

# La perception des avantages offerts par les TIC dans les bibliothèques publiques en France : le point de vue des usagers

Rapport final

Mars 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor et Rosanna Currenti



BILL &  
MELINDA  
GATES  
*foundation*

# Sommaire

<b>Résumé analytique</b>	<b>4</b>
<b>1. Contexte et méthodologie</b>	<b>7</b>
<b>2. Panorama des bibliothèques publiques et accès à internet</b>	<b>9</b>
<b>3. Fréquentation des bibliothèques et utilisation des ordinateurs</b>	<b>10</b>
<b>4. Impressions sur les bibliothèques publiques</b>	<b>17</b>
<b>5. Apprentissage informel et non-formel</b>	<b>20</b>
<b>6. Utilisation des ordinateurs en libre accès pour la recherche d'emploi et l'activité professionnelle</b>	<b>22</b>
<b>7. E-gouvernement et citoyenneté active</b>	<b>24</b>
<b>8. Bénéfices</b>	<b>26</b>

## Remerciements

Les auteurs de ce rapport remercient les personnes suivantes pour leur contribution et leur aide. Elles ont contribué à assurer la réussite de ce projet :

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chirarov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems“	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

## Clause de limitation de responsabilité

Ce rapport s'appuie sur une étude financée par la Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill & Melinda Gates). Les résultats et conclusions contenus dans le présent document n'engagent que leurs auteurs et ne s'expriment pas nécessairement la position ou les politiques de la Bill & Melinda Gates foundation.

## Résumé analytique

### Objectifs et méthodologie

TNS, une société indépendante spécialisée dans les études, présente à l'international, a été mandatée par la Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill & Melinda Gates) pour mener une étude auprès de 17 pays de l'Union européenne. Cette étude est destinée à évaluer la perception des bibliothèques publiques et l'usage qui en est fait. Son objectif est de comprendre l'influence des bibliothèques publiques sur la vie de leurs usagers, au niveau de l'Union européenne.

L'étude inclut :

- un atelier rassemblant les parties prenantes, visant à définir les priorités de l'étude ;
- un travail de documentation afin de rassembler des données essentielles sur les bibliothèques ;
- une enquête portant sur un échantillon représentatif de la population de 15 ans et plus, menée dans chacun des 17 pays ;
- une enquête auprès des usagers des bibliothèques et des utilisateurs des ordinateurs qui y sont mis à disposition, menée dans les bibliothèques des 17 pays sur la population âgée de 15 ans et plus ; et
- une enquête qualitative auprès des usagers et du personnel des bibliothèques.

Ce rapport fournit une synthèse des résultats concernant la France et les compare à ceux de l'UE dans son ensemble.

### Panorama des bibliothèques publiques en France

- Le travail de documentation a permis d'évaluer le nombre de bibliothèques publiques en France à 7 530 (en excluant les autres modes d'accès aux livres), soit 1,2 bibliothèque pour 10 000 habitants, un niveau similaire à celui de la moyenne de l'UE de 1,3 bibliothèque pour 10 000 habitants.
- Les ordinateurs sont en libre accès dans environ trois quarts des bibliothèques en France.

### Fréquentation des bibliothèques et utilisation des ordinateurs

- Le nombre d'adultes ayant fréquenté une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois est estimé à 13,6 millions, soit environ un quart des adultes du pays (26 %), comparé à un peu moins d'un quart (23 %) de l'ensemble des adultes en Europe.
- Le nombre d'adultes ayant utilisé un ordinateur en libre accès dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois est estimé à 0,8 million en France, soit 2 % des adultes, un pourcentage sensiblement inférieur à la moyenne européenne (4 % des adultes).
- Les utilisateurs des ordinateurs en libre accès en France ont un profil démographique légèrement plus âgé que la moyenne de l'UE. Ils sont plus susceptibles d'être encore étudiants ou d'avoir poursuivi leurs études à temps complet au delà de 19 ans. Ils résident le plus souvent dans une ville petite ou de taille moyenne.
- Il apparaît clairement qu'au sein de l'UE et en France, la première motivation pour utiliser les ordinateurs mis à disposition dans les bibliothèques est la gratuité du service, bien que la proportion des utilisateurs évoquant cette raison soit plus élevée en France (41 %) qu'en Europe (33 %). Les utilisateurs des ordinateurs en libre accès dans les bibliothèques en France sont plus susceptibles que dans la moyenne de l'UE de mentionner l'absence d'autre possibilité d'accès à Internet comme raison principale de leur utilisation des ordinateurs en libre accès dans les bibliothèques (respectivement 27 % et 19 %).
- 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 en France.

- L'importance accordée au service de libre accès aux ordinateurs en bibliothèque est à peu près similaire en France et dans la moyenne de l'UE. Dans l'ensemble, 99 % des utilisateurs d'ordinateurs en libre accès en France jugent importants les services d'accès aux ordinateurs et de connexion à Internet proposés par les bibliothèques, contre 92 % de tous les utilisateurs d'ordinateurs en libre accès de l'UE. Plus du tiers (36 %) des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque en France indiquent que ce service était extrêmement important, un niveau identique à celui de la moyenne de l'UE (36 %).
- Une très large majorité des utilisateurs exprime sa satisfaction quant à l'accès aux ordinateurs et à Internet fourni par les bibliothèques publiques en France : 92 % se déclarent satisfaits.

### **Perceptions et impacts des bibliothèques**

- « L'accès gratuit à Internet » et « l'accès gratuit à des ordinateurs » sont qualifiés d'importants par environ sept usagers de bibliothèque sur dix en France, un résultat conforme aux moyennes de l'Union européenne.
- Un peu moins des deux tiers (63 %) du public en France (ce qui inclut les usagers des bibliothèques et les non usagers) trouvent que les bibliothèques sont très efficaces, efficaces ou plutôt efficaces pour répondre aux besoins des habitants de leur quartier. C'est un niveau similaire à la moyenne de l'UE (64 %).
- Près de deux cinquièmes (38 %) du public en France trouve que les bibliothèques publiques méritent plus de soutien financier qu'elles n'en ont actuellement, un niveau similaire à la moyenne de l'UE (40 %).
- Dans l'ensemble 85 % des utilisateurs d'ordinateurs en libre accès en France indiquent que l'utilisation d'un ordinateur en bibliothèque leur a été utile dans au moins un domaine, un résultat conforme à la moyenne de l'UE (83 %) et qui représente environ 0,6 million de personnes en France.
- Les usagers de bibliothèque en France sont moins susceptibles que dans la moyenne de l'UE d'être tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle les bibliothèques publiques « disposent de personnel hautement qualifié » (25 % en France comparé à 43 % dans l'UE), « sont conviviales et accueillantes » (44 % France, 58 % UE), « sont accessibles pour tous » (62 % France, 70 % UE) et « offrent un environnement politiquement neutre » (42 % France, 50 % UE).

### **Apprentissage informel et non-formel**

- En France, 26 % des usagers de bibliothèque ont pris part à une activité de formation (études ou apprentissage) dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, un résultat conforme à la moyenne de l'UE (25 %).

### **Emploi et utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public à des fins professionnelles**

- Un peu moins d'un quart (23 %) des utilisateurs d'ordinateur en libre accès en bibliothèque en France y a eu recours au cours des 12 derniers mois dans le cadre d'une activité liée à l'emploi, un résultat inférieur à la moyenne de l'UE (30 %). Cela représente un nombre estimé de 155 000 utilisateurs d'ordinateur en libre accès en bibliothèque qui en ont fait usage pour une activité liée à l'emploi.
- Le nombre d'utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque en France y ayant eu recours pour déposer une candidature au cours des 12 derniers mois est estimé à 52 500, parmi lesquels environ 12 000 ont trouvé un emploi.

## **Administration en ligne (e-gouvernement) et citoyenneté active**

- L'enquête a montré qu'environ un utilisateur d'ordinateurs en libre accès sur six (16 %) en a fait usage pour dialoguer avec l'administration publique au cours des 12 derniers mois, un niveau inférieur à la moyenne de l'UE qui est de un sur quatre (24 %). Les activités les plus souvent réalisées par les utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque dans le cadre d'une interaction avec l'administration publique consistent à rechercher des informations sur les sites Internet de l'administration publique (13 %) et à télécharger des formulaires officiels (9 %).
- Au total, environ un quart des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque en France (24 %) ont utilisé ces ordinateurs dans le cadre d'activités relatives à l'engagement citoyen au cours des trois derniers mois, un résultat conforme à la moyenne de l'UE (26 %). Les deux activités les plus communément citées par les utilisateurs en France sont la recherche d'informations sur les droits des consommateurs/droits légaux (11 %) et la recherche d'informations sur les activités ou politiques des autorités locales/nationales/de l'UE (11 %), ces deux valeurs étant conformes aux moyennes de l'UE.

# 1. Contexte et méthodologie

## 1.1 Contexte de l'étude

Les bibliothèques publiques, en offrant un accès gratuit à l'information, l'aide d'un personnel hautement qualifié et des espaces de rencontre, jouent depuis longtemps un rôle important auprès des populations de l'Union européenne (UE). La participation active à la vie en société nécessitant de plus en plus d'avoir accès à l'information et aux ressources numériques, de nombreuses bibliothèques publiques de l'UE ont élargi leur offre pour proposer un accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), comme des ordinateurs et une connexion Internet.

Un nombre croissant d'éléments tendent à prouver que l'accès public aux technologies de l'information et de la communication contribue au développement économique et social, à l'éducation et à la santé<sup>1</sup>. Par exemple, selon l'étude *Global Impact Study on Public Access to ICTs* (étude internationale sur l'impact d'un accès public aux TIC), par exemple, qui couvre cinq pays en développement, les utilisateurs d'ordinateurs en libre accès reconnaissent que cette ressource a un impact positif dans les domaines de la communication (79 %), de l'éducation (78 %), de l'accès aux informations des administrations publiques (40 %) et de la santé (37 %). Plus de 80 % des services publics de l'UE sont désormais entièrement accessibles en ligne,<sup>2</sup> mais en 2011 seulement 41 % de la population de l'UE utilisait les services électroniques de l'administration publique.<sup>3</sup> Aujourd'hui, certains européens utilisent pour la première fois un ordinateur ou Internet dans une bibliothèque publique. Pour certains également, la bibliothèque reste le seul endroit où ils peuvent accéder aux technologies de l'information et de la communication (ou y accéder sans avoir besoin de payer des frais excessifs)<sup>4</sup>.

Dans sa stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive, l'UE a défini des objectifs ambitieux dans de nombreux domaines de développement, en particulier l'emploi, l'innovation, l'éducation et l'inclusion sociale, auxquels contribuent les efforts en matière d'accès à l'information. Les Etats membres de l'UE doivent remplir les objectifs définis dans ces domaines d'ici 2020. Certaines sources non officielles indiquent que l'accès aux TIC dans les bibliothèques publiques peut soutenir la mise en œuvre de politiques spécifiques de croissance, d'éducation et de cohésion sociale en relation avec la stratégie Europe 2020, tels que les objectifs concernant les compétences informatiques et l'inclusion sociale, décrits dans la stratégie numérique pour l'Europe (l'une des sept initiatives phares d'Europe 2020) ou encore l'apprentissage informel et non formel, qui est mentionné dans trois des sept initiatives phares d'Europe 2020. Dans d'autres domaines d'action publique, tels que le développement d'une main-d'œuvre qualifiée et l'accès aux offres d'emploi, le rôle des bibliothèques publiques peut paraître moins évident et des données complémentaires sont nécessaires si l'on veut démontrer la contribution des bibliothèques publiques et les aider à s'assurer du soutien de l'UE.

