

# Enquête paneuropéenne 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

Rapport final

Mars 2013

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



BILL &  
MELINDA  
GATES  
*foundation*



# Table des matières

<b>Résumé analytique</b>	<b>4</b>
<b>1. Introduction</b>	<b>12</b>
<b>2. Le paysage des bibliothèques publiques</b>	<b>16</b>
<b>3. Bibliothèque et utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public</b>	<b>19</b>
<b>4. Perceptions des bibliothèques publiques</b>	<b>34</b>
<b>5. Apprentissage non formel et informel</b>	<b>41</b>
<b>6. Emploi</b>	<b>48</b>
<b>7. Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel</b>	<b>52</b>
<b>8. Administration en ligne (e-gouvernement) et citoyenneté active</b>	<b>56</b>
<b>9. Impacts</b>	<b>61</b>
<b>10. Conclusions</b>	<b>69</b>
<b>Annexe A : Méthodologie</b>	<b>73</b>
<b>Annexe B : Profil démographique des usagers de bibliothèque et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public</b>	<b>79</b>

*Citation suggérée :*

Quick, Prior, Toombs, Taylor et Currenti (2013) : *Enquête paneuropéenne 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* (commandée par la Bill & Melinda Gates foundation – [fondation Bill-et-Melinda-Gates])

# Résumé analytique

## Objectifs et méthodologie

Dans l'Union européenne (UE), les bibliothèques publiques jouent, depuis longtemps, un rôle important dans leurs quartiers en fournissant un accès gratuit à l'information, des conseils de bibliothécaires diplômés, de même que des espaces de rencontre. Prendre une part active à la vie de la société exige de plus en plus d'avoir accès aux informations et ressources numériques, c'est pourquoi de nombreuses bibliothèques publiques dans l'UE ont élargi leur offre de services en proposant l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) tels que les ordinateurs et Internet.

Avec la Stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive, l'UE s'est fixé des objectifs ambitieux dans nombre des domaines de développement auxquels les efforts en matière d'accès à l'information contribuent, tels que l'emploi, l'innovation, l'éducation et l'intégration sociale. Les Etats membres de l'UE se doivent d'atteindre les objectifs fixés dans ces différents domaines d'ici 2020. Des données empiriques tendent à prouver que l'accès aux TIC par le biais des bibliothèques publiques favorise la mise en œuvre des politiques spécifiques en faveur de la croissance, de l'éducation et de la cohésion détaillées dans la Stratégie Europe 2020.

La Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill-et-Melinda-Gates) a chargé TNS, société d'enquêtes par sondages indépendante présente à l'échelle mondiale, de mener une étude dans 17 pays de l'UE afin d'évaluer les perceptions et les différents types d'utilisation des bibliothèques publiques. L'objectif de cette étude est de comprendre l'impact qu'ont les bibliothèques publiques sur la vie de leurs usagers au sein de l'UE.

Vous trouverez ci-dessous les différentes étapes de l'étude :

- un atelier avec les parties prenantes, afin de définir les priorités de cette étude,
- une recherche documentaire, afin de réunir des données essentielles sur les bibliothèques,
- une enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population âgée d'au moins 15 ans dans chacun des 17 pays,
- une enquête auprès des usagers des bibliothèques et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition, menée dans les bibliothèques des 17 pays membres sur la population âgée d'au moins 15 ans, et
- une enquête qualitative auprès des usagers des bibliothèques et du personnel des bibliothèques.

