

Le refus de l'Internet : des éléments explicatifs

Feirouz BOUDOKHANE

Mots clés : *Internet, refus, non-usagers, réfractaires idéologiques*

Introduction

En sciences de l'information et de la communication, les études abondantes sur Internet semblent très focalisées sur la question des usages sociaux et professionnels de cet outil, négligeant souvent la problématique du non-usage et plus spécifiquement celle du refus. Avec le développement du réseau Internet, on ne peut plus passer outre les formes d'auto-exclusion et de résistance face à cette technologie. Pour prendre en compte ses enjeux, il faut considérer tous les phénomènes qu'elle fait naître dans la société.

Dans cet univers technologique, il n'y a pas que des « braconnages » et des détournements des modes d'emploi mais il y a aussi des formes de non-usage et des résistances qui accentuent la fracture numérique. N'est-il pas nécessaire alors de comprendre les raisons de ces résistances ?

Peu de recherches se sont intéressées précisément au refus de l'Internet, aux appréhensions qui débouchent sur le non-usage revendiqué de ce dispositif. Ainsi, la question centrale posée dans notre travail est de savoir pourquoi certaines personnes refusent cet outil : Quelles sont les raisons de ce non-usage volontaire ? L'obstacle cognitif n'est-il pas une de ces raisons ? L'intolérance et l'inquiétude face aux changements engendrés par Internet peut-il expliquer la résistance ? Cette technologie leur apparaît-elle incompatible avec leur mode de vie et leur culture ? Notre étude se donne pour objectif la compréhension de certains éléments susceptibles d'expliquer ce refus.

Pour tenter de répondre à ces questions de recherche, nous avons opté pour une étude qualitative basée sur des entretiens semi-directifs. Ces entretiens ont été réalisés dans la région de Bordeaux en décembre 2005 et janvier 2006 auprès de 15 non-usagers qui déclarent refuser Internet¹.

A partir de ce travail de terrain, le refus de l'Internet s'est avéré recouvrir une multitude de paramètres excédant les obstacles économiques ou encore géographiques qui sont liés à l'accès. D'autres éléments explicatifs d'ordre psychologique, cognitif, culturel et idéologique ont été identifiés lors de notre enquête.

L'incompatibilité perçue d'Internet et le refus du changement

L'incompatibilité perçue d'Internet avec le mode de vie des non-usagers interrogés, c'est-à-dire avec leurs valeurs traditionnelles et leurs habitudes, semble déterminer leur refus de cet outil. Pour Everett Rogers (2003), la compatibilité renvoie au degré avec lequel une innovation est perçue comme conforme aux valeurs existantes, aux expériences passées et aux besoins du récepteur. Un dispositif technique peut être rejeté s'il exige un haut degré

¹ Ces personnes ont entre 26 et 64 ans, parmi eux 8 sont de sexe masculin et 7 de sexe féminin. (Voir tableau en annexe)

de changement de la part des usagers potentiels. En effet, ces derniers fondent en partie leurs évaluations d'une technologie donnée sur la compatibilité perçue de celle-ci avec leur style de vie. Plus une innovation est conforme à celui-ci et moins importante devrait être la résistance à son égard (Ram, 1987).

La plupart des individus rencontrés sont persuadés de la non-convenance de l'Internet avec un ensemble de principes personnels auxquels ils accordent une grande importance. Ils considèrent cette technologie comme un outil qui ne leur « ressemble » pas et qui est sous plusieurs aspects incompatible avec leurs habitudes et leurs besoins.

La virtualité qui caractérise Internet s'avère, tout particulièrement, incompatible avec les préférences de ces personnes et notamment avec leurs façons de communiquer, de s'informer et d'acheter. Ils préfèrent ainsi le contact direct à la communication virtuelle et les autres moyens d'information (surtout le livre) à l'Internet. Ils redoutent également l'achat en ligne et les risques de fraude que cela peut engendrer. D'où les expressions suivantes : « je préfère voir concrètement les choses et les gens » ; « J'ai besoin de toucher, le plaisir tactile disparaît avec Internet ».

