

PERCEPTIONS DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES EUROPÉENNES

Cécile Toutou

Responsable mission Marketing à la bibliothèque de Sciences Po Paris

RETOUR SUR « L'ENQUÊTE PANEUROPEENNE DESTINÉE À ÉVALUER LES PERCEPTIONS DES UTILISATEURS À L'ÉGARD DES AVANTAGES LIÉS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DANS LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES ». QUICK, PRIOR, TOOMBS, TAYLOR ET CURRENTI (2013)

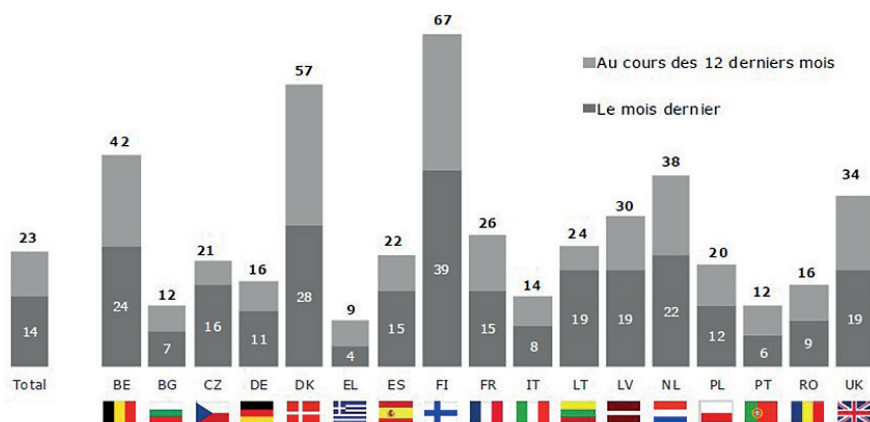
Conduite en 2012 par TNS-Sofres pour la Fondation Bill et Melinda Gates et coordonnée en France par la Bibliothèque publique d'information (BPI), avec le soutien du Service du livre et de la lecture (SLL, ministère de la Culture et de la Communication), une enquête conduite dans 17 pays européens a été l'occasion d'interroger 17 000 personnes afin d'évaluer leur perception des bibliothèques publiques et l'usage qu'elles en font. Une série de rapports a été publiée dans la foulée¹ ainsi que des journées de restitution. En France, dans le cadre du cycle « Partager les savoirs, faire société : les bibliothèques dans la cité », piloté par la Bpi, le pôle Culture du CNFPT-INSET de Nancy et la Bpi ont organisé une journée de présentation des résultats de l'enquête.

Lorsqu'on s'intéresse à des territoires aussi vastes pour en mesurer les performances, on obtient des constats impressionnants : « En 2012, près d'un adulte sur quatre, environ 100 millions d'Européens ont fréquenté une bibliothèque, 24 millions d'adultes ont participé à des formations en bibliothèque, 4,6 millions d'adultes ont utilisé Internet, pour la première fois de leur vie, en bibliothèque. » La situation française est proche de la moyenne puisque le nombre de personnes de plus de 15 ans ayant fréquenté une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois est estimé à 13,6 millions, soit environ un quart des Français de plus de 15 ans (26 %), comparé à un peu moins d'un quart (23 %) de l'ensemble des adultes en Europe².

1 <https://colibris.link/ZDAfX>

2 Ce chiffre de 26 % de fréquentants est relativement proche de celui de 28 % fourni par le Département des études, de la prospective et des statistiques (pour la tranche d'âge des 15 ans et plus). Ministère de la Culture et de la Communication. Voir DEPS/MCC. Chiffres clés 2013 : Statistiques de la culture. Bibliothèques. 2013 En ligne : <https://colibris.link/t2zJ9>

Figure 1. Pourcentage des adultes qui ont fréquenté une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois et du dernier mois



Source : Enquête Omnibus : Q1. Vous êtes-vous rendu(e) dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois ? Q2 : A quelle fréquence vous êtes-vous rendu(e) dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois ?

