

# Un rapport américain sur l'offre numérique dans les bibliothèques :

## → QUELQUES INFORMATIONS POUR ÉCLAIRER NOTRE OFFRE

### CÉCILE TOUITOU

Tosca Consultants  
cecile.touitou@toscaconsultants.fr

Cécile Touitou est consultante au cabinet Tosca Consultants. Titulaire d'une maîtrise de lettres modernes et d'une maîtrise de documentation et d'information scientifique et technique, elle a auparavant exercé comme documentaliste dans différents types d'établissements tant en France qu'aux États-Unis et au Canada. Elle a écrit plusieurs articles dans le BBF et, avec Marc Maisonneuve, Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation (ADBS éd.).

L'American Library Association a récemment publié un rapport<sup>1</sup> qui mérite une attention soutenue en ces temps de crise où l'on se rue, lit-on, dans les bibliothèques qui sont, outre-Atlantique, les seuls lieux offrant un accès gratuit à internet.

Une revue de la presse quotidienne américaine nous révèle les bons résultats de nombreuses bibliothèques qui font le plein d'usagers venus principalement utiliser les outils mis à leur disposition pour chercher du travail, rédiger un curriculum vitae, consulter des annonces, parcourir les annuaires d'entreprises, avoir accès aux services administratifs dématérialisés, notamment à ceux qui sont spécifiquement destinés aux demandeurs d'emploi...

En clair, ces usagers (pas forcément emprunteurs) viennent utiliser les ordinateurs et l'accès internet haut débit qu'offre la bibliothèque et solliciter les professionnels pour leurs compétences variées : recherche en ligne, maîtrise des outils bureautiques et connaissance de l'administration électronique. Le bibliothécaire devenant un peu le passeur qui permet la navigation fluide dans un monde dématérialisé, où les usagers dont la culture informatique est insuffisante craignent de se noyer. On comprend que le *Wall Street Journal* ait titré sur le stress des équipes à qui l'on demande de plus en plus alors qu'elles subissent les effets des restrictions budgétaires, comme le montre la figure 1 illustrant l'écart croissant entre le nombre d'agents dans les bibliothèques et le nombre d'ordinateurs... Une des tâches citées comme la plus stressante pour ces agents étant la gestion manuelle des durées limites d'utilisation des PC, nécessaire dans 46 % des bibliothèques qui pratiquent la technique de la «tape-sur-l'épaule».

Pour le seul mois de janvier 2009, on trouvait les articles suivants qui citaient de nombreux cas d'usagers au chômage venant emprunter des DVD ou chercher du travail en bibliothèque, sans parler de ce jeune homme assis un soir contre le mur de la bibliothèque fermée, son portable sur les genoux, profitant à travers les cloisons de l'accès wi-fi :

- « Les gens affluent à la bibliothèque, un endroit confortable pour chercher du travail : les livres, les ordinateurs et la wi-fi sont gratuits, mais les agents sont sous pression à cause de la foule et des compressions de personnel », dans le *Wall Street Journal* du 15 janvier<sup>2</sup>.

1. Denise M. Davis, John Carlo Bertot, Charles R. McClure, Larra Clark, Libraries Connect Communities : Public Library Funding & Technology Access Study, 2007-2008, ALA, 2008.

2. [http://online.wsj.com/article/SB123197709459483585.html?mod=special\\_page\\_campaign2008\\_mostpop](http://online.wsj.com/article/SB123197709459483585.html?mod=special_page_campaign2008_mostpop)

- « En pleine crise économique, un service demeure gratuit », dans le *Nobles County Review* du 17 janvier<sup>3</sup>.
- « Marchés en baisse, bibliothèques en hausse: le public se tourne de plus en plus vers les bibliothèques », dans l'*Iowa City Press Citizen* du 10 janvier<sup>4</sup>.
- « Le boom de la bibliothèque dans une économie en berne », sur la WHAG-TV, le 22 janvier.
- « Les nombreux avantages des bibliothèques redécouverts dans une période économique difficile », dans le *Milwaukee Journal Sentinel* du 22 janvier<sup>5</sup>.