La communication par Internet et le recours aux pseudonymes lors des conversations sont également rejetés et rudement critiqués par nos interlocuteurs : « la vraie communication est basée sur le respect des identités réelles et ne peut se réaliser entre personnes avec des identités imaginaires », déclare l'un d'entre eux. Par ailleurs, certains interrogés considèrent l'ordinateur et l'Internet comme des outils froids. Les vocabulaires qu'ils emploient traduisent cela : « Internet n'a pas de sentiment » ; « c'est artificiel et impersonnel ». Cette technologie est perçue comme un dispositif qui crée des relations artificielles et masquées. Elle représente pour les non-usagers une menace pour le lien social qui, sans le contact palpable et réel, ne peut avoir lieu.

En outre, la plupart des interrogés redoutent une invasion de l'Internet dans leur vie. Ils déclarent vouloir rester libres et indépendants de cette technologie qu'ils comparent à une « drogue ». Cet outil est également considéré comme synonyme de renfermement sur soi : « J'aime bouger, pourquoi rester enfermer devant un écran d'ordinateur ? » ; « Je suis sociable, je n'aime pas me renfermer dans un monde inhumain et virtuel ».

Certains non-usagers rencontrés refusent aussi la rapidité et la facilité que permet Internet. Ce dernier est perçu comme un outil qui rend les gens fainéants. Nos interlocuteurs déclarent vouloir rester actifs et « faire les choses sur de bonne base ». L'un d'eux dit à ce propos « ne pas vouloir tomber dans un piège de facilité qui engendre une fainéantise de l'esprit ». Dans ce monde de l'Internet où tout va vite, ces personnes s'inquiètent même et s'interrogent sur la place qui reste aux valeurs essentielles et le temps qui reste pour penser.

Pour ces différentes raisons, les interrogés trouvent qu'Internet est incompatible avec leur mode de vie et affirment ne pas vouloir changer d'habitudes.

Il y a souvent une forme ou une autre de résistance à l'innovation technologique. Comme Everett Rogers l'a montré dans *Diffusion of innovations*, les hommes semblent généralement attachés à leurs habitudes et façons de faire, si bien qu'il n'est pas simple de leur faire accepter les changements. Le refus de certaines technologies peut être justifié par la résistance au changement qu'elles impliquent.

L'utilisation d'Internet demande de nouvelles pratiques et de nouvelles compétences. Cet outil exige des changements qui sont perçus par les interrogés comme une atteinte à

certaines habitudes et à un *statu quo* donné. Le refus de l'Internet s'avère ainsi être une réaction justifiée par l'appréhension face au changement. Voici quelques propos obtenus à ce sujet : « Internet entraîne quand même un bouleversement total, je ne suis pas vraiment prêt à changer mes habitudes. Vous voyez, j'en suis encore au stylo moi » ; « Je n'ai pas envie de changer ma vie et mes habitudes pour entrer dans un monde obscur et incertain, ce n'est pas concret, on ne peut pas le saisir. Ce monde de l'Internet ne me séduit pas ».

Pour Milton Rokeach, les individus qui se sentent menacés par la perspective du changement sont dogmatiques². Le dogmatisme est caractérisé par l'esprit fermé de certaines personnes qui seraient hermétiques au changement et ancrées dans la tradition (Rokeach, 1960). Un individu dogmatique attaché à ses habitudes et qui voit dans l'utilisation d'Internet une menace risquant de les perturber peut donc refuser cet outil. Dans ce contexte, Sudha Ram note que « plus le consommateur fait preuve de dogmatisme et plus la résistance à l'innovation sera forte » (1987, p.210). Toutefois, d'après notre enquête, ce sont les personnes âgées qui s'avèrent les plus résistantes face aux changements engendrés par Internet. Elles se sentent dépassées et absolument pas tentées de rentrer dans cet univers technologique qui est différent de leur style de vie. L'une des interrogés déclare à cet égard : « je me sens complètement déphasée face à cette invasion technique. Je vis bien sans cet engin, ils nous gavent de machines, je n'ai absolument pas besoin de ce "machin" Internet pour mener ma vie et puis honnêtement, vu mon âge, j'aimerais continuer à faire les choses comme je l'ai toujours fait ».