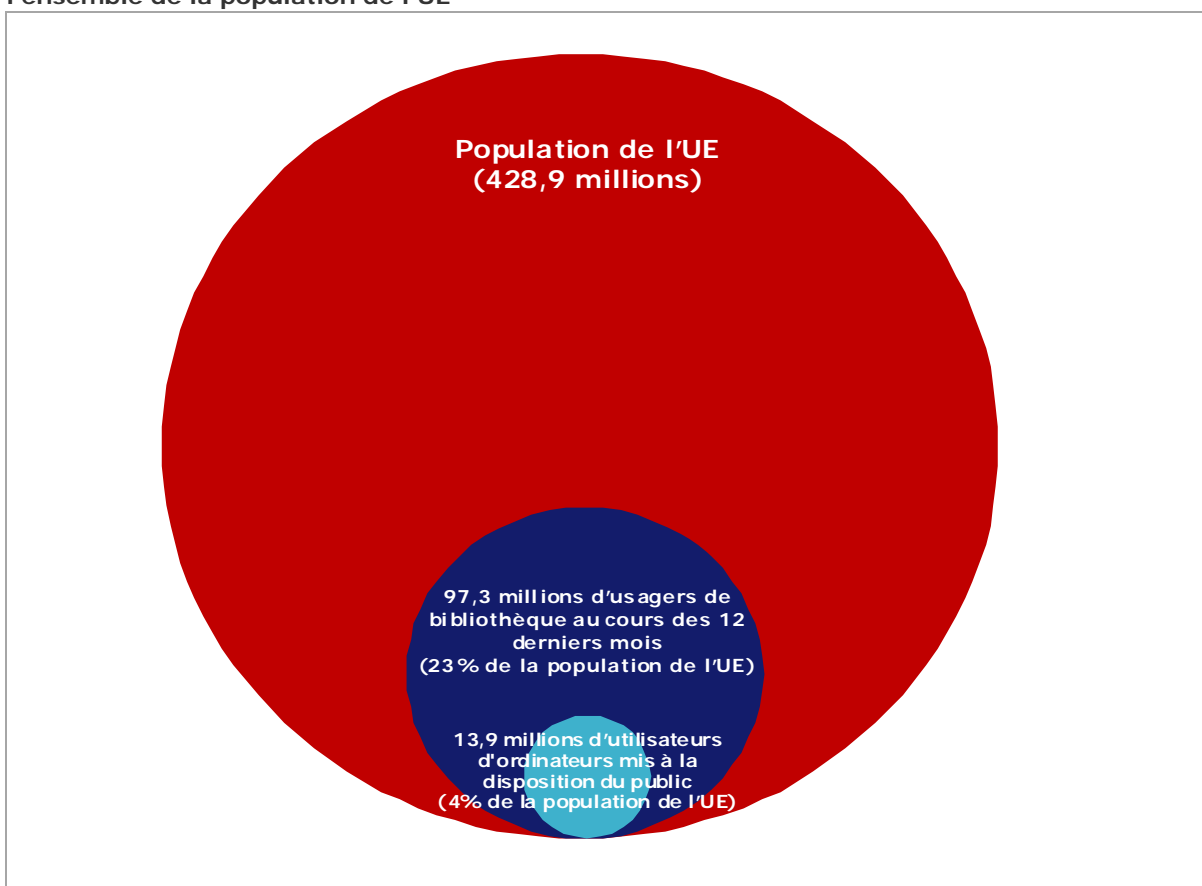
## Le paysage des bibliothèques publiques

- La recherche documentaire a évalué à plus de 65 000 le nombre de bibliothèques publiques à travers l'ensemble de l'UE.
- Dans la plupart des pays, la grande majorité (au moins 80%) des bibliothèques mettent des ordinateurs à disposition du public, à l'exception de l'Allemagne et de la Bulgarie.

## Les bibliothèques et l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public

- Près d'un adulte sur quatre, c'est-à-dire 97,3 millions d'adultes à travers l'UE, se sont rendus dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois. 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%).
- 13,9 millions d'adultes à travers l'UE (soit 4%) ont eu recours à un ordinateur mis à la disposition du public dans les 12 derniers mois. Les modes d'utilisation par pays rappellent ceux relevés pour la fréquentation des bibliothèques publiques en général. Ainsi, 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.