Le rapport de l'ALA, cofinancé par l'association et la fondation Bill et Melinda Gates concerne la période 2007-2008. Une enquête a été menée auprès de 6 984 bibliothèques publiques (5 488 réponses retournées) sur les accès à internet, son usage, les services offerts, leur financement. Les données nationales sont compilées par taille d'agglomération et niveau de revenu moyen des usagers desservis; des monographies sont ensuite fournies pour chaque État. Enfin, on trouve les résultats de *focus groups* et de visites menées dans trente bibliothèques ou réseaux de quatre États: New York, Caroline du Nord, Pennsylvanie et Virginie.

Une des forces du rapport est de rappeler que la diffusion massive des technologies de l'information dans les bibliothèques ne doit pas s'accompagner d'une moindre attention de la part des professionnels. Rien n'est acquis et les usagers sont loin d'être devenus tous autonomes et compétents! L'introduction de services de plus en plus sophistiqués nécessite justement un accompagnement de plus en plus étroit de la part de l'institution de façon à garantir à la fois la disponibilité des services proposés (la plus grande part des bibliothèques enquêtées ne dispose pas de technicien spécialisé<sup>6</sup> pour la maintenance du parc, mais certaines préfèrent se débrouiller seules afin d'éviter les clashs avec les techniciens des services informatiques trop soucieux de sécuriser les accès et les données), leur pérennité et leur accessibilité au plus grand nombre et tout

particulièrement à ceux qui ne sont pas équipés à la maison et ne maîtrisent pas les principes de la navigation.

De ce côté-ci de l'Atlantique, on peut douter que la fracture numérique soit beaucoup moins grande. Rappelons que, d'après le dernier rapport du Crédoc sur *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2008)*<sup>7</sup>, si, en 2008, 92 % des 12-17 ans étaient équipés d'un micro-ordinateur, cela ne concernait que 45 % des 60-69 ans et 17 % des plus de 70 ans; 95 % des foyers dont les revenus mensuels étaient supérieurs à 3 100 €, mais 43 % de ceux dont les revenus sont inférieurs à 900 € et, enfin, 91 % des personnes titulaires d'un di-

plôme du supérieur et 33 % ayant un CAP ou ne détenant aucun diplôme... Pour caricaturer, on pourrait se demander combien de ces vieilles dames (les femmes sont équipées à 67 % contre 72 % pour les hommes), non diplômées, pauvres, sans ordinateur à la maison accueille-t-on dans nos bibliothèques qui sont bien souvent les seuls espaces publics numériques de nos communes? Le même rapport nous apprend que seules 11 % des personnes interrogées dans l'enquête se sont connectées à internet dans un lieu public (cybercafé, bibliothèque, bureau de poste ou autres) et que cette pratique concerne principalement les jeunes et les diplômés. On assiste donc à cet effet souvent décrit de pratiques qui se cumulent plutôt qu'elles ne s'excluent. Ainsi ce ne sont pas forcément ceux qui ne disposent pas d'accès privé qui utilisent les accès offerts dans les lieux publics et les bibliothèques, mais plutôt ceux qui disposent d'un équipement chez eux et en maîtrisent l'usage.

Mais revenons à notre rapport américain. Les principales préoccupations des responsables d'établissements interrogés concernent le nombre d'agents pouvant aider les usagers et la mise à jour de leurs qualifications techniques ou informationnelles. Ces préoccupations touchent principalement les responsables de bibliothèques rurales qui ont vu le nombre d'ordinateurs proposés dans leurs murs exploser (+ 97,9 % entre 2000 et 2005 dans les communes de moins de mille habitants, alors que le personnel dimi-

“Combien de ces vieilles dames, non diplômées, pauvres, sans ordinateur à la maison accueille-t-on dans nos bibliothèques qui sont bien souvent les seuls espaces publics numériques de nos communes ?”

3. [www.noblescountyreview.net/default.asp?storyid=42021&secid=101](http://www.noblescountyreview.net/default.asp?storyid=42021&secid=101)

4. [www.press-citizen.com/article/20090110/NEWS01/901100314/1079/news01](http://www.press-citizen.com/article/20090110/NEWS01/901100314/1079/news01)

5. [www.jsonline.com/news/38082709.html](http://www.jsonline.com/news/38082709.html)

6. Il est difficile aux bibliothèques de recruter des techniciens spécialisés quand les salaires qu'elles peuvent leur offrir avoisinent les 60 000 \$ annuels alors qu'ils sont de 100 000 \$ dans le secteur privé (à cette occasion, nous apprenons que le salaire moyen d'un directeur de bibliothèque est de 77 200 \$, soit 59 300 €).