L'analphabétisme technologique

Internet est en train de créer de nouvelles formes d'exclusion. Aujourd'hui il y a un réel clivage entre ceux qui peuvent s'équiper de cet outil et ceux qui ne peuvent pas, entre ceux qui savent l'utiliser et ceux qui ne savent pas. Ces exclusions, qui peuvent entraîner des résistances, ne sont pas uniquement liées à l'aspect financier, elles sont aussi liées à des nouvelles compétences et connaissances. Internet nécessite un certain savoir-faire et une habileté mentale. Dans ce sens, les non-usagers rencontrés qui déclarent être tributaires des habitudes et des formes de pensée du patrimoine livresque justifient leur refus de l'Internet par le fait qu'ils n'ont pas et ne veulent pas avoir ces connaissances.

Ce qu'on appelle « l'analphabétisme technologique » apparaît ici comme un choix des personnes qui affirment ne pas vouloir apprendre l'utilisation de l'Internet. Cet « analphabétisme » apparaît aussi comme une fierté chez les individus qui disent avoir une culture livresque et qui redoutent la cyberculture. Les propos suivants de l'un des interrogés attestent cela : « je suis professeur, une fois, l'un de mes collègues dans une réunion a dit : celui qui ne sait pas utiliser l'ordinateur et l'Internet de nos jours est un analphabète. J'ai répondu : je suis un analphabète, je suis fière de l'être car je suis un analphabète qui sait lire, écrire et surtout réfléchir et penser par lui même sans l'aide d'une machine qui lui dicte quoi faire et comment faire ».

Internet représente pour les contestataires rencontrés un risque pour la culture, une banalisation de celle-ci. En effet, cet outil ne permet pas, selon ces personnes, l'effort de réflexion que le livre impose. Certains trouvent même que cette technologie « est en train de conduire les gens vers l'analphabétisme intellectuel ».

² Voir Rokeach Milton, *Beliefs, attitudes and values : A theory of organisation and change*, San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1986

Certes, Internet permet d'avoir des quantités immenses d'information mais celui-ci ne peut pas être selon nos interlocuteurs un moyen d'accès à la culture et au savoir. Ils doutent même de la véracité des informations accessibles sur le net dans la mesure où « n'importe qui peut y mettre n'importe quoi ». En outre, ils considèrent la culture comme quelque chose qui a une valeur historique et patrimoniale alors qu'Internet est nouveau et semble être sans centre revendiqué, sans périphéries, ni limites. La culture nécessite la durée et la continuité. Or, comme le dit Dominique Wolton, « le propre d'Internet et de la cyberculture est au contraire de se faire et de se défaire constamment. Il n'y a pas de stock, pas de pérennité, il n'y a que des flux. (...). Le volume des messages, la vitesse et l'interactivité ne suffisent pas à constituer une culture quand on sait que celle-ci se construit par accumulation » (2000, p.154).

La structure de l'Internet

Parmi les interrogés certains déclarent avoir déjà vu ou consulté « une fois » Internet. Ils disent ainsi refuser cette technologie en connaissance de cause³. Ces personnes rejettent notamment le processus de navigation nécessitant une certaine logique pour suivre les hyperliens et ressemblant à une opération hachée, rapide et orientée vers l'action de toujours cliquer pour aller d'un nœud à un autre.