Cette étude, qui inclut des rapports par pays et à l'échelle de l'UE, a été commanditée par la fondation Bill & Melinda Gates dans le but d'évaluer de quelle manière les bibliothèques publiques contribuent aux politiques sociales et économiques définies dans la stratégie Europe 2020.

---

<sup>1</sup> Voir [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (étude internationale sur l'impact d'un accès public aux technologies de l'information et de la communication) concernant l'étendue, la nature et les impacts d'un accès public aux technologies de l'information et de la communication. En s'intéressant aux bibliothèques, aux télécentres et aux cybercafés, l'étude examine cet impact dans plusieurs domaines : la communication et les loisirs, la culture et les langues, l'éducation, l'emploi et les revenus, la gouvernance et la santé. Réalisée par le groupe [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA, groupe « technologie et changement social ») de l'Université de Washington, l'étude fait partie d'un projet de recherche plus large financé par l'[International Development Research Centre](#) (CRDI, Centre de recherche pour le développement international) et par une subvention accordée au CRDI par la [Bill & Melinda Gates Foundation](#) (fondation Bill & Melinda Gates).

<sup>2</sup> [Eurostat](#), 2010

<sup>3</sup> [Eurostat](#), 2011

<sup>4</sup> Sciadas, G., avec Lyons, H., Rothschild, C., et Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle : Technology & "Social Change Group, Information School de l'Université de Washington.

## 1.2 Objectifs de l'étude

Le principal objectif de cette étude est de mieux comprendre, au niveau de l'UE, l'influence des bibliothèques publiques sur la vie de leurs usagers.

## 1.3 Méthodologie

Cette étude a été conduite dans les dix-sept pays suivants : Belgique, Bulgarie, République tchèque, Allemagne, Danemark, Grèce, Espagne, Finlande, France, Italie, Lituanie, Lettonie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie et Royaume-Uni.

Elle s'est déroulée en plusieurs phases. Un travail de documentation a été tout d'abord mené pour collecter les informations existantes permettant de dresser un tableau des bibliothèques publiques dans les pays étudiés, en utilisant des sources telles que l'IFLA (Fédération internationale des associations de bibliothèques), les statistiques nationales et locales sur les bibliothèques, les associations de bibliothèques locales, les bureaux de statistiques nationaux, Eurostat, Eurobaromètre, etc. Le travail d'enquête a eu lieu en octobre/novembre 2012.

- Un échantillon représentatif de 1 006 membres du public âgés de 15 ans et plus en France (17 816 au niveau des 17 pays) a été interrogé sur sa fréquentation des bibliothèques, son utilisation des ordinateurs dans les bibliothèques et son opinion à l'égard des bibliothèques.
- Les entretiens ont été menés dans les bibliothèques. En France, 728 entretiens ont été menés avec des personnes qui n'avaient pas utilisé les ordinateurs mis à la disposition du public dans les bibliothèques (12 537 au niveau des 17 pays) et 602 avec des personnes qui les avaient utilisés (11 716 au niveau des 17 pays). Les entretiens, en France, ont eu lieu dans 25 bibliothèques, sélectionnées et contactées grâce à l'aide d'un représentant de la Bibliothèque publique d'information. Les répondants ont été interrogés en face-à-face.
- Ensuite, un travail qualitatif sur le terrain a été effectué : dans chaque pays, il a été procédé à cinq entretiens approfondis de 60 minutes avec des bibliothécaires et à quatre discussions de groupe de 90 minutes avec des utilisateurs des ordinateurs mis à disposition dans les bibliothèques. Dans chaque pays, au moins 3 bibliothèques étaient représentées, tant dans des milieux urbains que semi-ruraux.

Les résultats de l'enquête ont été pondérés pour veiller à ce que les résultats définitifs soient représentatifs de la population de chaque pays. Une pondération a également été appliquée afin de rééquilibrer le poids de chaque pays dans les totaux paneuropéens, proportionnellement à la taille de sa population.

## 1.4 Le présent rapport

Ce rapport fournit une synthèse des résultats concernant la France et les compare à ceux de l'UE dans son ensemble. Les résultats de l'UE sont basés sur les conclusions provenant des 17 pays inclus dans cette étude. Des rapports individuels ont été publiés pour chaque pays étudié, de même qu'un rapport général<sup>5</sup>.

Tout au long de ce rapport, lorsque nous mentionnons :

- Une « bibliothèque » : nous faisons référence à une bibliothèque publique ouverte à tous. Les bibliothèques scolaires, d'établissement d'enseignement secondaire ou d'université en sont exclues.

---

<sup>5</sup> Quick, Prior, Toombs, Taylor et Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (étude financée par la fondation Bill & Melinda Gates)



- « Utilisateur/utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public » : nous faisons référence à l'utilisation d'un ordinateur en libre accès dans une bibliothèque publique pour accéder à Internet, et aux personnes ayant répondu par l'affirmative à la question suivante :

*Avez-vous utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans une bibliothèque publique pour accéder à Internet au cours des 12 derniers mois ? Veuillez ne pas prendre en compte l'utilisation de votre ordinateur ou Smartphone personnel à la bibliothèque.*

Tout au long de ce rapport nous effectuons des comparaisons entre les résultats obtenus en France et la moyenne de l'UE. La moyenne de l'UE est calculée sur la base des réponses des 17 pays étudiés. Il est important de souligner que les données concernant la France sont *incluses* dans la moyenne de l'UE, ce qui a pour conséquence de diminuer le pouvoir statistique de comparaison entre les résultats de la France et les résultats de l'UE.

La plupart des données sont présentées sous forme de pourcentage. Néanmoins, à plusieurs reprises dans ce rapport, certaines données ont été extrapolées pour représenter la population de la France. Elles sont présentées sous forme de nombre estimé.

## **2. Panorama des bibliothèques publiques et accès à internet**

On trouve 7 530 bibliothèques publiques en France<sup>6</sup> (en excluant les autres modes d'accès aux livres), soit 1,2 bibliothèque pour 10 000 habitants, un niveau similaire à celui de la moyenne des 17 pays de l'UE (1,3 bibliothèque pour 10 000 habitants). Si l'on inclut les autres modes d'accès aux livres dans la définition des bibliothèques, le nombre de bibliothèques s'élève à 15 605 en France, soit en moyenne 2,4 bibliothèques pour 10 000 habitants.

En France, les bibliothèques publiques sont réparties en 3 catégories : de 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> niveau, en fonction de la taille (m<sup>2</sup>/habitant), du budget, du personnel et des heures d'ouverture (avec, en plus, des dépôts de livres situés pour l'essentiel dans les zones rurales). Les 7 530 bibliothèques se répartissent comme suit :

- 1 644 de 1<sup>er</sup> niveau
- 2 104 de 2<sup>ème</sup> niveau
- 3 782 de 3<sup>ème</sup> niveau

En France, en 2010, les bibliothèques publiques employaient environ 150 000 personnes. Un petit peu moins de la moitié était constituée de salariés (47 %), le reste étant des bénévoles (53 %). Les bibliothèques publiques sont gérées par les autorités locales (municipalités).

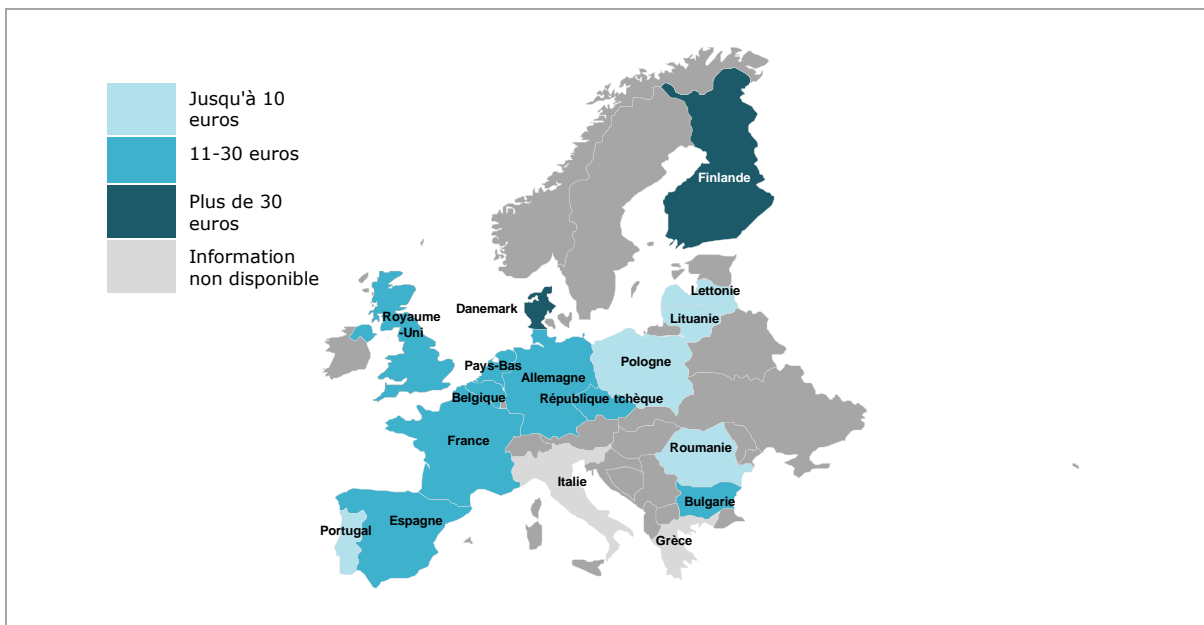
En France, les dépenses annuelles au titre des bibliothèques se montaient à 26 euros<sup>7</sup> par habitant, un niveau similaire à celui des autres pays d'Europe de l'ouest, comme le montre la carte ci-dessous :

---

<sup>6</sup> « Bibliothèques municipales. Données d'activités 2010. Synthèse nationale.pdf »

<sup>7</sup> « Bibliothèques municipales. Données d'activités 2010. Synthèse nationale.pdf » – p48

Figure 1: Dépenses annuelles au titre des bibliothèques par habitant



Source : travail de documentation de TNS

En France, l'accès à un ordinateur est proposé par environ les trois quarts des bibliothèques.

Les données Eurostat (2011) sur l'accès à Internet à la maison montrent que 76 % des ménages ont un accès à Internet en France, un niveau similaire à la moyenne de l'UE (73 %).

### 3. Fréquentation des bibliothèques et utilisation des ordinateurs

#### 3.1 Accès aux bibliothèques et aux ordinateurs

L'enquête menée auprès du grand public met en évidence une fréquentation des bibliothèques en France conforme à la moyenne de l'UE.