7. *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2008) : rapport réalisé à la demande du Conseil général des technologies de l'information (ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi) et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes* par Régis Bigot et Patricia Crouette, Crédoc, novembre 2008 (enquête « Conditions de vie et aspirations des Français »).

nuait de 2,9 %). Dans ces bibliothèques, le personnel est formé principalement « sur le tas » et l'organisation de ces sessions d'échanges de pratiques est particulièrement difficile dans des établissements qui emploient de nombreux agents à temps partiel, pour qui des plages de formation communes sont quasiment impossibles à trouver.

Les rapporteurs notent une baisse des budgets consacrés au personnel et aux collections au bénéfice de dépenses variées dans lesquelles s'inscrivent les dépenses liées à l'implantation des technologies de l'information et de la documentation (TIC), qui s'expliquent en partie par les chiffres suivants.

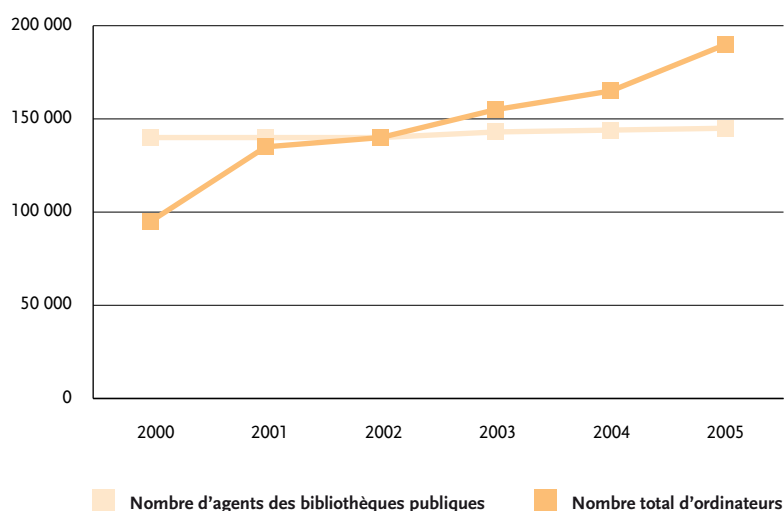


Figure 1  
Nombre d'agents dans la bibliothèque par rapport au nombre d'ordinateurs à l'échelle nationale

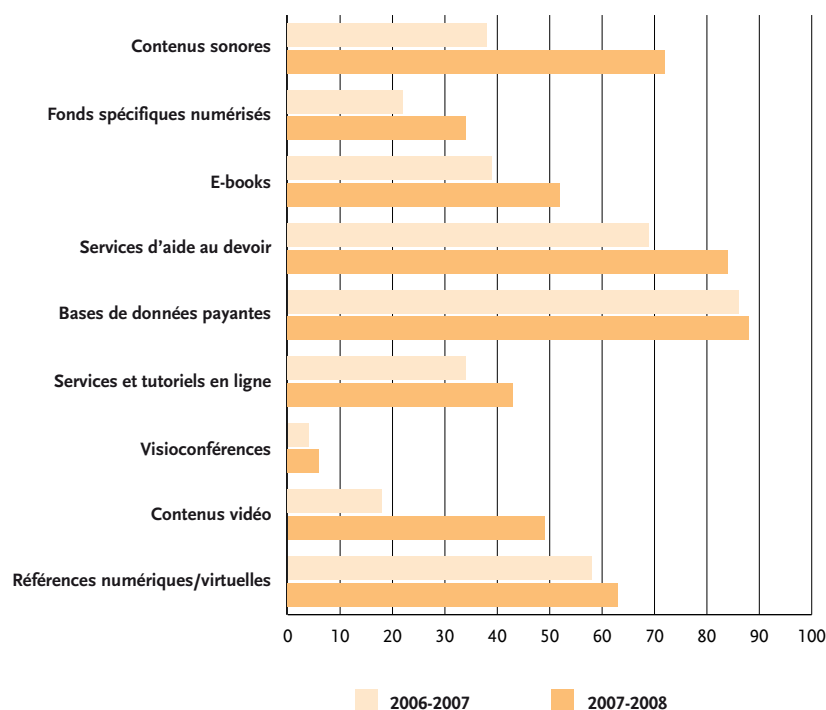


Figure 2  
Services accessibles aux usagers des bibliothèques publiques en 2007 et 2008

- 73 % des bibliothèques publiques américaines sont les seuls lieux publics d'accès gratuit à internet pour le public qu'elles desservent.