**Graphique : 1.1 Nombre d'usagers de bibliothèque et d'utilisateurs d'ordinateurs par rapport à l'ensemble de la population de l'UE**



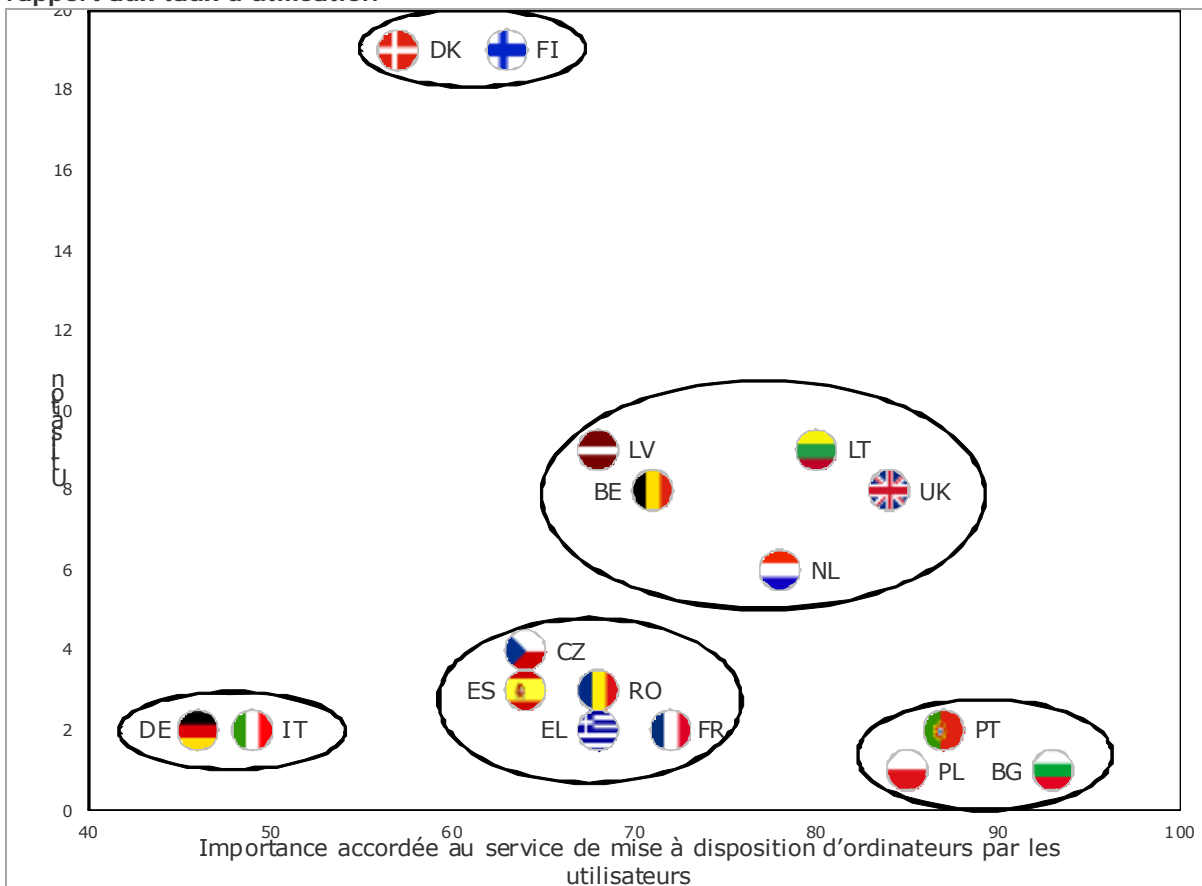
Source : Eurostat 2011/2012 et Enquête Omnibus Q1. Vous êtes-vous rendu(e) dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois ? et Q4. Dans quels endroits, parmi les suivants, avez-vous utilisé un ordinateur connecté à Internet au cours des 12 derniers mois ?

Base : tous les répondants (17816)

- En termes de groupes démographiques, l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public est plus élevée parmi les jeunes âgés de 15 à 24 ans, celles qui sont encore scolarisées à plein temps et celles qui sont nées en dehors de l'UE.