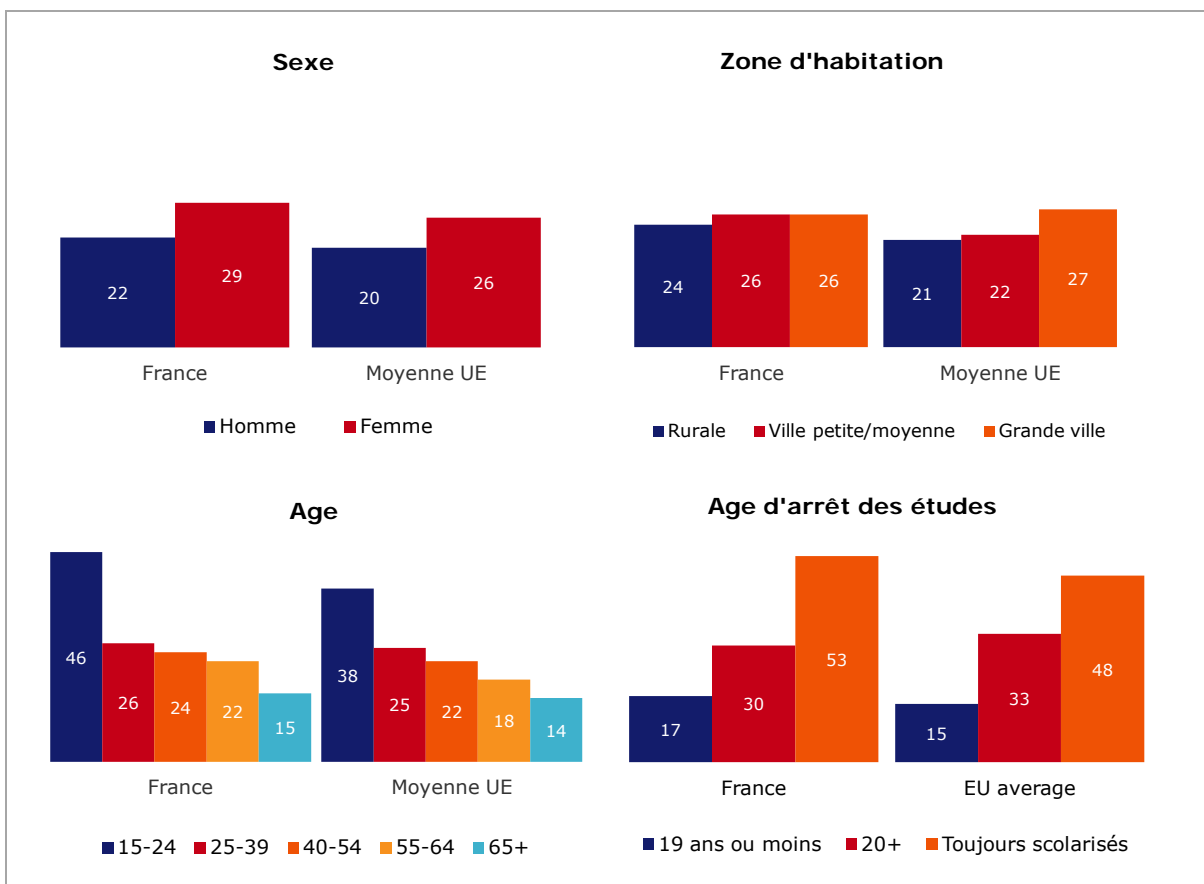
- Le nombre d'adultes ayant fréquenté une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois est estimé à 13,6 millions en France, soit environ un quart des adultes du pays (26 %), comparé à un peu moins d'un quart (23 %) des adultes en Europe.
- Le nombre d'adultes ayant fréquenté une bibliothèque publique au moins une fois par mois est estimé à 8,3 millions en France, soit un peu plus d'un adulte sur sept (15 %), un niveau similaire à la moyenne de l'UE (14 %).

Le graphique 2 montre la répartition, par groupe, de la fréquentation des bibliothèques au cours des 12 derniers mois, en France et dans l'UE. En France :

- Les femmes (29 %) sont plus susceptibles de s'être rendues dans une bibliothèque que les hommes (22 %), un résultat qui se retrouve au niveau de l'UE dans son ensemble.
- Les 15-24 ans fréquentent le plus les bibliothèques (46 %). Plus l'âge augmente, moins les personnes s'y rendent. La fréquentation des bibliothèques parmi les 15-24 ans est sensiblement plus élevée en France que dans la moyenne de l'UE (38 %). Tous les autres groupes d'âge ont une fréquentation similaire à la moyenne de l'UE.

- Se rendre à la bibliothèque est bien plus courant chez les personnes encore étudiantes – plus de la moitié de cette catégorie (53 %) s’est rendu dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois, un niveau légèrement supérieur à la moyenne de l’UE (48 %).
- La fréquentation des bibliothèques est similaire quelle que soit la zone d’habitation considérée et dans l’ensemble proche de la moyenne de l’UE.

**Figure 2: Répartition, par groupe, de la fréquentation des bibliothèques au cours des 12 derniers mois**



Source : Enquête Omnibus – Q1. Vous êtes-vous rendu(e) dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois  
 Base : France – tous adultes (1006), hommes (471), femmes (535), 15-24 ans (162), 25-39 ans (227), 40-54 ans (233) 55-64 ans (145), 65 ans et plus (239), ville/grande ville (185), petite ville (547), zone rurale (270), ont arrêté leurs études à 19 ans ou moins (562), à 20 ans ou plus (326), toujours scolarisés (104). UE – tous adultes (17816), hommes (8521), femmes (9295), 15-24 ans (2636), 25-39 ans (4152), 40-54 ans (4592), 55-64 ans (2937), 65 ans ou plus (3496), ville/grande ville (5352), petite ville (6653), zone rurale (5633), ont arrêté leurs études à 19 ans ou moins (9943), à 20 ans ou plus (5500), toujours scolarisés (1801).

Le profil des usagers de bibliothèque en France, comparé à l’UE, est le suivant :

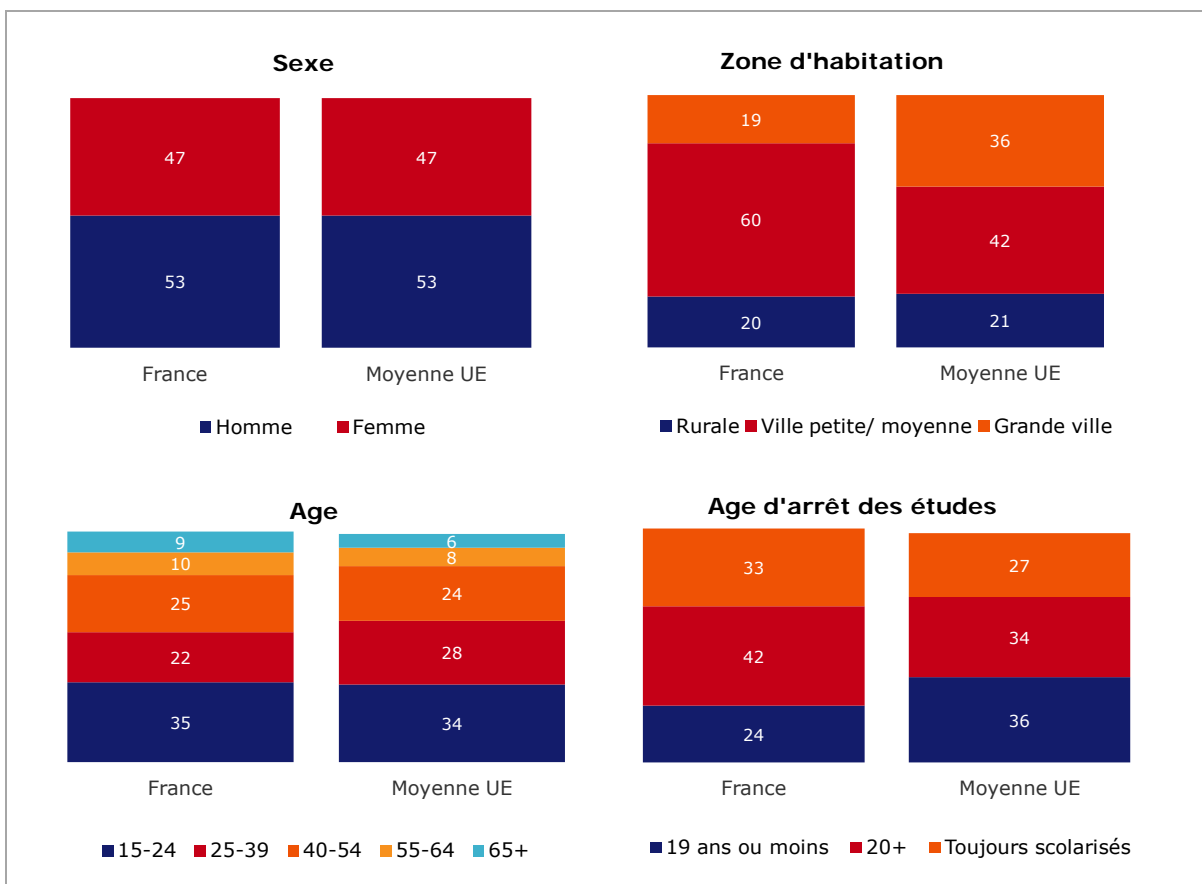
- 42 % des usagers de bibliothèque en France sont des hommes et 58 % sont des femmes, un profil identique à celui de l’UE (42 % hommes, 58 % femmes)
- Les usagers, en France, ont un profil d’âge similaire à la moyenne de l’UE – 26 % se situent dans la tranche d’âge des 15-24 ans, 23 % celle des 25-39 ans, 25 % dans celle des 40-54 ans, 13 % dans celle des 55-64 ans et 13 % celle des 65 ans et plus, tandis que dans l’UE, ils se répartissent comme suit : 25 % dans la tranche d’âge des 15-24 ans, 26 % dans celle des 25-39 ans, 25 % dans celle des 40-54 ans, 12 % dans celle des 55-64 ans et 12 % dans celle des 65 ans et plus.

Seul un vingtième (5 %) des usagers de bibliothèques ayant fréquenté une bibliothèque en France au cours des 12 derniers mois a utilisé un des ordinateurs mis à la disposition du public, un niveau bien plus faible que la moyenne de l'UE (14 %). Lorsqu'il a été demandé à ceux qui n'avaient pas utilisé d'ordinateur d'en expliquer la raison, la grande majorité (80 %) a indiqué ne pas en avoir besoin car ils disposaient d'un ordinateur/d'Internet chez eux. Une minorité significative (5 %) a néanmoins indiqué ne pas savoir utiliser l'ordinateur ou Internet, ce qui démontre qu'il existe un potentiel de développement du nombre d'utilisateurs des ordinateurs pour les bibliothèques.

Au total, l'enquête montre que 2 % des adultes en France ont utilisé un ordinateur dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois, un niveau inférieur à la moyenne de l'UE (4 %). Cela représente un nombre estimé d'adultes d'environ 0,8 million en France.

Les utilisateurs d'ordinateur mis à la disposition du public en France ont un profil légèrement plus âgé que la moyenne de l'UE et sont plus susceptibles d'être encore étudiants ou d'avoir poursuivi leurs études à temps complet au-delà de 19 ans. Ils sont également plus susceptibles d'habiter une ville petite ou de taille moyenne, comme le montre le graphique 3.

**Figure 3: Profil des personnes ayant utilisé un ordinateur en libre accès dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois**



Source: Enquête Bibliothèque – Q4. Avez-vous utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans une bibliothèque publique pour accéder à Internet au cours des 12 derniers mois ?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public – France (602), UE (11716).

Environ un quart (27 %) des utilisateurs d'ordinateur mis à disposition en bibliothèque en France en font usage au moins une fois par semaine, comparé à 23 % au niveau de l'UE, 32 % y ayant recours une à trois fois par mois (comparé à 29 % dans l'UE). Environ deux cinquièmes (41 %) d'entre eux en font usage une fois tous les trois mois ou moins, comparé à une moyenne de 47 % dans l'UE.