- 73,4 % des bibliothèques américaines offrent des formations aux TIC (en plus du support individuel que les bibliothécaires offrent ponctuellement aux usagers).

L'enquête signale que les demandes les plus pressantes exprimées par les usagers concernent l'aide à la recherche d'emploi et l'accompagnement à la navigation sur les sites administratifs ayant mis en œuvre des procédures dématérialisées.

- Alors qu'on observait une augmentation de 86 % du nombre d'ordinateurs mis à disposition du public dans les bibliothèques, le nombre des visites a augmenté de 18,6 % passant de 1,15 milliard en 2000 à 1,36 milliard en 2005. L'augmentation du personnel en équivalent temps plein a augmenté de 6 % sur la même période.

- La limitation du nombre d'ordinateurs est imposée pour 78 % des répondants par des problèmes d'espace disponible et de vétusté des locaux, ne permettant pas de câblage supplémentaire, poussant certains établissements à favoriser une offre wi-fi (présente dans les deux tiers des établissements enquêtés), ce qui entraîne d'autres problèmes de formation du personnel. La difficulté qu'il y a à former le personnel étant une des raisons avancées (à 17 %) pour la conservation de matériels ou logiciels anciens, mais bien maîtrisés par le personnel. La durée moyenne avant le remplacement ou l'ajout de nouveaux ordinateurs est de quatre ans pour 37,6 % des bibliothèques urbaines.

- Bien que de plus en plus d'établissements offrent des connexions haut débit<sup>8</sup>, la satisfaction des usagers est en baisse, car sa qualité est souvent dégradée par la surcharge qu'entraînent

8. Connexion T1 (norme téléphonique américaine permettant une transmission de signal numérique de niveau 1 – DS1 – avec 1,544 Mbit/s).

les connexions wi-fi et une explosion des volumes de données consultées. 57,5 % des répondants disent que le débit offert dans leur établissement est insuffisant de manière occasionnelle ou régulière.

- La figure 2 montre l'évolution des services offerts : les services associant du contenu sonore passant de 33 à 71 % de 2006 à 2008, ceux offrant des contenus vidéo passant de 16,6 % à 48,9 %, les e-books ont une avancée modérée, les services d'aide au devoir passent de 68,1 à 83,4 %, l'accès aux bases de données payantes, liées au monde des affaires ou aux loisirs, demeure le service en ligne le plus communément offert : il est disponible dans 98 % des bibliothèques urbaines et 80 % des bibliothèques rurales !

Compte tenu du rôle social des bibliothèques dont témoignent les observations de l'enquête, les rédacteurs du rapport plaident pour un financement plus important de la part du gouvernement fédéral qui, à l'heure actuelle, ne participe qu'à hauteur de 0,5 % à leur financement. Le rapport aborde en détail les problèmes propres au financement des bibliothèques américaines qui ont un fonctionnement complexe et bien différent de celui des bibliothèques françaises. Pour cette raison, ces informations ne sont pas reprises ici.

Par ailleurs, les directeurs d'établissements jonglent avec des budgets en baisse pour dégager des fonds suffisant au fonctionnement et au développement de cette offre technologique coûteuse. Cela se fait aux dépens des autres postes de dépenses et menace à terme la santé de ces établissements. Certaines bibliothèques ayant tout simplement mis la clé sous la porte<sup>9</sup>.

À la lumière de ce rapport, il apparaît que les indicateurs font cruellement défaut chez nous pour mesurer précisément les conséquences de l'implantation des TIC en bibliothèque<sup>10</sup>, son coût et les usages qui en sont faits. Il semblerait que les personnes qui utilisent les ordinateurs en bibliothèque sont précisément celles qui maîtrisent déjà l'outil et ses ressources. Qu'en est-il pour les autres ?

Quelles sont les conséquences de l'introduction de l'informatique et du multimédia pour les établissements en termes d'espace, de ressources humaines et de formation, de collections ? Finalement n'est-il pas nécessaire de clarifier la mission des établissements de *lecture publique* dans la réduction de la fracture numérique, qui est loin d'être comblée selon le rapport précédemment cité du Crédoc ?