En effet, la dynamique du web et cette souplesse totale de « sauter » constamment d'une information à une autre peuvent transformer la consultation du net en une activité « agitée ». L'utilisateur peut être emporté dans un système d'images et de fragments de textes qui peuvent être oubliés dès qu'ils ont été vus. La navigation est placée sous le signe de l'urgence et de l'immédiateté. La lecture sur Internet semble être « zappante », fragmentée et éclatée. D'ailleurs, il semble même difficile de qualifier de "lecture" l'action de celui qui navigue sur Internet sur une masse d'information perpétuellement changeante. Dans la mesure où la navigation suppose un déplacement d'un environnement à un autre, l'individu peut se perdre. L'information est emportée dans un perpétuel mouvement de marée. Nos interlocuteurs trouvent ainsi que la structure de l'Internet privilégie la logique de l'accumulation de l'information par rapport à celle de l'acquisition.

Par ailleurs, la surabondance informationnelle qui caractérise le web s'avère comme un élément justificatif du refus de certains individus rencontrés. Jacques Attali, qui compare cette technologie à un chaos informationnel, dit à ce propos : « quiconque a essayé un jour d'entrer dans Internet sait qu'il ne faudrait pas parler d'autoroutes de l'information mais plutôt de labyrinthes (...), le réseau se compose de mille chemins qui souvent se terminent en impasses » (1995, p.18). Dans cet ordre d'idée, l'un des interrogés raconte son unique expérience décevante avec le web : « c'était à l'armée, on avait un accès gratuit à Internet, je suis allé une fois et là, je me suis retrouvé face un problème : c'est tellement vaste ce truc, tu tapes un mot, il t'en sort un milliard, on se perd facilement dans cette jungle. Ça ne m'a pas tenté depuis, j'ai trouvé que c'était plus une perte de temps et un casse-tête qu'autre chose ».

La navigation fragmentée et la profusion d'information dont parlent certains interrogés peuvent conduire le plus souvent vers une surcharge cognitive. Celle-ci « est liée aux nombreuses décisions que doit faire l'utilisateur lorsqu'il parcourt un hypermédia : quels liens suivre, comment retrouver ceux qui l'intéressent parmi ceux qu'il a parcourus ou parmi ceux qu'il lui reste à parcourir, etc. » (Djoudi, 2001, p.167).

³Ces personnes ne peuvent pas être qualifiées de non-usagers "abandonnistes" de l'Internet, ce sont seulement des individus qui ont eu l'occasion de voir à quoi ressemble Internet en observant quelqu'un l'utiliser ou en essayant eux-mêmes.

La consultation des sites sur Internet consiste souvent à mettre en relation des actions (exemple : ouverture et clôture d'un document, suivi des liens, etc.) avec un ensemble de connaissances (exemple : quels sont les derniers hyperliens? comment revenir à tel ou tel document?). Cela peut engendrer chez l'individu une surcharge cognitive qui compromet l'objectif de sa consultation consistant à savoir le contenu du site et non pas à mémoriser sa structure. Ainsi, celui qui utilise Internet, notamment pour la première fois, se retrouve souvent devant une impasse : il ne sait plus où il en est dans ce gigantesque système d'information. Cela s'avère loin d'être au service de la cognition et peut engendrer, comme c'est le cas pour certains de nos interlocuteurs, un rejet de l'Internet.

Technostress et Technophobie

Outre la surcharge cognitive que peut provoquer la consultation sur Internet, on a pu relever lors de notre enquête un autre élément justifiant le refus de ceux qui disent rejeter cette technologie en connaissance de cause. Ces personnes trouvent en effet l'utilisation d'Internet une opération stressante. Cela est reflété par des expressions telles que : « ça saute d'une page à une autre, c'est énervant » ;

« Je ne supporte pas rester plus de 5 minutes devant l'ordinateur, ça me stresse » ;

« Je ne me sens pas à l'aise devant ces engins ».

Ce qui est a été senti par nos interlocuteurs, se traduit par le phénomène que le chercheur américain Craig Brod a appelé le technostress. Cette notion désigne selon Brod le stress particulier généré par la technologie moderne et notamment celle liée à l'informatique. Les formes que peuvent prendre ses symptômes sont multiples : de l'irritabilité aux maux de tête jusqu'au rejet complet d'une technologie donnée (Brod, 1985).