Lors de l'étude qualitative, le personnel de bibliothèque a répertorié certaines pratiques ayant permis de développer l'utilisation des ordinateurs et d'Internet, parmi lesquelles :

- Ouverture des espaces pour un accès plus facile : passage d'espaces petits et cloisonnés à des espaces ouverts ou à des zones communicantes dans lesquels les TIC sont entièrement intégrés
- Dissémination des ordinateurs dans toute la bibliothèque afin qu'ils soient accessibles partout
- Mise à disposition des tables spécialement équipées pour permettre aux visiteurs de venir avec leur propre ordinateur et d'utiliser la connexion sans fil
- Evolution du rôle du personnel de la bibliothèque qui est désormais plus mobile et va à la rencontre des utilisateurs pour les aider

Les initiatives ciblées comprennent :

- Pour les citoyens seniors : des ateliers d'initiation à l'utilisation de base d'un ordinateur, assortis d'une aide informelle et individualisée

*« Le jeudi nous organisons une sorte d'initiation à l'informatique pour les citoyens seniors, ils ont vraiment besoin d'aide » (Bibliothécaire, zone semi-rurale, France)*

- Pour les personnes handicapées : l'agencement d'espaces dédiés, avec des équipements adaptés (tels que Cds, claviers et reconnaissance vocale), des partenariats avec les associations compétentes et l'organisation d'ateliers

*« Dans notre atelier multimédia, nous avons introduit un espace dédié aux malvoyants, équipé de tout le matériel nécessaire et nous pouvons maintenant développer des partenariats avec des associations » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, France)*

- Pour les personnes à faibles revenus ou sans emploi : la mise à disposition d'espaces dédiés aux TIC (équipés d'ordinateurs, d'imprimantes, de scanners) et parfois même d'espaces dédiés à la recherche d'emploi, avec une aide du personnel, ou à la rédaction de CV, ou à la recherche guidée en matière d'emploi

- Pour les immigrés : de nombreux espaces dédiés à l'autoformation dans le domaine des langues, y compris le français, incluant une aide aux tâches administratives et un partenariat avec les associations d'aide appropriées

*« Nous travaillons avec France Terre d'Asile, qui vient 4 heures par semaine pour établir des liens avec les Afghans et ils utilisent désormais le matériel d'autoformation et les ordinateurs... » (Bibliothécaire, zone urbaine, France)*

### **3.2 Principaux motifs d'utilisation des ordinateurs en bibliothèque**

Lors de l'enquête menée au sein des bibliothèques, les utilisateurs d'ordinateurs en libre accès ont été interrogés sur les principales raisons pour lesquelles ils ont choisi d'utiliser des ordinateurs, Internet et des logiciels dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois. Il apparaît clairement qu'au sein de l'UE, et encore plus en France, la motivation première est la gratuité du service ; la proportion des utilisateurs qui indiquent que c'est l'une des raisons principales est plus importante en France que dans la moyenne de l'UE (41 % contre 33 %).

Bien que la proportion des ménages équipés d'un accès à Internet à la maison en France (76 %) soit légèrement supérieure à celle que l'on trouve au niveau de l'UE dans son ensemble (73 %) – ces deux pourcentages provenant de données Eurostat de 2011 – les utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque en France sont plus susceptibles d'indiquer comme principale raison de cette utilisation le fait de ne pas avoir d'autre possibilité pour accéder à Internet.

Les utilisateurs en France sont également plus susceptibles qu'ailleurs dans l'UE de mentionner le fait de travailler ou d'être avec des amis ou d'autres personnes (18 % en France comparé à 12 % au sein de l'UE) comme l'une des raisons d'utiliser les ordinateurs mis à disposition dans les bibliothèques.

**Figure 4: Principales raisons d'utiliser un ordinateur en libre accès dans une bibliothèque**



Source : Enquête Bibliothèque - Q8 Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi d'utiliser un ordinateur, Internet et des logiciels dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois ?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public - France (602); UE (11716)

Deux questions directes ont été posées aux utilisateurs d'ordinateurs en libre accès, en complément de la question relative aux principales raisons pour lesquelles ils y ont recours. Celles-ci portent sur les autres possibilités à leur disposition pour, d'une part, se connecter à Internet ailleurs et, d'autre part, se connecter à Internet *gratuitement* ailleurs. En réponse à ces questions, en France, 8 % des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'autre possibilité pour accéder à Internet (comparé à 11 % au sein de l'UE) et, par ailleurs, 4 % ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'autre source pour accéder à Internet gratuitement (comparé à 14 % au sein de l'UE). Dans l'ensemble, le nombre d'utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque n'ayant aucune autre possibilité d'accéder à Internet, ou d'y accéder gratuitement, est estimé à 80 000 en France (12 % des utilisateurs d'ordinateurs en libre accès).

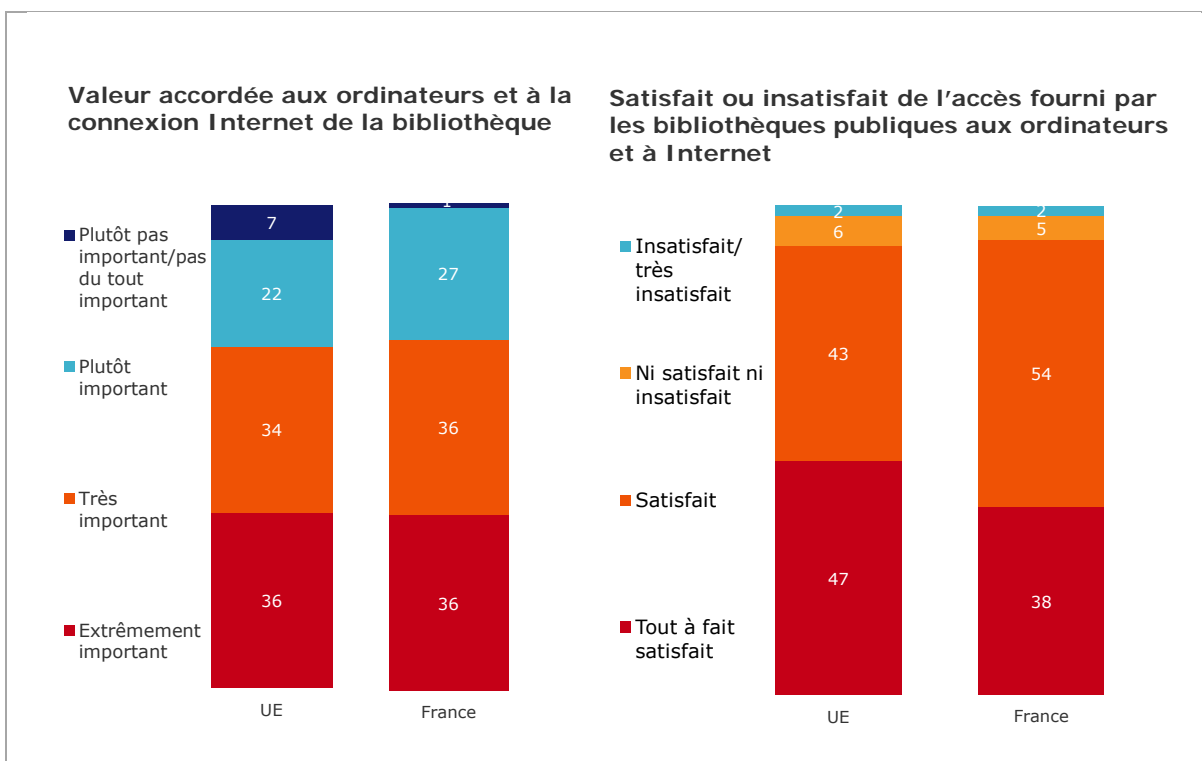
Les utilisateurs plus âgés (de 55 ans ou plus) sont particulièrement susceptibles d'indiquer qu'ils n'ont pas d'autre possibilité pour accéder à Internet, environ un sur cinq (19 %) indiquant se trouver dans cette situation, contre seulement 1 % des 15-24 ans, 8 % des 25-39 ans et 7 % des 40-54 ans.

L'importance accordée par les utilisateurs à la mise à disposition d'ordinateurs en libre accès est globalement similaire en France et dans l'UE, comme l'illustre le graphique 5. Dans l'ensemble, 99 % des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque en France pensent que les services d'accès à des ordinateurs et d'accès à Internet sont importants, contre 92 % des utilisateurs de l'UE dans son ensemble. Un peu plus du tiers des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque en France (36 %) est d'avis que le service est extrêmement important, un niveau identique à celui de l'UE (36 %). Une proportion similaire des utilisateurs d'ordinateur (36 %) considère le service comme très important, comparé à la moyenne de l'UE de 34 %. Les utilisateurs en France sont plus susceptibles que ceux des 17 pays de l'UE de considérer ce service comme assez important (27 % et 22 % respectivement) et moins susceptibles de considérer ce service comme pas très important ou pas du tout important (1 % contre 7 %).

Les ordinateurs et la connexion à Internet proposés par les bibliothèques sont considérés comme particulièrement importants en France par les utilisateurs nés en dehors de l'UE : plus de la moitié d'entre eux (52 %) juge ce service extrêmement important.

La satisfaction liée à l'accès aux ordinateurs et à Internet dans les bibliothèques publiques est élevée parmi les utilisateurs, comme le montre le graphique 5. Presque tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public dans les bibliothèques en France (92 %) indiquent être satisfaits, un niveau comparable à la moyenne de l'UE (91 %). Les utilisateurs en France sont néanmoins moins susceptibles que ceux de l'UE de mentionner qu'ils sont tout à fait satisfaits (respectivement 38 % et 47 %).

**Figure 5: Importance accordée, par leurs utilisateurs, à la mise à disposition d'ordinateurs et satisfaction par rapport à ce service**



Source: Enquête Bibliothèque - Q30 Quelle est à vos yeux la valeur de la connexion Internet et des ordinateurs de la bibliothèque ? et Q31 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de l'accès fourni par les bibliothèques publiques aux ordinateurs et à Internet ?

Base: tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. France (602); EU (11716)

En France, les trois quarts des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque (75 %) déclarent que lorsqu'ils se rendent dans une bibliothèque pour utiliser un ordinateur, ils en trouvent un disponible immédiatement, un niveau similaire à la moyenne de l'UE (72 %). Environ un sur huit (12 %) indique devoir attendre jusqu'à 10 minutes, comparé à 16 % pour la moyenne de l'UE, et un sur dix (10 %) indique devoir attendre au moins 10 minutes pour qu'un ordinateur se libère, comparé à 7 % pour la moyenne de l'UE.



Les informations recueillies auprès du personnel de bibliothèque lors de l'étude qualitative indiquent que le matériel informatique et les logiciels mis à la disposition des utilisateurs varient considérablement en fonction de la taille de la bibliothèque, leur nombre allant de 8 à 400 ordinateurs. La qualité du matériel varie également considérablement dans et entre les bibliothèques, 2 des 5 bibliothèques disposant d'un matériel en « très bon » état tandis qu'une autre juge le sien obsolète et envisageant son renouvellement complet en 2014. Toutes les bibliothèques disposent de la connexion Wifi mais la vitesse de connexion à Internet n'est pas la même dans toutes. Les responsables d'une bibliothèque de l'échantillon qualitatif estiment que leur matériel TIC est trop limité pour répondre aux besoins de leur quartier, évoquant un manque d'ordinateurs, des connexions à Internet trop lentes et l'obligation de limiter les impressions.