Lorsqu'on ajuste la focale pour permettre aux territoires de révéler toutes leurs diversités, on obtient des photographies contrastées comme le montre, au niveau de chacun des 17 pays enquêtés, la figure 1. Ces travaux recèlent une mine d'enseignements et permettent de revenir sur des clichés. Ainsi, ce n'est pas pour une question de latitude ou de température que l'on trouve beaucoup d'utilisateurs dans les bibliothèques de Finlande et du Danemark : « *De manière générale, les pays qui investissent le plus dans les bibliothèques par habitant enregistrent les taux de fréquentation les plus élevés. Ainsi, les répondants de Finlande et du Danemark fréquentent plus facilement les bibliothèques (respectivement 67 % et 57 %) que ceux des pays du sud et de l'est de l'Europe, qui ont un taux de fréquentation nettement plus faible, en particulier la Grèce (9 %), le Portugal (12 %), la Bulgarie (12 %), l'Italie (14 %) et la Roumanie (16 %).* »

Autre idée reçue à combattre : ce n'est pas uniquement parce qu'on ne dispose pas d'ordinateur à la maison et que le pays est mal équipé en haut débit que l'on utilise les ordinateurs de la bibliothèque : « *En Finlande (19 %) et au Danemark (19 %), le recours à un ordinateur mis à la disposition du public est très élevé, alors qu'en Bulgarie, en Pologne, au Portugal, en Italie, en France, en Grèce et en Allemagne il est nettement plus bas : 1 à 2 % de l'ensemble des adultes pour chaque pays.* » Cependant, les auteurs insistent sur le fait que, globalement, on compte seulement 4 % de l'ensemble de la population adulte européenne qui ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans les bibliothèques au cours des 12 derniers mois (2 % en France), avec de fortes disparités sur cet indicateur d'un pays à l'autre et selon les tranches d'âge (les plus jeunes, 15/24 ans, y ayant plus recours que les plus âgés). Le rapport estime que dans l'ensemble, le nombre d'utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque n'ayant aucune autre possibilité d'accès à Internet, ou d'y accéder gratuitement, est estimé à 80 000 personnes en France.

On comprend donc l'importance de ce service car, au-delà des performances moyennes nationales, il apparaît que « certains groupes traditionnellement exclus

sur le plan numérique ou social, tels que les Roms, les minorités ethniques, les migrants et ceux qui ont arrêté leurs études à temps complet à un âge relativement jeune forment un noyau dur d'utilisateurs réguliers et semblent particulièrement dépendants de ce service » qu'ils plébiscitent, notamment en raison de sa gratuité. Ce sont là principalement des usagers qui n'ont que cette possibilité pour accéder à Internet, car souvent pas ou plus équipés chez eux. Le rapport souligne donc l'importance du rôle que jouent les bibliothèques dans l'accès à l'utilisation de l'informatique et celui des bibliothécaires en matière d'initiation et de formation aux TIC : « *Environ la moitié des répondants [européens] qui ont eu recours à un ordinateur mis à la disposition du public ont indiqué qu'un membre du personnel de la bibliothèque les avait aidés ou leur avait montré comment réaliser une activité.* » Sans surprise, c'est d'abord à des activités liées à la recherche d'emploi et à la formation que se sont consacrés ces utilisateurs (on rappelle que la population étudiée a plus de 15 ans).

Interrogés sur la perception qu'ils ont de l'utilité d'une liste de services que rendent les bibliothèques, les Européens interrogés classent en tête – comme dans toutes les études qui posent cette question – « Lire/emprunter des livres ». Les services intitulés « Accès gratuit à des ordinateurs » et « Accès gratuit à Internet » se placent en 4^e et 5^e rangs (devant « Lire des journaux et des magazines »), avec une différence notable pour la France qui situe ces propositions en 7^e et 5^e places, privilégiant les services plus traditionnels en tête de classement.

Au final, ce ne peut être que le constat de l'utilité de ces équipements et de ces services gratuits que les auteurs peuvent faire : « *Les impacts les plus couramment cités sont l'économie de temps et d'argent, mais également des impacts plus spécifiques ayant trait à l'éducation, à l'accès à des services gouvernementaux et à l'accès à des ressources et compétences nécessaires pour trouver du travail.* » On touche là aux multiples bénéfices induits par la présence d'une bibliothèque dans un quartier sur le « bien-être », l'éducation et la formation de sa population tout au long de sa vie, que les indicateurs traditionnels sont impuissants à mesurer et que les audits sociaux³ tentent d'appréhender. À l'heure où la vague du BYOD⁴ tend à se répandre dans les bibliothèques universitaires outre-Atlantique, et ne manquera pas de toucher, un jour ou l'autre, les bibliothèques de ce côté-ci de l'océan, il convient de ne pas oublier que si le fossé numérique se réduit globalement en France, il demeure persistant dans certaines catégories de population⁵ auprès desquelles les bibliothèques ont un rôle à jouer.