Psychologues, cognitivistes et sociologues s'intéressent aujourd'hui de plus en plus au technostress et observent même ses effets sur les lieux de travail de ceux qui sont submergés d'information à cause des TIC.

Michel et Erica Nachez (2002) font un rapprochement entre ce phénomène et celui de la technophobie et les considèrent comme deux nouvelles maladies psychologiques de notre époque. Pour ces auteurs, les personnes qui se sentent incompetentes devant les TIC et qui paniquent devant l'ordinateur souffrent au mieux du technostress, au pire de technophobie. Cette dernière peut être définie comme un évitement des technologies dû à un manque de confiance en la machine ou en soi (Markert, 1996). La "peur" de l'ordinateur et de l'Internet (peur de faire des bêtises, de planter le système, de ne pas maîtriser la machine etc.) est une réalité qui a été sentie chez certains interrogés. Cette "peur" ainsi que le manque de confiance en soi face à la manipulation de ces outils déterminent fortement le non-usage de certains sujets rencontrés.

Le facteur de manque de confiance en soi face à Internet peut être rapproché de la notion d'auto-efficacité d'Albert Bandura. Celle-ci est définie comme la croyance des individus dans leurs capacités à mobiliser la motivation, les ressources cognitives et les actions nécessaires afin de contrôler des événements qui apparaissent dans leurs vies (Wood et Bandura, 1989). Autrement dit, l'auto-efficacité renvoie à la perception qu'a une personne d'elle-même, de ses capacités à exécuter une activité et à réagir face à un événement ou un objet. Cette perception influence son niveau de motivation et son comportement.

Dans le cadre de notre enquête, des non-usagers interrogés ont parlé de leurs incertitudes concernant leurs aptitudes à maîtriser Internet. L'appréhension face à la nouveauté

technique et la perception d'une faible efficacité de soi se sont avérées comme deux facteurs qui affectent le refus de l'usage chez ces interlocuteurs.

Le refus idéologique

Les réfractaires idéologiques se targuent de faire de la résistance et de faire partie de ceux qui disent non à la fascination de l'Internet. Le discours de ces personnes est un peu différent des autres non-usagers rencontrés qui contestent aussi cette technologie et disent ne pas vouloir l'utiliser. C'est la nature idéologique de ce discours qui fait la différence.

L'origine américaine de l'Internet est mise en avant de la scène dans les propos des réfractaires. La contestation est liée également au contexte militaire dans lequel cette technologie a vu le jour, d'où les déclarations de ce genre : « Internet est un outil stratégique américain construit pour des fins militaires, donc il est avant tout un système destructeur. Ce n'est pas un outil qui a été mis en place pour le bien de l'humanité » ; « Internet ressemble à un feuilleton américain qui fait rêver les jeunes, qui leur promet un autre monde irréel, virtuel, loin de notre quotidien. C'est un nouveau visage du rêve américain qui impressionne les jeunes ».

Internet est donc associé au monde américain qui ne séduit guère nos interlocuteurs notamment à cause du culte de l'argent et du pouvoir qui lui est associé. Les réfractaires rejettent les espoirs utopiques portés par cette technologie. Pour eux, celle-ci n'est incontestablement qu'une incarnation du système capitaliste. C'est un nouveau moyen de diffusion de l'idéologie dominante, marqué par la logique du profit. Les représentations associées à Internet sont à cet effet très révélatrices : « Internet c'est l'image de la domination capitaliste et américaine. Les grands opérateurs et multinationales qui détiennent cet outil sont américains. Les pays pauvres n'ont rien à dire et rien à faire dans ce système, ils ne font que subir » ;

« Internet est un moyen pour faire de l'argent mis à la disposition des élites, il permet d'enrichir les riches et d'appauvrir les pauvres ».

Cette technologie apparaît donc comme un outil capitaliste et élitiste qui crée de l'exclusion. Elle est aussi perçue comme un moyen qui permet à l'état de mieux cerner et contrôler le peuple. Les propos suivants illustrent cette perception : « Internet est pour moi une nouvelle institution de contrôle mis à la disposition de l'état pour nous mener par le bout du nez. Cette technique permet de garder la trace de tout ce qu'on peut y faire avec, c'est incroyable ! Qui voudra de ça ?! ».