*« Nous ne sommes pas assez bien équipés, nous n'avons que du matériel de base qui ne permet pas de télécharger des documents, nous devons également limiter l'impression de très gros documents, nous avons même dû centraliser nos propres impressions à la mairie » (Bibliothécaire, zone semi-rurale, France)*

Les utilisateurs sont néanmoins dans l'ensemble satisfaits de l'équipement informatique de leur bibliothèque. Les connexions à Internet sont jugées suffisamment rapides et seuls quelques utilisateurs, dans l'échantillon, ont connu un temps d'attente trop long pour accéder à un ordinateur. Le seul sujet significatif de préoccupation concerne la durée de connexion autorisée par utilisateur : une durée comprise entre 30 minutes et 1 heure est jugée insuffisante. La perception des utilisateurs quant à la modernité de l'équipement, là encore, varie en fonction des bibliothèques. Dans le cas de deux bibliothèques, les répondants considéraient qu'elles possédaient un équipement neuf, de grande qualité et qu'elles étaient dotées des dernières technologies, telles que livres électroniques (*e-books*) et tablettes.

*« Lorsque vous arrivez, vous voyez tous les Macs, avec leurs grands écrans, et ça a l'air très moderne » (Utilisateur, femme, 25-40 ans, France)*

Deux autres bibliothèques de l'échantillon, néanmoins, étaient plutôt perçues comme proposant du matériel obsolète ayant besoin d'être changé.

*« On ne peut plus déchiffrer les boutons sur le clavier, tout ça doit être modernisé ! » (Utilisateur récent, homme, 40-64 ans, France)*

## **4. Impressions sur les bibliothèques publiques**

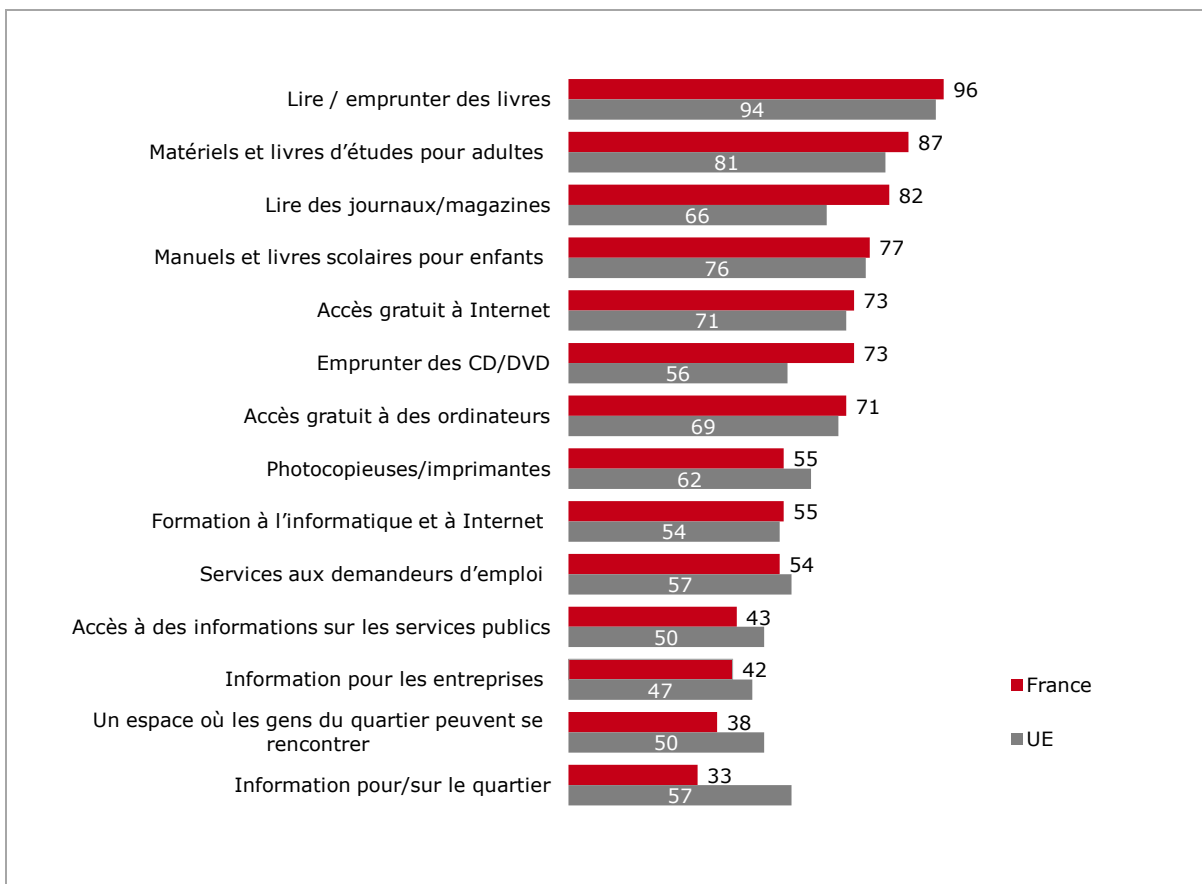
### **4.1 Importance des services fournis par les bibliothèques**

Il a été demandé aux usagers des bibliothèques (aussi bien ceux utilisant les ordinateurs que ceux ne les utilisant pas) d'évaluer, à partir d'une liste, chacun des services que peut proposer une bibliothèque, sur une échelle de 1 à 5, où 5 signifie « extrêmement important » et 1 signifie « pas du tout important ». Le graphique 6 présente les pourcentages de répondants ayant attribué les notes 4 ou 5 à chaque service, pour la France et pour l'UE dans son ensemble.

Il n'est pas surprenant de constater que le principal service « lire/emprunter des livres » est considéré comme le plus important : il est jugé important par 96 % des usagers en France (et par 94 % des usagers au sein de l'UE). Vient ensuite la mise à disposition de « matériels et livres d'études pour adultes », les usagers en France étant légèrement plus susceptibles de juger ce service important que la moyenne de l'UE (respectivement 87 % et 81 %).

L'« accès gratuit à Internet » et l'« accès gratuit à des ordinateurs » sont deux services jugés importants par environ sept usagers sur dix en France, deux résultats conformes à la moyenne de l'UE.

**Figure 6: Importance accordée aux services fournis par les bibliothèques publiques**



Source: Enquête Bibliothèque - Q15 Je vais vous lire une liste de services que peuvent fournir les bibliothèques publiques. Veuillez me dire quelle est l'importance selon vous de chaque service.

Base : tous les usagers de bibliothèque - France (1330) ; EU (24253)

## 4.2 Efficacité et financement des bibliothèques publiques

Un peu moins des deux tiers (63 %) du grand public en France (incluant les usagers des bibliothèques et les non usagers) juge les bibliothèques très efficaces, efficaces ou plutôt efficaces pour répondre aux besoins des habitants de leur quartier. Ce résultat est similaire à la moyenne des 17 pays de l'UE inclus dans l'étude (64 %).

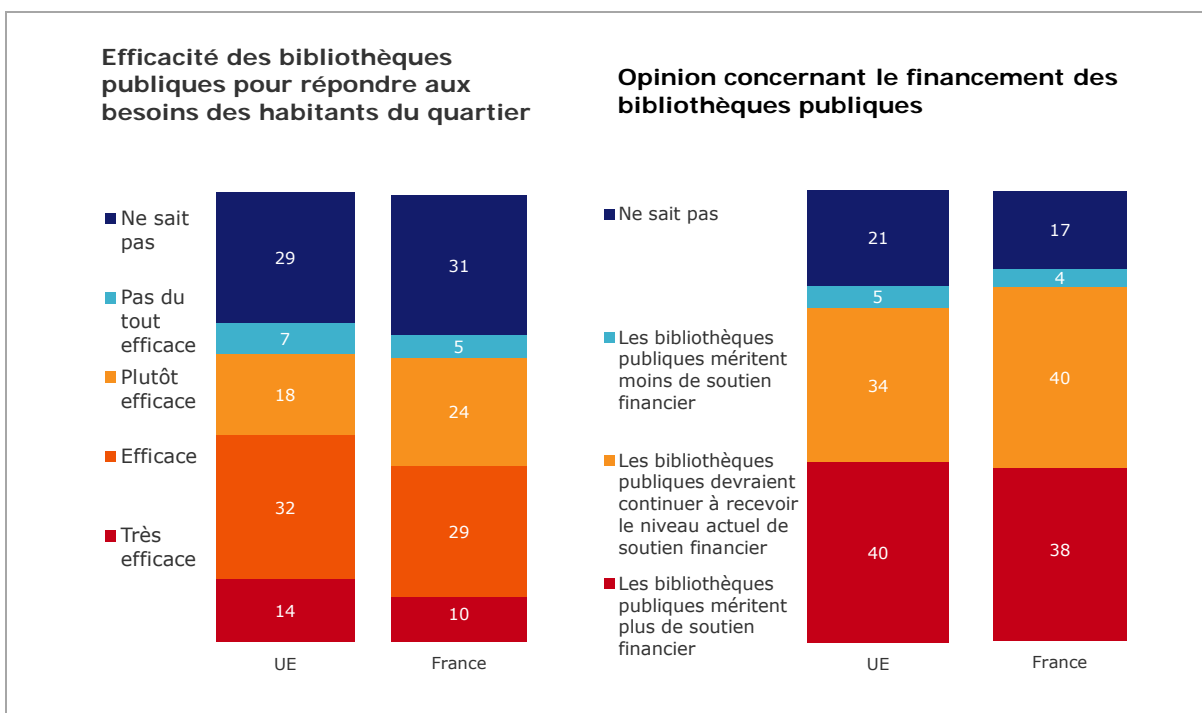
Les usagers des bibliothèques sont beaucoup plus susceptibles que les non usagers de trouver les bibliothèques efficaces pour répondre aux besoins des habitants de leur quartier : 88 % de l'ensemble des usagers des bibliothèques sont d'avis que ces dernières sont efficaces dans ce domaine.

Près de deux cinquièmes (38 %) du public en France est d'avis que les bibliothèques méritent plus de soutien financier qu'elles n'en ont actuellement, un résultat similaire à la moyenne des 17 pays de l'UE (40 %). Deux cinquièmes des répondants (40 %) estime que les bibliothèques devraient continuer à recevoir le niveau actuel de soutien financier, un résultat un peu supérieur à la moyenne de l'UE (34 %). Une personne sur six (17 %) ne se prononce pas, soit un peu moins que la moyenne de l'UE (21 %).

Seuls 4 % des personnes interrogées en France considèrent que les bibliothèques publiques méritent *moins* de soutien financier, un résultat globalement conforme à la moyenne de l'UE (5 %).

Les usagers des bibliothèques sont un peu plus enclins que les non usagers à considérer que les bibliothèques méritent plus de soutien financier : 46 % des usagers sont d'avis que les bibliothèques méritent plus de soutien financier.