3 Lire sur le sujet : Steven BUCHANAN, David MCMENEMY et Christine ROONEY-BROWNE, « L'évaluation des services d'information des bibliothèques publiques : une approche holistique », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 4, p. 30-35. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0030-011>

4 BYOD est l'acronyme pour l'expression *Bring your own device*. Cette tendance tend à se répandre dans les bibliothèques universitaires américaines. Lire sur le sujet : Melanie A. LYTTLE et Shawn D. WALSH. « Is Your Library Ready for BYOD? », *Public Libraries Online*. 6 juin 2013. En ligne : <http://publiclibrariesonline.org/2013/06/is-your-library-ready-for-byod/>

5 Voir Régis BIGOT et Patricia CROUTTE. *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*. Crédoc, 2012. « *S'il est vrai que l'accès à internet se démocratise, l'usage d'internet reste, quant à lui, extrêmement dépendant des caractéristiques sociales des individus (âge, diplôme et, dans une moindre mesure, revenus du ménage).* »

Le rapport propose en conclusion une évaluation plus générale de la perception des bibliothèques – et de leur utilité – dans les 17 pays étudiés. Il est important pour la communauté des bibliothèques françaises de réaliser que les niveaux d'adhésion exprimés par le panel des usagers français sont un des plus faible de l'échantillon (voir figure 2), et particulièrement sur la question de la qualification du personnel (25 % sont tout à fait d'accord vs 43 % en note générale)!

■ Figure 2. Perceptions des bibliothèques publiques – « Tout à fait d'accord »

		BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
% Tout à fait d'accord	Total																	
Les bibliothèques publiques sont accessibles pour tous	70	55	83	70	84	77	70	53	88	62	57	79	79	54	74	59	67	82
Les bibliothèques publiques fournissent un accès à l'information pour ceux qui n'y ont pas accès ailleurs	65	53	82	67	75	71	61	53	80	61	49	73	72	48	69	45	68	78
Les bibliothèques publiques sont conviviales et accueillantes	58	51	63	65	61	63	52	39	74	44	41	75	79	47	69	51	68	77
Les bibliothèques publiques offrent un environnement politiquement neutre	50	40	64	56	55	53	55	28	67	42	35	73	67	39	57	48	54	65
Les bibliothèques publiques disposent de personnel hautement qualifié	43	35	68	50	55	39	38	23	55	25	26	69	63	30	58	30	51	64
Les bibliothèques publiques sont modernes	39	30	56	41	36	36	24	23	46	36	27	50	47	26	44	32	48	59
Les bibliothèques publiques sont innovantes	38	29	55	35	38	34	29	22	31	33	28	52	49	25	44	27	52	58

Source : Enquête Bibliothèque : Q29. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ?
 Base : tous les usagers de bibliothèque – Total (24253) ; BE (1535) ; BG (1428) ; CZ (1402) ; DE (1418) ; DK (1410) ; EL (1415) ; ES (1418) ; FI (1443) ; FR (1330) ; IT (1481) ; NL (1386) ; LT (1400) ; LV (1459) ; PL (1400) ; PT (1400) ; RO (1496) ; UK (1432)

Ce rapport nous apporte donc des éléments de comparaison importants avec d'autres pays avec lesquels nous avons l'habitude de nous comparer ou qui figurent souvent comme modèles (que n'a-t-on pas écrit dans la littérature professionnelle sur les pays du nord de l'Europe et leurs bibliothèques!). On peut lire dans les résultats de cette étude paneuropéenne un déficit notable d'image – et de notoriété – pour les bibliothèques françaises et leurs bibliothécaires. Leur lecture montre, comme l'ont déjà souligné de multiples études, qu'il conviendrait d'aller plus encore vers les publics, de leur proposer, plus encore, des formations (y compris aux publics éloignés et en particulier, puisque le rapport les cite : « *les jeunes, les personnes âgées, les femmes qui reviennent sur le marché du travail et les populations migrantes ou issues de la communauté Rom* »), de développer ce que les auteurs appellent « l'apprentissage informel et non formel », et de donner enfin de ces lieux une image innovante et moderne, conviviale et accueillante, compétente et qualifiée! C'est un vaste chantier, mais bien des bibliothèques se sont déjà attelées à la tâche. •