- Alors que le recours aux ordinateurs mis à la disposition du public apparaît comme une activité assez peu répandue dans l'ensemble, 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.
- Les principales motivations des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public sont la gratuité du service ainsi que l'absence d'autres possibilités qui s'offrent à eux. En particulier, les personnes n'ayant pas d'autres possibilités appartiennent souvent aux groupes exclus sur le plan numérique, c'est-à-dire les Roms, les personnes handicapées, celles âgées d'au moins 55 ans, celles qui ne travaillent pas, et celles qui ont arrêté leurs études à temps complet à un âge relativement jeune.
- L'enquête estime à 4,6 millions le nombre d'adultes qui utilisent pour la *première fois* un ordinateur pour accéder à Internet dans une bibliothèque publique, ce chiffre mettant donc en valeur le rôle que jouent les bibliothèques dans l'accès à l'utilisation de l'informatique.
- Le service de mise à disposition d'un ordinateur est très apprécié par les utilisateurs. L'écrasante majorité (92%) des utilisateurs pense que la mise à disposition d'ordinateurs et de connexions Internet par la bibliothèque est un service précieux. Les répondants de Bulgarie, du Portugal, de Lituanie, de Pologne et du Royaume-Uni jugent ce service particulièrement appréciable. De la même manière, 91% des utilisateurs de ce service en sont soit « très satisfaits », soit « satisfaits ».
- Le tableau ci-dessous montre les regroupements par pays en fonction de l'utilisation et de l'importance accordée au service par les utilisateurs. On distingue cinq groupements différents :
  - Fort taux d'utilisation, importance moyenne : Danemark et Finlande
  - Taux moyen d'utilisation, importance moyenne/haute : Royaume-Uni, Lettonie, Lituanie, Belgique et Pays-Bas
  - Faible taux d'utilisation, importance haute : Portugal, Pologne, Bulgarie
  - Faible taux d'utilisation, importance moyenne : Espagne, République tchèque, Roumanie, Grèce et France
  - Faible taux d'utilisation, faible importance : Allemagne et Italie

**Graphique : 1.2 Importance accordée au service de mise à disposition d'ordinateurs par rapport aux taux d'utilisation**



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 ? Q30 Quelle est à vos yeux la valeur de la connexion Internet et des ordinateurs de la bibliothèque ?

Base : tous les répondants (24253), tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public (11716)

### Perceptions et impacts des bibliothèques publiques

- La mise à disposition gratuite d'ordinateurs et de connexions Internet par les bibliothèques est considérée de manière générale comme étant importante tant par les utilisateurs de ce service que par les usagers de la bibliothèque. Environ sept usagers de bibliothèque sur 10 estiment que l'accès gratuit à un ordinateur de même qu'à une connexion Internet dans les bibliothèques est soit très important, soit extrêmement important.
- Même si près de trois répondants sur 10 n'ont pas pu se prononcer sur la question (vraisemblablement parce qu'ils ne fréquentent pas leur bibliothèque locale), la majorité des autres répondants jugent leur bibliothèque au minimum « plutôt efficace » pour ce qui est de répondre aux besoins de leur quartier. De plus, malgré le climat d'austérité qui régnait dans une grande partie de l'Europe au moment du travail de terrain, 40% des personnes interrogées estiment que les bibliothèques publiques devraient recevoir un soutien financier plus important, en partie parce qu'elles pensent que l'offre gratuite de technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques devient de plus en plus importante à mesure que le budget des ménages se resserre. Seuls 5% des répondants considèrent que les bibliothèques devraient recevoir un soutien financier plus modeste.

- Pas moins de 83% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public, soit 11,5 millions d'adultes de l'UE, indiquent que cette utilisation a eu au moins un impact. 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 aux services de l'administration publique et à l'accès à des ressources et compétences nécessaires pour trouver du travail. En effet, 8,5 millions d'adultes de l'UE citent l'un de ces trois impacts. Les répondants âgés de 15 à 24 ans et ceux âgés de 55 à 64 ans, ainsi que les Roms, sont les plus enclins à indiquer ces impacts.
- Les usagers des bibliothèques ont une perception positive. Plus de neuf usagers de bibliothèque sur 10 sont d'accord pour dire que les bibliothèques publiques sont accessibles à tous, fournissent un accès à l'information pour ceux qui n'y ont pas accès ailleurs et sont conviviales et accueillantes. Trois quarts des usagers de bibliothèque sont d'accord pour dire que les bibliothèques sont modernes et innovantes.