**Figure 7: Efficacité des bibliothèques publiques pour répondre aux besoins des habitants du quartier et opinion sur le financement des bibliothèques publiques**



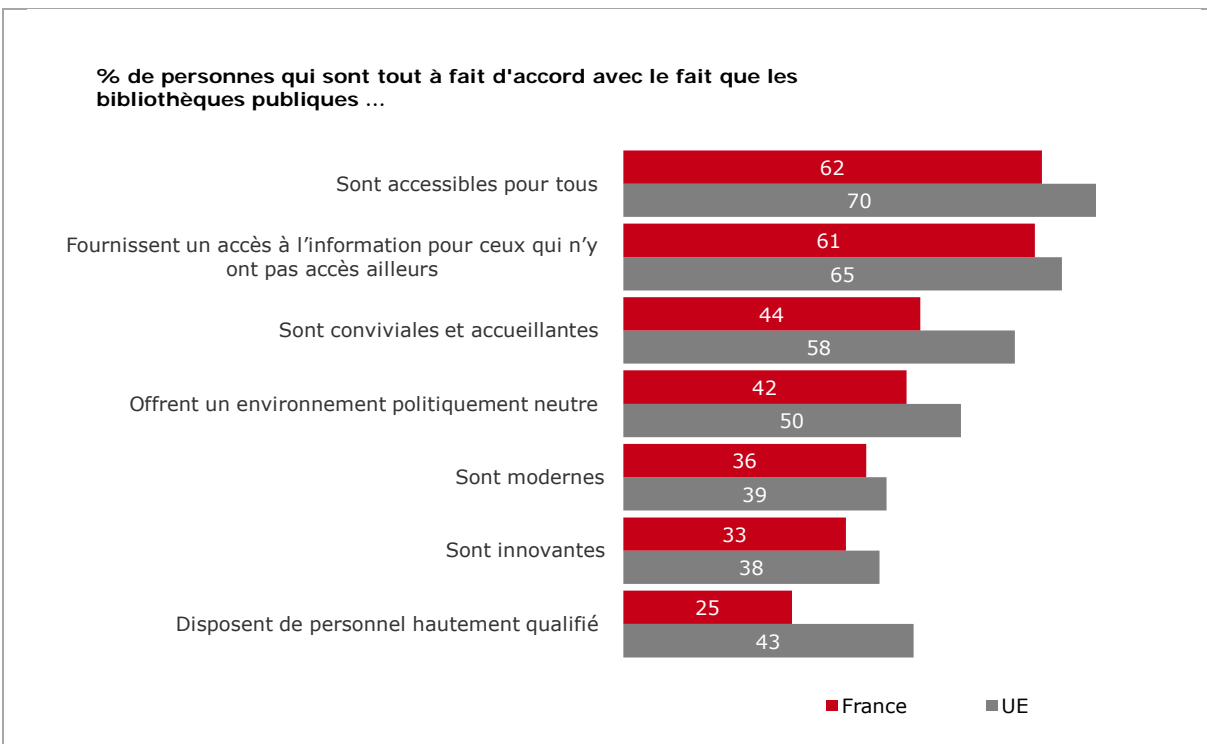
Source : Enquête Omnibus - Q6 Dans quelle mesure, selon vous, votre bibliothèque publique locale est-elle efficace pour répondre aux besoins des habitants de votre quartier? et Q7 Quelle affirmation, parmi les suivantes, correspond le plus à votre opinion concernant le financement actuel des bibliothèques publiques ?

Base : tous les adultes - France (1006) ; UE (17816)

### 4.3 Perceptions des bibliothèques publiques

Il a été demandé à tous les usagers de bibliothèque leur opinion sur les bibliothèques publiques, par l'intermédiaire d'affirmations auxquelles ils devaient répondre par « d'accord » ou « pas d'accord ». Le graphique 8 montre les proportions de ceux qui se sont montrés « tout à fait d'accord » avec ces affirmations, en France et dans l'UE. Les usagers de bibliothèque en France sont moins enclins que ceux de l'UE à être « tout à fait d'accord » avec chacune des affirmations, la différence la plus notable portant sur les perceptions par rapport au fait que les bibliothèques « disposent de personnel hautement qualifié » (25 % contre 43 %), « sont conviviales et accueillantes » (44 % contre 58 %), « sont accessibles pour tous » (62 % contre 70 %) et « offrent un environnement politiquement neutre » (42 % contre 50 %).

**Figure 8: Perceptions des bibliothèques publiques**



Source : Enquête Bibliothèque - Q29 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes. Base : tous les usagers de bibliothèque. France (1330) ; UE (24253)

## 5. Apprentissage informel et non-formel

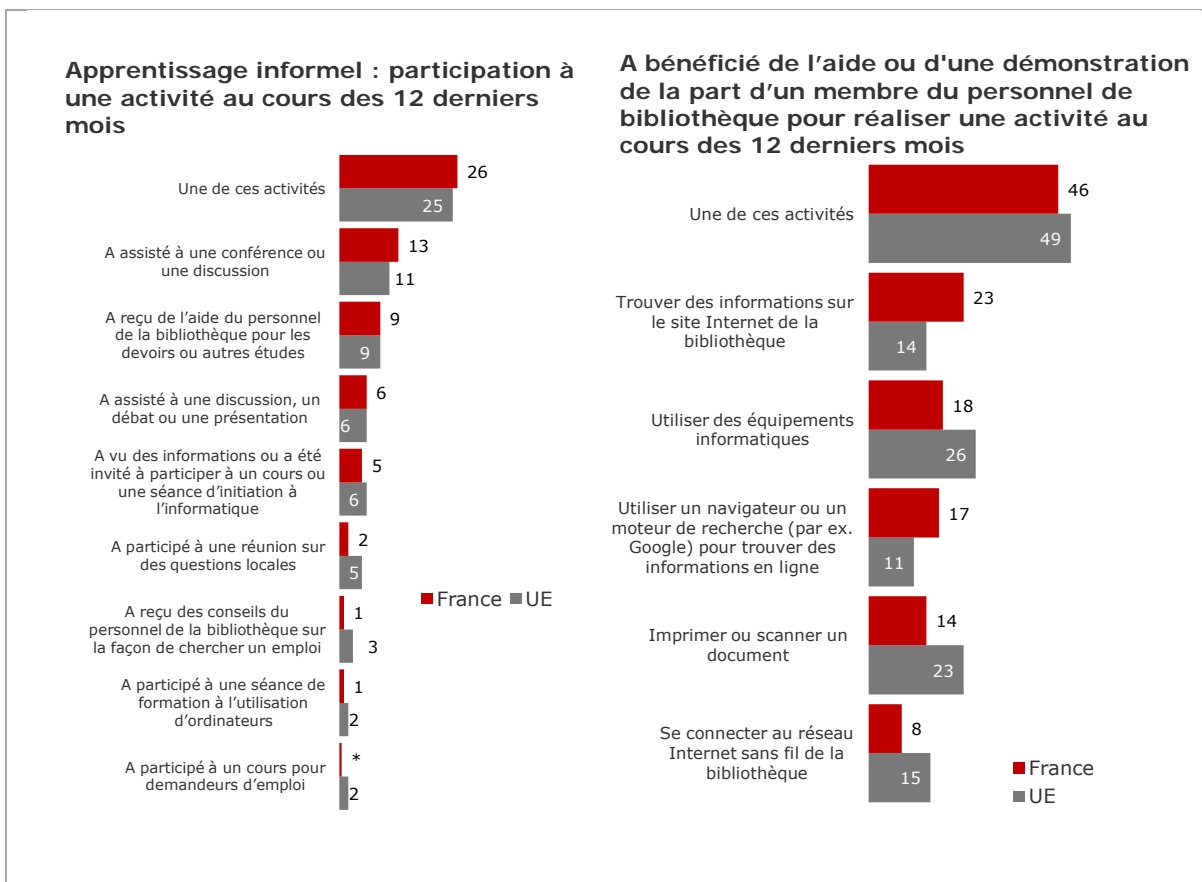
Les bibliothèques publiques jouent un rôle déterminant dans la mise en œuvre des actions non formelles/informelles mentionnées dans le cadre de la politique d'éducation et de formation tout au long de la vie de la Commission européenne, particulièrement en ce qui concerne le volet de l'apprentissage « accessible à tous ». La contribution des bibliothèques à la formation des usagers a été évaluée en demandant à tous les usagers des bibliothèques s'ils avaient participé, ou non, à des activités éducatives dans une bibliothèques publique au cours des 12 derniers mois.

Dans l'ensemble, en France, environ un quart de tous les usagers (26 %) a participé au cours des 12 derniers mois à l'une des activités éducatives mentionnées, un résultat conforme à la moyenne de l'UE (25 %).

Pour quatre des activités éducatives mentionnées – assister à une conférence ou à une discussion, assister à une discussion, un débat ou une présentation, recevoir de l'aide du personnel de la bibliothèque pour les devoirs ou autres études, voir des informations ou participer à un cours ou une séance d'initiation à l'informatique – le niveau de participation parmi les usagers de bibliothèque en France est globalement conforme à celui des 17 pays de l'UE dans leur ensemble. S'agissant des autres activités éducatives, le niveau de participation en France est inférieur à celui de l'UE dans son ensemble (graphique 9) – par exemple, recevoir des conseils personnalisés du personnel de la bibliothèque sur la façon de chercher un emploi ou de déposer une candidature pour un emploi (1 % contre 3 % en moyenne dans l'UE).

En ce qui concerne la formation informatique, environ 120 000 adultes ont participé à une séance de formation à l'utilisation d'ordinateurs organisée par une bibliothèque en France au cours des 12 derniers mois.

**Figure 9: Apprentissage informel : participation à une activité ou aide reçue par les usagers au cours des 12 derniers mois**



Source : Enquête Bibliothèque - Q16 Veuillez penser à ce que vous avez fait au cours des 12 derniers mois. Durant cette période, avez-vous réalisé l'une des activités suivantes dans une bibliothèque publique et Q17 Au cours des 12 derniers mois, un membre du personnel dans une bibliothèque publique vous a-t-il aidé à réaliser l'une des activités suivantes ou montré comment faire ...

Base : Q16 - tous les usagers de bibliothèque - France (1496) ; UE (24253). Q17- tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public - France (602) ; UE (11716).

Le graphique 9 montre que le personnel des bibliothèques joue un rôle dans la formation informelle des usagers. Dans l'ensemble, au cours des 12 derniers mois, un peu moins de la moitié (46 %) des usagers, en France, a bénéficié de l'aide ou d'une démonstration de la part d'un membre du personnel de bibliothèque pour réaliser une activité, contre 49 % en moyenne au sein de l'UE.

L'aide la plus courante, en France, porte sur la recherche d'informations sur le site Internet de la bibliothèque, puis vient l'utilisation des équipements informatiques et l'utilisation d'un navigateur ou d'un moteur de recherche pour trouver des informations en ligne.

Dans l'enquête qualitative, aussi bien le personnel que les usagers s'accordent à dire que le rôle de la bibliothèque est d'aider et d'encourager les utilisateurs des TIC, sans pour autant fournir de formation qualifiante. La manière la plus courante pour les bibliothèques d'apporter une aide informelle consiste à faire en sorte d'accroître la disponibilité de leur personnel auprès des utilisateurs des TIC. Pour ce faire, les bibliothèques installent, par exemple, les bureaux de l'équipe de la bibliothèque à proximité des ordinateurs.

