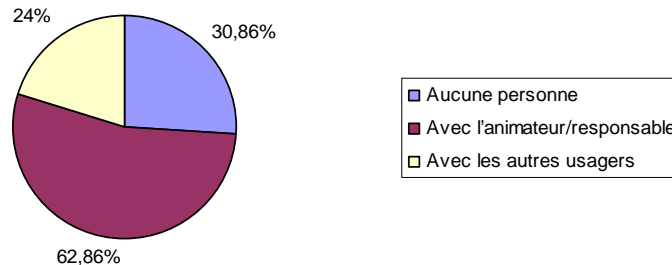
Les points d'accès public accueillent des publics de profils différents à Saint-Denis et à Antananarivo

Que représentent les points d'accès public pour les usagers?

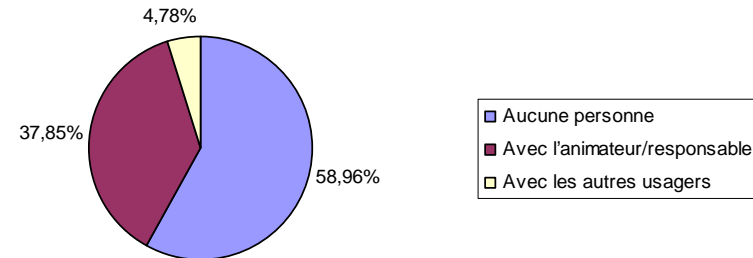
■ Des pratiques différentes....

- le point d'accès public est un lieu de contact social pour les usagers réunionnais, contrairement aux usagers malgaches

Contact des usagers réunionnais au sein de l'espace



Contact des usagers malgaches au sein de l'espace



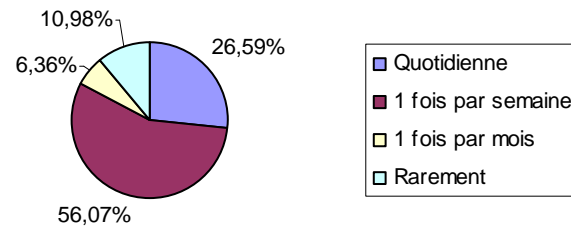
- le point d'accès public est un lieu de découverte de l'ordinateur et de l'internet pour les usagers réunionnais (30,86%), contrairement aux malgaches (8,76% seulement)

- le point d'accès public est un lieu d'apprentissage (atelier, cours) de l'ordinateur et de l'internet pour les usagers réunionnais (19,43%), contrairement aux malgaches (1,59% seulement)

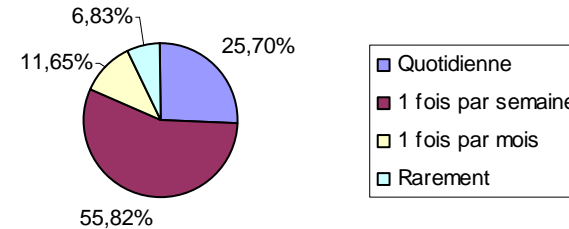
■ Fréquentation des points d'accès public

- la fréquence de visite est presque identique pour les réunionnais et les malgaches

Fréquence de visite des usagers réunionnais

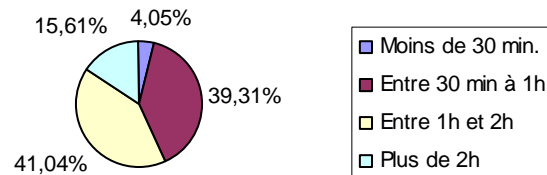


Fréquence de visite des usagers malgaches

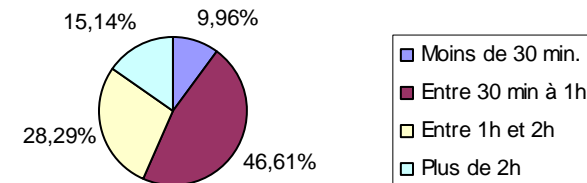


- les malgaches restent moins longtemps que les réunionnais dans les espaces

La durée de passage des usagers réunionnais



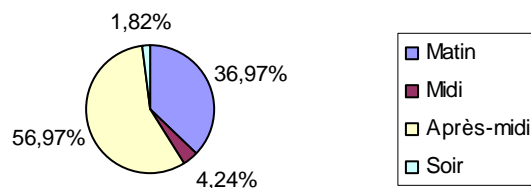
La durée de passage des usagers malgaches