Élément de réponse ? Le Plan de développement de l'économie numérique<sup>11</sup> présenté en octobre 2008 par Éric Besson, alors secrétaire d'État chargé de la prospective, de l'Évaluation des politiques publiques et du Développement de l'économie numérique, rappelait que :

« Plus de 4 000 lieux d'accès public accompagné à internet sont ouverts en France, avec, dans chacun, un ou plusieurs animateurs multimédias qui accompagne, initie, aide chacun à maîtriser et bien utiliser ces outils et services offerts par internet et plus largement par les technologies de l'information et de la communication.

Certains de ces espaces sont dédiés spécifiquement à l'initiation aux TIC, d'autres, implantés dans des institutions ou associations consacrées à une autre activité, proposent un accompagnement aux usages numériques dans le cadre de leur mission principale : recherche documentaire dans les bibliothèques, multimédia et création numérique dans les médiathèques, recherche d'emploi dans les maisons de l'emploi. »

La proposition qui suivait<sup>12</sup> ne mentionnait pourtant pas les bibliothèques, reléguées à la proposition 55<sup>13</sup> :

« Action n° 55 : Améliorer les conditions d'accès, de diffusion et de conservation des contenus numériques à l'usage des bibliothèques publiques, dans le cadre de l'élaboration d'un Schéma numérique des bibliothèques par le Conseil du livre, à l'usage des bibliothèques publiques, en s'inspirant par exemple de l'initiative allemande de centralisation des plates-formes d'achat de contenus. »

Pour aller au-delà de cette proposition et se tourner d'abord vers le public et non les collections, n'est-il pas urgent que les bibliothèques se positionnent encore plus fermement comme lieu d'accès et de formation à l'information numérique, en ouvrant les accès ? Comme l'écrivait Dominique Lahary en 2000 à propos de la définition du mot multimédia<sup>14</sup> :

« Nous n'avons qu'une solution : l'entendre comme le public, sinon notre message devient inintelligible. » ●

Janvier 2009

9. Voir : Cécile Touitou, « Externalisation et privatisation : petite histoire récente des pratiques dans quelques bibliothèques d'Amérique du Nord », *BBF*, 2008, n° 2, p. 20-24.

10. Pour dimensionner la question, signalons à titre d'exemple les chiffres fournis par Artesi Île-de-France, qui recensait, pour les 1 300 communes situées en Île-de-France (10 951 965 habitants), 1 032 lieux d'accès public à internet, dont 86 EPN (espaces publics numériques) en bibliothèque.

11. <http://francenumérique2012.fr>

12. Action n° 26 : Développer les espaces publics numériques.

- Stimuler la création de 1 000 EPN de nouvelle génération à la fois à usage mixte, ouverts au grand public, adaptables à de nouveaux usages et associés à des services publics de proximité (scolaire, universitaire, hospitalier...) mais aussi dans les établissements pénitentiaires.

- Relancer le label d'État NetPublic pour sensibiliser les nouveaux élus et encourager la coordination entre les collectivités.

- Associer les EPN au développement de l'utilisation des services administratifs en ligne, ainsi qu'aux politiques publiques dans les domaines de l'éducation, de la culture, de l'emploi, de l'insertion sociale.

- Coordonner le déploiement des EPN avec les autres lieux de mutualisation des services publics, comme par exemple les relais services publics (RSP).

- Développer des outils et services pour faciliter la mission des EPN : supports de formation et d'évaluation des compétences, assistance sur les questions de droit sur internet, outil de mutualisation de ressources en ligne sous licence de contenus ouverts...).

- Développer dans les EPN des pôles-ressources pour l'appropriation du numérique par des publics spécifiques (seniors, handicapés, personnes relevant des politiques d'insertion sociale...).

13. Lire la position de BiblioFrance sur la question : [www.biblioFrance.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=669&Itemid=1](http://www.biblioFrance.org/index.php?option=com_content&task=view&id=669&Itemid=1)

14. Dominique Lahary, « Le multimédia et les bibliothécaires : une histoire de mots ». [www.lahary.fr/pro/2000/ABF186-multimedia.htm](http://www.lahary.fr/pro/2000/ABF186-multimedia.htm)