*« Les demandes sont simples, mais elles n'arrêtent pas, nous avons installé nos bureaux près des ordinateurs, comme ça nous sommes plus facilement disponibles, nous pouvons aider à effectuer les recherches sur Internet ou à utiliser une clé USB ... » (Bibliothécaire, zone semi-rurale, France)*

Des ateliers de soutien sont parfois organisés pour permettre aux utilisateurs de poser des questions et de recevoir de l'aide. Dans l'une des bibliothèques, par exemple, un atelier multimédia a lieu tous les soirs de 17h à 18h. Parmi les autres ateliers, on trouve des « ateliers d'initiation » dont le but est de présenter les principes de base permettant d'utiliser les TIC, des ateliers considérés comme particulièrement utiles aux seniors et aux jeunes. Les bibliothèques les mieux équipées organisent, bien que rarement, des « ateliers de création » utilisant des logiciels/outils spécifiques ou encore des activités (des jeux, par exemple).

Les utilisateurs sont dans l'ensemble satisfaits des services fournis par leurs bibliothèques. Ils les jugent très utiles et souvent indispensables à leur vie quotidienne, mais également sources de plaisir et de divertissement. Les utilisateurs ne sont cependant pas toujours informés de la totalité de l'offre de services de leur bibliothèque. Ils sont nombreux, par exemple, à ignorer l'existence d'archives numériques, de livres électroniques (e-books) ou d'ateliers pouvant les intéresser.

## **6. Utilisation des ordinateurs en libre accès pour la recherche d'emploi et l'activité professionnelle**

Les bibliothèques publiques ont un rôle à jouer auprès des communautés locales non seulement en tant que tremplins pour l'amélioration des compétences, mais également dans le domaine de l'emploi. C'est pourquoi la manière dont les bibliothèques publiques peuvent aider les européens à accéder à des débouchés professionnels est l'un des thèmes clés de cette étude.

Un peu moins d'un quart (23 %) des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque, en France, en a fait usage au cours des 12 derniers mois dans le cadre d'une activité liée à l'emploi, un résultat légèrement inférieur à la moyenne de l'UE (30 %). Ils sont ainsi environ 155 000 utilisateurs d'ordinateurs en libre accès en France à y avoir eu recours pour une activité liée à l'emploi.

Dans l'ensemble, 8 % des utilisateurs d'ordinateur mis à disposition dans les bibliothèques en France en a utilisé un pour déposer une candidature pour un emploi (en France ou dans un autre pays de l'UE) au cours des 12 derniers mois. Cela représente environ 52 500 adultes en France. Parmi les répondants qui ont déposé une candidature pour un emploi par l'intermédiaire d'un ordinateur de bibliothèque, 24 % disent que cela a porté ses fruits. Cela signifie qu'au total 2 % des utilisateurs d'ordinateurs en libre accès - soit un nombre estimé de 12 000 adultes - a déposé une candidature pour un emploi et l'a obtenu grâce à ces mêmes ordinateurs, au cours des 12 derniers mois.

Le personnel de la bibliothèque a un rôle important à jouer pour aider les utilisateurs d'ordinateurs de la bibliothèque dans le domaine des activités informatiques relatives à l'emploi, comme l'illustre le graphique 10. Cependant, seule une minorité (3 %) des utilisateurs d'ordinateurs en libre accès déclare avoir été aidé ou guidé dans des activités informatiques liées à l'emploi (bien moins que la moyenne de l'UE de 11 %). L'aide la plus courante apportée par le personnel de la bibliothèque, en France, concerne la rédaction du CV (2 %, comparé à une moyenne de l'UE de 5 %).

**Figure 10: Activités informatiques liées à l'emploi menées au cours des 12 derniers mois**

Activités liées à l'emploi : a utilisé un ordinateur de la bibliothèque au cours des 12 derniers mois pour ...			Activités liées à l'emploi : a bénéficié de l'aide ou d'une démonstration de la part d'un membre du personnel de bibliothèque au cours des 12 derniers mois pour ...		
%	FR	UE	%	FR	UE
<b>Une des propositions suivantes</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>Une des propositions suivantes</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
Trouver des informations sur la façon de chercher un emploi ou de déposer une candidature pour un emploi	6	14	Améliorer les compétences requises par l'emploi actuel	1	4
Chercher un emploi	11	13	Rédiger un CV	2	5
Rédiger un CV ou une lettre de motivation	10	12	Améliorer les compétences requises pour trouver un emploi	1	2
Améliorer les compétences requises par l'emploi actuel	5	11	Chercher un emploi en ligne (par ex. trouver une agence de recrutement, chercher des informations sur un employeur, etc.)	1	3
Déposer une candidature pour un emploi dans le pays de résidence	7	10	Déposer une candidature pour un emploi en ligne	1	2
Chercher des informations sur un employeur	8	8	Chercher un emploi et déposer une candidature dans un autre pays de l'UE	*	1
Trouver une agence de recrutement	4	5			
Utiliser un tableur / un logiciel de base de données	2	3			
Chercher un emploi dans un autre pays de l'UE	2	2			
Déposer une candidature pour un emploi dans un autre pays de l'UE	1	1			

Source : Enquête Bibliothèque - Q18 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé des ordinateurs mis à disposition dans des bibliothèques publiques pour... et Q20 Au cours des 12 derniers mois, un membre du personnel dans une bibliothèque publique vous a-t-il aidé à réaliser l'une des activités suivantes ou montré comment faire ...

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. France (602) ; UE (11716).

Il a été demandé aux utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque s'ils avaient utilisé ceux-ci dans un but professionnel au cours des 3 derniers mois. Une petite minorité (4 %) de ces utilisateurs s'est servi des ordinateurs mis à disposition pour participer à des réseaux professionnels (comparé à une moyenne de l'UE de 6 %). Plus d'un sur trois (36 %) a utilisé un ordinateur mis à sa disposition à la bibliothèque pour trouver des informations sur le secteur dans lequel il travaille, un niveau supérieur à la moyenne de l'UE (20 %) et une petite minorité (4 %) pour trouver un moyen ou un endroit pour vendre leurs propres produits ou biens (un résultat conforme à la moyenne de l'UE de 4 %).

La recherche qualitative fait apparaître que le soutien apporté par les bibliothèques dans le domaine de l'emploi inclut la mise à disposition d'espaces dédiés au travail informatique (équipés d'ordinateurs, d'imprimantes, de scanners) et d'espaces dédiés à la recherche d'emploi, à l'impression de CV ou à la recherche guidée en matière d'emploi. Le niveau d'aide varie en fonction des compétences et des moyens disponibles à la bibliothèque. Dans les meilleurs cas, un espace équipé d'une documentation appropriée et de logiciels spécifiques, comme par exemple un logiciel de création de CV, est dédié aux demandeurs d'emploi. Cette forme de soutien reste souvent informelle. Dans les plus petites bibliothèques, néanmoins, le personnel refuse parfois de donner des conseils ou d'aider à rédiger un CV, considérant ne pas avoir les compétences appropriées.

Les autres avantages, pour les personnes à la recherche d'un emploi, de la mise à disposition, dans les bibliothèques, de compétences dans le domaine des TIC, sont les suivants : l'atmosphère sereine qui règne dans les bibliothèques, favorable à la recherche d'emploi ; l'aide apportée par le personnel ; l'interaction sociale limitant l'isolement social des demandeurs d'emploi ; l'accès à des ressources importantes.

*« Nous avons aménagé un espace dédié à l'emploi, les ordinateurs sont là pour ça et un employé est toujours présent pour aider les gens » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, France)*

*« Les gens sont contents lorsqu'ils repartent avec un beau CV » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, France)*

Le personnel de bibliothèque souligne qu'il ne veut pas que l'on pense qu'il peut se substituer au personnel de Pôle Emploi, bien que celui-ci envoie souvent les gens dans les bibliothèques lorsqu'il est débordé.

En revanche, aucune activité de soutien d'ordre professionnel n'a été signalée, et les utilisateurs n'ont jamais demandé d'aide au personnel de bibliothèque dans ce domaine.

## **7. E-gouvernement et citoyenneté active**

Dans le cadre du programme « Connecting Europe » (connecter l'Europe), les bibliothèques publiques constituent un réseau de points d'accès numériques qui peut contribuer à la mise à disposition efficace d'un accès à l'administration en ligne. Il a été demandé aux utilisateurs d'ordinateurs s'ils avaient été en relation avec l'administration publique en utilisant un des ordinateurs mis à leur disposition. Les domaines d'interaction évoqués sont les suivants : rechercher des informations sur les sites Internet de l'administration publique, télécharger des formulaires officiels, envoyer des formulaires complétés, fournir des commentaires ou partager leur opinion ou leur point de vue avec l'administration publique, ou toute autre forme d'interaction en ligne avec l'administration publique pour d'autres raisons.

D'après les données Eurostat, les particuliers utilisent un peu plus l'administration en ligne en France que dans l'UE en moyenne. Près des trois cinquièmes (57 %) des adultes en France avaient utilisé Internet au cours des 12 derniers mois pour dialoguer avec l'administration publique, comparé à 41 % au niveau de

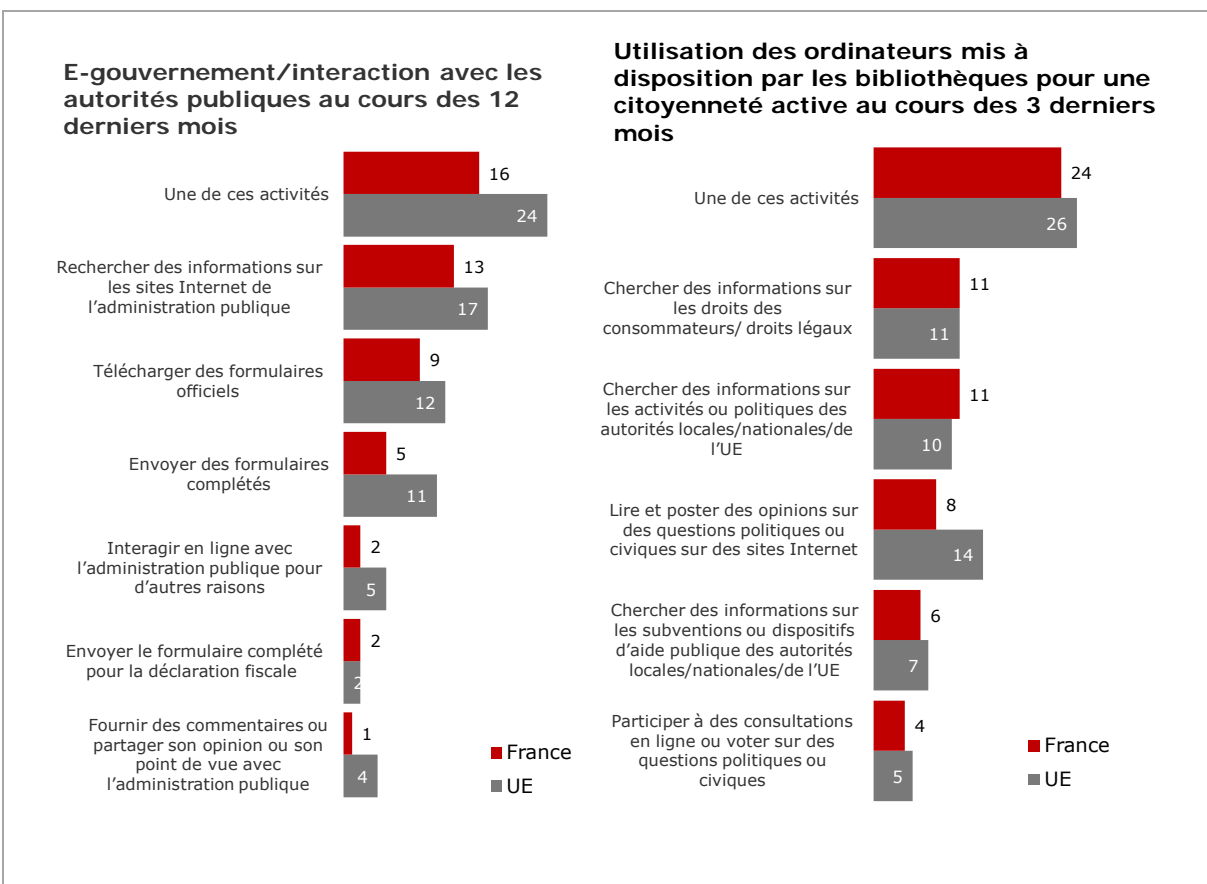


l'UE. Les citoyens, en France, sont également légèrement plus susceptibles d'utiliser Internet pour rechercher des informations sur les sites Internet de l'administration publique que la moyenne de l'UE (45 % contre 35 %).