Internet est considéré comme la dernière grande percée technologique qui est en train de provoquer des changements culturels et identitaires dans le monde. Celle-ci joue un rôle majeur dans l'élargissement de nos visions mais contribue aussi à la crainte d'une éventuelle domination de la culture de ceux qui détiennent cette technique. Le refus de l'Internet s'avère être en rapport avec la question culturelle. Les réfractaires contestent en effet l'idée selon laquelle grâce à Internet nous serions tous des citoyens d'un monde sans frontières possédant une sorte de culture mondialisée. Certains voient dans cette technologie la domination d'une seule culture, celle des américains : « on ne peut pas parler de mondialisation, la langue et la culture américaines dominent Internet et nous, on subit cette influence alors que la culture française, européenne ou asiatique sont beaucoup plus riches et plus anciennes ».

La mondialisation ne peut pas être le synonyme de la supériorité d'une seule culture. Elle ne peut exister indépendamment du respect de toutes les identités culturelles et sans une

cohabitation des différentes cultures. Cette idée défendue par Dominique Wolton (2003) est très présente dans les discours de certains de nos interlocuteurs.

Internet est aperçu par les réfractaires idéologiques comme une source de fracture et d'inégalité qui ne possède aucun caractère mondial. C'est au contraire un outil qui aggrave les écarts entre les pays du Sud et ceux du Nord et entre les différentes classes sociales au sein même des pays industrialisés : « ils veulent nous faire croire que c'est un outil mondial qui va être utile à tous. Ce n'est pas Internet qui va sortir les pauvres et les pays sous développés de la misère ».

Par ailleurs, la plupart des réfractaires rencontrés attestent refuser Internet car ils trouvent très utopiques les promesses qui accompagnent cet outil. Ils se voient en décalage avec la nouvelle vision du monde proposée par cette technologie et refusent l'idée qu'elle puisse être une solution à tous les problèmes de l'humanité. Les déclarations suivantes affirment cela : « Internet ça ne va pas résoudre les problèmes ethniques, les problèmes culturels ou religieux. Cet outil laisse de côté les vraies valeurs humaines. Il n'améliore pas les relations entre les hommes » ;

« Internet est un mythe et ça n'a aucune valeur »;

« On nous présente Internet comme un outil miraculeux pour détourner nos regards des malheurs qui envahissent les sociétés ».

Certains réfractaires disent ne pas comprendre l'enthousiasme maladif des gens devant cette technologie. Ce qui semble inquiétant pour eux, c'est que Internet devient une sorte d'idole. Or l'idole, dit Finkielkraut, « est vorace, elle exige le sacrifice des choses. Il n'y a plus de choses dans l'univers d'Internet (...). Vivre parmi les non-choses : tel est le sort commun. Et ceux qui refusent de s'y faire sont traités de spiritualistes, d'idéalistes, d'humanistes éthérés » (En ligne, 1999).

Aujourd'hui, il n'est pas fréquent de prendre une position critique ou hostile vis-à-vis de l'Internet dans la meure où le flot d'éloges le définit d'entrée comme une technologie prodigieuse, la solution à tous les maux de la terre. Pourtant, notre enquête nous a montré que certains individus ont une vision moins optimiste de l'Internet. Les personnes rencontrées attestent refuser l'adoption et l'utilisation de cet outil. Elles ont ainsi énuméré des inconvénients de l'Internet et présenté des arguments différents pour justifier leur position. Le non-usage de cette technologie apparaît donc dans notre étude comme un choix délibéré et fondé sur divers éléments explicatifs.