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

- L'enquête témoigne d'une quantité très importante d'activités d'apprentissage informel dans les bibliothèques, qui contribuent de manière significative au programme européen sur l'apprentissage non formel et informel, en particulier l'éducation *inclusive*. Environ 24 millions d'adultes au sein de l'UE (un usager de bibliothèque sur quatre) ont pris part à des activités d'apprentissage informel dans les bibliothèques au cours de 12 derniers mois, et environ 2,3 millions d'adultes ont participé à une séance d'initiation à l'informatique dans une bibliothèque. Les répondants âgés d'au moins 65 ans, ceux issus de régions rurales, de même que les Roms et les minorités ethniques sont ceux qui ont le plus souvent pris part à un apprentissage informel.
- Environ la moitié des répondants 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 au cours des 12 derniers mois.

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

- L'enquête montre qu'environ 4,1 millions d'adultes ont utilisé des ordinateurs mis à disposition dans des bibliothèques publiques dans le cadre d'une activité liée à l'emploi. Ces répondants appartiennent majoritairement à la tranche d'âge de 25 à 54 ans, aux minorités ethniques, aux groupes des migrants ou des Roms.
- 1, million d'utilisateurs de ces ordinateurs y ont eu recours pour postuler à une offre d'emploi au cours des 12 derniers mois, et environ 250 000 personnes ont réussi à trouver effectivement du travail par ce biais.
- Environ 0,9 million d'adultes (soit 7% des utilisateurs de ces ordinateurs) y ont eu recours à des fins professionnelles et environ 2,7 millions d'adultes, soit 20% de ces utilisateurs, s'en sont servi pour chercher des informations sur le secteur dans lequel ils travaillent.

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

- A travers l'UE, environ 3,3 millions d'adultes ont utilisé des ordinateurs mis à la disposition du public afin de dialoguer avec l'administration publique. Le chiffre varie considérablement d'un pays à l'autre : il est d'à peine 14% en Pologne et atteint 37% aux Pays-Bas. Les répondants de sexe masculin, ceux qui ont un emploi, ceux qui vivent dans des régions rurales, ceux qui appartiennent aux minorités ethniques et à la communauté Rom sont les plus susceptibles de dialoguer avec l'administration publique par ce biais.



- L'enquête estime à environ 0,3 million le nombre de personnes à travers l'UE qui ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public pour envoyer le formulaire complété pour leur déclaration fiscale.
- L'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public dans le cadre d'une citoyenneté active varie considérablement d'un pays à l'autre ; on distingue une nette séparation entre les pays du sud et de l'est d'un côté et ceux du nord et de l'ouest de l'Europe de l'autre, les premiers étant plus enclins à dialoguer de cette manière avec l'administration publique que les derniers. Dans l'ensemble, environ 3,7 millions d'adultes de l'UE ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans le cadre d'une citoyenneté active au cours des 3 derniers mois.

## Remerciements

Les auteurs de ce rapport souhaitent exprimer leur reconnaissance aux personnes suivantes, pour leur aide et leur contribution à la réussite de ce projet :

Jan Braeckman	Bibnet	Belgique
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chirarov	Biblionet Romania	Roumanie
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture (agence danoise pour la culture)	Danemark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania (bibliothèque nationale de Lituanie)	Lituanie
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington [groupe « technologie et transformation sociale » (TASCHA), Université de Washington]	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland (conseil écossais des bibliothèques et de l'information/CILIP en Ecosse)	Royaume-Uni
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation (programme de développement des bibliothèques, Fondation pour le développement d'une société d'information)	Pologne
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgique
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP) (association des bibliothécaires et des documentalistes de la République tchèque)	République tchèque
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Espagne
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 (association des bibliothèques publiques des Pays-Bas)	Pays-Bas
Helen Osborn	Libraries NI	Royaume-Uni
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems“ [agence d'Etat « systèmes d'information culturelle »]	Lettonie
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation (Bibliothèques mondiales, fondation Bill-et-Melinda Gates)	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italie
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italie
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Grèce
Renata Sadunishvili	Consultante indépendante	Lituanie
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation (Bibliothèques mondiales, fondation Bill-et-Melinda Gates)	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Allemagne
David Streatfield	Consultant	Royaume-Uni

Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council (direction des services aux adultes et à la collectivité, conseil du Comté du Lancashire)	Royaume-Uni
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture (ministère de l'Education et de la Culture)	Finlande
Branimira Vezhdarova	Glob@I Libraries – Bulgaria (Glob@I Libraries – Bulgarie)	Bulgarie
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association (association des bibliothèques Suédoises)	Suède
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales (organisme de coordination des musées, archives et bibliothèques du Pays de Galles)	Royaume-Uni
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Grèce

### Clause de limitation de responsabilité

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

# 1. Introduction



## 1.1 Contexte de l'étude

Dans l'Union européenne (UE), les bibliothèques publiques jouent depuis longtemps un rôle important au sein des communautés en fournissant un accès gratuit à l'information, des conseils de bibliothécaires diplômés, de même que des espaces de rencontre. Prendre une part active à la vie de la société exige de plus en plus d'avoir accès aux informations et ressources numériques, c'est pourquoi de nombreuses bibliothèques publiques dans l'UE ont élargi leur offre de services en proposant l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) tels que les ordinateurs et Internet.

Un nombre croissant d'éléments tendent à prouver la contribution positive de l'accès aux TIC sur le plan de l'économie, de la santé, de l'éducation et du développement social<sup>1</sup>. Par exemple, l'étude intitulée *Global Impact Study on Public Access to ICTs* (étude d'impact mondiale sur l'accès public aux TIC), qui porte sur cinq pays en voie de développement, indique que les personnes qui ont recours à des ordinateurs mis à la disposition du public témoignent d'effets positifs dans les domaines de la communication (79%), de l'éducation (78%), de l'accès aux informations sur les services publics (40%) et de la santé (37%). Plus de 80% des services publics au sein de l'UE sont désormais accessibles en ligne,<sup>2</sup> mais en 2011, seuls 41% de la population européenne ont eu recours aux services de l'administration publique en ligne.<sup>3</sup> Aujourd'hui, certains Européens ont accès pour la première fois à des ordinateurs ou à Internet dans les bibliothèques publiques, et pour certaines personnes il est possible que cela demeure leur seul lieu d'accès aux TIC (ou leur seul moyen d'y accéder sans avoir à payer des tarifs inabordables)<sup>4</sup>. Avec la stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive, l'UE s'est fixé des objectifs ambitieux dans nombre de domaines de développement auxquels les efforts en matière d'accès à l'information contribuent, tels que l'emploi, l'innovation, l'éducation et l'intégration sociale. Les Etats membres de l'UE se doivent d'atteindre les objectifs fixés dans ces différents domaines d'ici 2020. Des données empiriques tendent à prouver que l'accès aux TIC par le biais des bibliothèques publiques favorise la mise en œuvre des politiques spécifiques en faveur de la croissance, de l'éducation et des politiques de cohésion rattachées à la Stratégie Europe 2020, telles les compétences numériques et les échéances en matière d'intégration décrites dans la Stratégie numérique pour l'Europe (une des sept initiatives phares de la Stratégie Europe 2020) ou l'apprentissage non formel et informel, qui est mentionné dans trois des sept initiatives phares. Dans d'autres domaines d'action publique, tels que les efforts en faveur d'une main d'œuvre qualifiée et de l'accessibilité aux possibilités d'emploi, le rôle des

---

<sup>1</sup> Voir [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (étude d'impact mondiale sur l'accès public aux technologies de l'information et de la communication) pour en savoir plus sur l'ampleur, les caractéristiques et les effets de l'accès du grand public aux technologies de l'information et de la communication. L'étude, en s'intéressant aux bibliothèques, aux téléc centres et aux cybercafés, analyse leurs effets dans un certain nombre de domaines, y compris 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 transformation sociale »,) 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 une subvention accordée au CRDI par la [Bill & Melinda Gates Foundation](#) (fondation Bill-et-Melinda Gates).