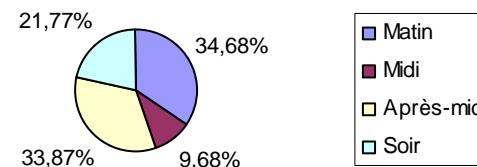
■ Fréquentation des points d'accès public

- les points d'accès public connaissent plus d'affluence l'après-midi et le soir

Moment de fréquentation des usagers réunionnais



Moment de fréquentation des usagers malgaches



- l'accès moins cher/gratuit, la convenance de l'horaire et la proximité sont les 3 raisons principales qui encouragent les usagers à aller dans les points d'accès public

	Saint-Denis	Antananarivo
Accès moins cher/gratuit	80,57%	84,86%
Horaire	58,29%	79,28%
Proximité	56,57%	76,89%

■ Fréquentation des points d'accès public

- le point d'accès public est un lieu de contact social, de découverte et d'apprentissage pour les usagers réunionnais. C'est surtout un lieu de recherche d'information pour les usagers malgaches,
- les usagers qui fréquentent les points d'accès public sont plutôt des « habitués » qui viennent au moins une fois par semaine,
- la durée de visite est entre 30 min et 2h. Elle est plus longue chez les publics réunionnais que malgache,
- la fréquentation des points d'accès public se fait plutôt le soir

■ Résultats

Quels sont les usages identifiés dans les points d'accès public?

■ Des usages différents....

	Saint-Denis	Antananarivo
Bureautiques et tableur	28%	12,75%
Lecture/retouche/impression photo	12%	11,92%
Jeux	16,57%	3,59%
Ecoute/visionnage d'une musique/vidéo	17,14%	8,37%
Montage audio/vidéo	5,71%	0,40%
Recherche d'information	89,14%	91,63%
Suivi des actualités sur internet	50,86%	60,96%
Recherche d'actualité sur la vie locale	34,29%	1,59%
Achat/vente sur internet	8%	0,49%
Opérations bancaires sur internet	16,57%	0,40%
Envoi/réception des mails	68%	88,84%
Chats	23,43%	44,22%
Communication vocale sur internet	7,43%	7,17%
Visioconférence	6,29%	15,14%
Participation/consultation des forums	16%	26,29%
Téléchargement sur un support	34,29%	68,13%

■ Usages

- la recherche d'information, l'envoi/réception des mails et le suivi des actualités sur internet sont les 3 principaux usages identifiés,
- A part les 3 principaux usages communs:
 - l'usage des usagers malgaches dans l'espace est « utilitaire » et « communicationnel »,
 - l'usage des usagers réunionnais est plutôt « ludique »

■ Conclusion et perspectives

- **Les usagers des 2 terrains ont des profils différents:**
 - un public très jeune ou plus âgé à Saint-Denis,
 - Une forte représentation des 15 à 40 ans pour le cas malgache
- **Ils fréquentent au moins une fois par semaine les points d'accès public:**
 - la durée de visite est plus courte pour les malgaches et inversement pour les réunionnais,
 - les principaux usages sont les mêmes (recherche d'information, envoi/réception de mails, suivi d'actualités sur internet)
- **Le point d'accès public est perçu différemment :**
 - lieu de recherche d'information, lieu d'initiation et de découverte, lieu de contact social pour les réunionnais,
 - lieu de recherche d'information et lieu de communication via l'internet pour les malgaches,

Limite de l'analyse: Les données quantitatives ne permettent pas d'identifier l'évolution des usagers dans leur usage, ce que fait chaque usager avec l'ordinateur et l'internet dans son processus d'appropriation, la démarche de l'utilisateur dans sa manipulation des outils



Une analyse qualitative s'impose