Conclusion

Les raisons du refus de l'Internet restent largement à étudier et appellent à une reconsidération des approches et des travaux portant sur les enjeux des TIC. Ce refus s'avère, d'après notre enquête, être en relation avec les connaissances et les perceptions que les individus ont de l'Internet, mais aussi avec certaines caractéristiques relatives à cet outil (virtualité, structure du web, etc.) et d'autres propres aux non-usagers (refus du changement, technostress, technophobie, etc.). Toutefois, notre étude ne peut être qualifiée d'exhaustive. Les éléments identifiés concernent certaines personnes qui ont des perceptions spécifiques de l'Internet. Certains propos recueillis sont limités en raison de leur caractère idéologique. Il est en effet important de faire attention à ce qui relève de l'ordre de l'idéologie. Par ailleurs, il n'est pas envisageable de généraliser les résultats de notre enquête au niveau national et encore moins au niveau international.

Le non-usage volontaire de l'Internet semble recouvrir une diversité de phénomènes et aggraver ce qu'on appelle la fracture numérique que plusieurs organismes nationaux et internationaux tentent de réduire en essayant de donner la possibilité au plus grand nombre d'accéder aux TIC. Mais comment réduire cette fracture lorsque certains choisissent l'auto-exclusion et disent refuser ces technologies ? Peut-on parler de « l'e-exclusion » quand le non-usage est revendiqué ? Ces réflexions devraient intéresser davantage les études sur les TIC.

Bibliographie

- Attali J., « Les labyrinthes de l'information », *Le Monde*, 9 novembre 1995, p.18
- Bandura A., *Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle*, Paris : De Boeck, 2003, 859 p.
- Bandura A., Wood R., « Social cognitive theory of organizational management », *Academy of Management Review*, vol.14, n°3, 1989, p.361-384
- Brod C., *Technostress : la révolution informatique menace-t-elle la qualité de la vie*, Montréal : Le Jour, 1985, 316 p. (Collection Éveil)
- Djouidi M., « Conception d'assistants à la navigation sur l'Internet », in *Comprendre les usages de l'Internet*, sous la dir. de E. Guichard, Paris : Presses de l'école normale supérieure, 2001, 261 p.
- Finkelkraut A., « Entretien avec Guy Rossi-Landi », *Lire: fr*, février 1999 [En ligne] <<http://www.lire.fr/critique.asp/idC=35369/idR=210/idG=7>>
- Markert L.R., « Gender Related to Success in Science and Technology », *Journal of Technology Studies*, Vol. 22, n°2, 1996 [En ligne] <<http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/JOTS/Summer-Fall-1996/PDF/5-Markert.pdf>>
- Nachez M., Guilane-Nachez E., *Technostress, technophobie : maîtriser la technologie avec le sourire*, Montréal : Ed. de l'Homme, 2002, 238 p.
- Ram S., « A model of innovation resistance », *Advances in consumer research*, n° 14, 1987, p.208-212
- Rogers E. M., *Diffusion of innovations*, New York : Free Press, 2003, 5ème ed., 551 p.
- Rokeach M., *Beliefs, attitudes and values : A theory of organisation and change*, San Francisco : Jossey-Bass, 1986, 214 p.
- *The open and closed mind*, New York : Basic Books, 1960, 447 p.
- Wolton D., *L'autre mondialisation*, Paris : Flammarion, 2003, 211 p.
- Wolton D., *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*, Paris : Flammarion, 2000, 240 p.
- Vandendorpe C., *Du papyrus à l'hypertexte : essai sur les mutations du texte et de la lecture*, Paris : La découverte, 1999, 271 p. (Collection sciences et société)

Annexe

Tableau –Présentation du profil des personnes interrogées

Sujets	Age	Sexe	Activité professionnelle
1	45	F	Bibliothécaire
2	30	M	Facteur
3	28	M	Libraire
4	40	F	Enseignante
5	52	M	Professeur
6	41	M	Artisan
7	26	F	Etudiante
8	62	M	Retraité (médecin)
9	64	F	Retraité (secrétaire)
10	36	M	Employé
11	34	F	Comédienne (Intermittente du spectacle)
12	38	M	Musicien
13	45	F	Décoratrice
14	54	F	Au foyer
15	58	M	Chef d'entreprise