L'enquête « Bibliothèque » a révélé qu'environ un utilisateur d'ordinateur mis à la disposition du public sur six (16 %), en France, y avait eu recours pour dialoguer avec l'administration publique au cours des 12 derniers mois, un résultat inférieur à la moyenne de l'UE (24 %) et très au-dessous des résultats Eurostat pour l'ensemble des adultes en France. Les activités les plus fréquentes des utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque lorsqu'ils dialoguent avec l'administration publique, en France, sont la recherche d'informations sur les sites Internet de l'administration publique (13 %) et le téléchargement de formulaires officiels (9 %). Dans ces deux cas, les résultats sont légèrement inférieurs aux proportions observées au niveau des pays de l'UE, mais bien inférieurs aux résultats Eurostat concernant tous les adultes en France.

Les utilisateurs d'ordinateurs en libre accès dans les bibliothèques ont également été interrogés sur l'usage qu'ils en font pour un engagement civique et une citoyenneté active (graphique 11). Les domaines couverts sont : la participation civique (lire et poster des opinions, participer à des consultations en ligne ou voter sur des questions politiques ou civiques, pétitions, etc.), la recherche d'informations sur les droits des consommateurs/droits légaux, ou sur les activités ou politiques des autorités ou encore sur les subventions ou dispositifs d'aide publique. Dans l'ensemble, en France, un quart (24 %) des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public y a eu recours pour des activités de participation à la collectivité au cours des 3 mois précédents, un résultat conforme à la moyenne des utilisateurs des 17 pays de l'UE (26 %). Les deux activités d'engagement civique les plus mentionnées par les utilisateurs en France étaient les suivantes : la recherche d'informations sur les droits des consommateurs/droits légaux (11 %); la recherche d'informations sur les activités ou politiques des autorités locales/nationales/de l'UE (11 %), des résultats tous deux conformes à la moyenne de l'UE.

**Figure 11: E-gouvernement/interaction avec les autorités publiques au cours des 12 derniers mois**



Source : Enquête « Bibliothèque » - Q23 Avez-vous été en relation par Internet avec l'administration publique à l'aide d'un ordinateur d'une bibliothèque publique dans un but privé au cours des 12 derniers mois afin de réaliser les activités suivantes ? et Q10 Parmi les activités suivantes, au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet sur un ordinateur d'une bibliothèque publique pour ....?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. France (602) ; UE (11716)

L'enquête qualitative a révélé que, même si aucune aide dans le domaine du e-gouvernement n'est organisée, les bibliothécaires reçoivent occasionnellement des demandes d'aide, particulièrement pour compléter les formulaires de déclaration de revenus. Ces demandes proviennent souvent de personnes isolées ou en difficulté. Les répondants déclarent ne pas avoir reçu de demandes relatives à la citoyenneté active. Ils perçoivent ce domaine comme étant plus de la responsabilité des autorités locales.

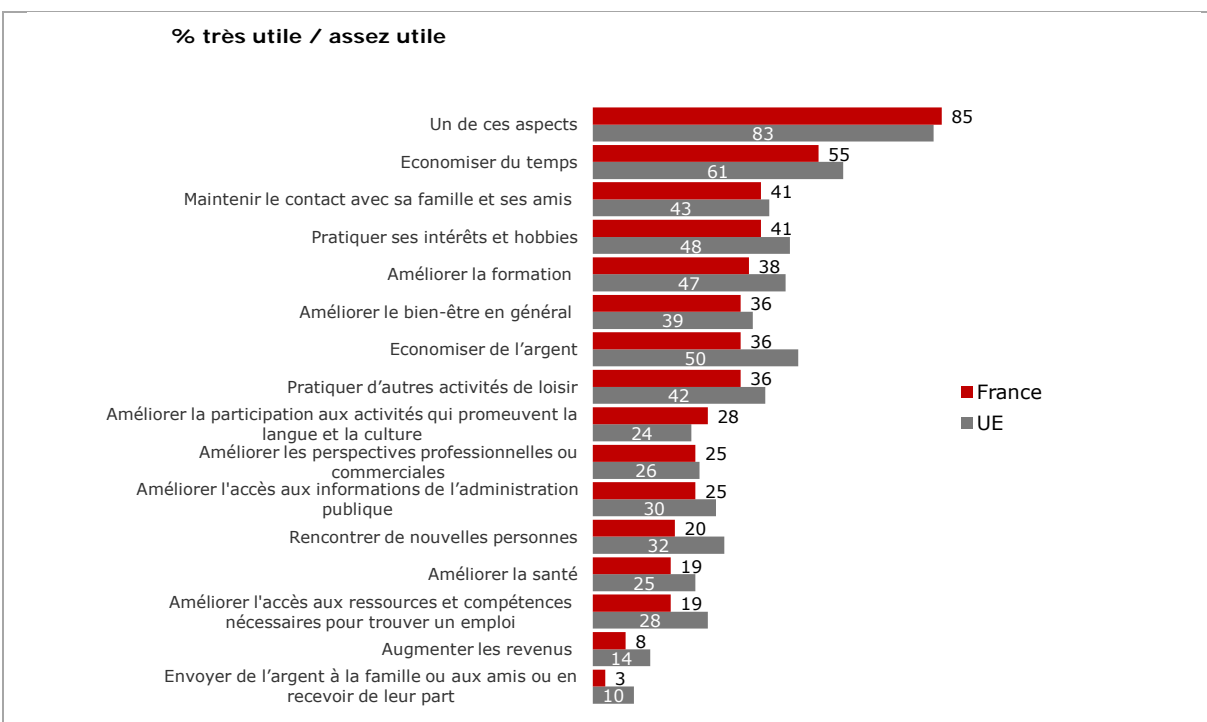
## 8. Bénéfices

L'un des objectifs clés de cette étude était d'évaluer les bénéfices d'une plus grande utilisation du numérique par le biais des ordinateurs mis à disposition dans les bibliothèques. Il a ainsi été demandé aux utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque dans quelle mesure le fait d'y avoir recours leur a été utile au cours des 12 derniers mois, à différents points de vue, comme par exemple économiser du temps et de l'argent ou encore améliorer leur accès aux informations et aux ressources.

Dans l'ensemble, plus de huit utilisateurs d'ordinateurs en bibliothèque sur dix (85 %), en France, estiment que le fait de s'en servir leur a été utile dans au moins de l'une des manières mentionnées, un niveau conforme à la moyenne de l'UE (83 %) et représentant environ 0,6 million de personnes en France.

Le graphique 12 montre, pour chaque aspect évoqué, la proportion de personnes ayant indiqué que l'utilisation d'un ordinateur mis à la disposition dans les bibliothèques leur avait été utile, en France et dans l'UE.

**Figure 12: Bénéfice, pour les utilisateurs, des ordinateurs mis à disposition dans les bibliothèques**



Source : Enquête « Bibliothèque » - Q28 Au cours des 12 derniers mois, l'utilisation d'ordinateurs dans une bibliothèque publique vous a-t-elle été très utile, assez utile ou pas du tout utile concernant les aspects suivants ?  
 Base : Q28- utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public - France (602); UE (11716).

L'utilisation des ordinateurs en bibliothèque est jugée utile pour économiser du temps (55 % France, 61 % UE), mais également dans de nombreux domaines ayant trait aux loisirs et aux relations sociales : maintenir le contact avec sa famille et ses amis (41 % France, 43 % UE), pratiquer ses intérêts et hobbies (41 % France, 48 % UE) et pratiquer d'autres activités de loisir (36 % France, 42 % UE). Plus d'un tiers des utilisateurs d'ordinateurs en libre service (36 %), en France, trouve que leur utilisation permet d'économiser de l'argent, un résultat inférieur à la moyenne de l'UE (50 %), qui représente un nombre estimé de 250 000 utilisateurs en France.

Dans l'ensemble, l'utilisation d'un ordinateur mis à disposition en bibliothèque a, au cours des 12 derniers mois, aidé environ (nombres estimés) :

- 265 000 personnes à améliorer leur formation
- 175 000 personnes à améliorer leurs perspectives professionnelles ou commerciales
- 130 000 personnes à améliorer leur accès aux ressources nécessaires pour trouver un emploi
- 55 000 personnes à augmenter leurs revenus

- 175 000 personnes à améliorer leur accès aux informations et services de l'administration publique nationale et locale

Lors de l'étude qualitative, les usagers ont énuméré une grande quantité d'avantages qui découlent de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication en bibliothèque : indépendance accrue dans l'utilisation des TIC, estime de soi et confort d'utilisation, plaisir et divertissement, interaction sociale. Quelques usagers n'avaient jamais utilisé d'ordinateur avant de sauter le pas dans une bibliothèque (en particulier les citoyens plus âgés), mais étaient désormais capables d'utiliser seuls, de manière simple, les technologies de l'information et de la communication. D'autres étaient inquiets à l'idée d'utiliser Internet et se sentent maintenant rassurés. Voici quelques expériences positives d'utilisation réussie des technologies de l'information et de la communication en bibliothèque :

- *Marielle* : fréquente la bibliothèque depuis de nombreuses années, elle a commencé à venir lorsqu'elle a perdu son emploi, pour apprendre à utiliser l'ordinateur, chercher un emploi et se divertir. Elle a retravaillé son CV avec l'aide du personnel de la bibliothèque et a repris confiance. Elle a retrouvé du travail mais aime toujours passer du temps à la bibliothèque.
- *Faiza* : est arrivée en France il y a 5 mois pour rejoindre son mari, elle ne parle pas bien français, cherche du travail et se sent assez isolée. Elle trouve l'informatique très utile pour l'aider dans ce qu'elle a à faire, apprendre le français et rencontrer des gens.
- *Jean-Claude* : est retraité et passe beaucoup de temps à la bibliothèque. Il consulte les archives, surfe sur Internet, apprend le chinois le plaisir et participe souvent à des ateliers ou à d'autres événements organisés par la bibliothèque. Il trouve que grâce à l'informatique, c'est un environnement vivant, dynamique.
- *Soué* : est une jeune femme qui travaille, elle écrit une thèse. Elle vient à la bibliothèque pour travailler dans le calme (elle vit dans un petit appartement, avec ses deux enfants) et utilise les logiciels classiques de bureau. Elle profite également de la connexion Internet pour effectuer ses recherches.
- *Bernard* : est retraité et n'avait jamais utilisé d'ordinateur avant. Il a participé à des ateliers d'initiation et a reçu de l'aide dans l'utilisation des fonctions de base. Cela lui a permis de devenir indépendant et il a acheté un ordinateur.