<sup>2</sup> Eurostat, 2010

<sup>3</sup> Eurostat, 2011

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

bibliothèques publiques est peut-être moins évident et des données supplémentaires sont nécessaires pour faire la preuve de leur contribution et leur permettre d'obtenir le soutien de l'UE pour leur travail.

Le programme Global Libraries (Bibliothèques mondiales) de la Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill-et-Melinda Gates) a pour objectif de garantir l'accès à l'information via la technologie dans les bibliothèques publiques pour toutes les populations, notamment les communautés les plus démunies à travers le monde. Ce projet a été mis en place dans cinq pays de l'UE : la Bulgarie, la Lettonie, la Lituanie, la Pologne et la Roumanie.<sup>5</sup>

## 1.2 Objectifs de recherche

La Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill-et-Melinda-Gates) a chargé TNS, société d'études indépendante présente à l'échelle mondiale, de mener une étude en Europe dans le but d'évaluer les perceptions et les différents types d'utilisation des bibliothèques publiques. L'objectif de cette recherche est **de comprendre l'impact qu'ont les bibliothèques publiques sur la vie de leurs usagers au sein de l'UE.**

Objectifs spécifiques de l'étude :

- Rassembler de solides données transnationales sur les avantages pour les usagers de pouvoir accéder aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques dans divers pays de l'UE
- Améliorer la quantité et la qualité des données qui témoignent de l'amplitude et de l'impact des activités organisées au sein des bibliothèques publiques
- Mieux comprendre les similitudes et les disparités au niveau des impacts sur les utilisateurs au sein de l'Europe
- Mettre en évidence des études de cas innovantes ou des exemples qui permettent de compléter les données quantitatives et servir de modèles

## 1.3 Méthodologie

En résumé, l'étude comportait les étapes suivantes :

1. **Un atelier avec les parties prenantes afin de définir les priorités de cette étude.** Ont pris part à cet atelier : des représentants de la Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill-et-Melinda Gates), de l'Université de Washington, des spécialistes d'études d'impact des cinq pays bénéficiaires du projet Global Libraries (Bibliothèques Mondiales), de l'association britannique Civic Agenda et de TNS.
2. **Une recherche documentaire,** afin de réunir des données essentielles sur les bibliothèques, menée dans 17 des pays de l'UE.<sup>6</sup> Ces pays totalisent à eux seuls plus de 90% de la population de l'UE<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> **Bulgarie** : le programme Glob@l Libraries Bulgaria (Glob@l Libraries Bulgarie) est une initiative commune au ministère bulgare de la Culture, le Programme des Nations Unies pour le développement, le ministère bulgare des Transports, des Technologies, de l'Information et des Communications, l'association nationale des municipalités de Bulgarie et l'association des professionnels de l'information et des bibliothèques de Bulgarie.

**Lettonie** : Father's Third Son, un projet de l'agence d'état « Culture Information Systems » (systèmes d'information culturelle)

**Pologne** : Library Development Program (programme de développement des bibliothèques) dirigé par l'Information Society Development Foundation (FRSI, fondation pour le développement d'une société de l'information) et soutenue par la Polish-American Freedom Foundation (fondation américano-polonaise pour la liberté).

**Lituanie** : Libraries for Innovation project (projet consacré aux bibliothèques en faveur de l'innovation), une initiative de la bibliothèque nationale de Lituanie et du ministère lituanien de la Culture

**Roumanie** : - IREX/Biblionet Romania

<sup>6</sup> Les 17 pays sont la Belgique, la Bulgarie, la République Tchèque, le Danemark, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Grèce, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

<sup>7</sup> Source : Eurostat (population âgée d'au moins 15 ans). Données de 2012 (données de 2011 lorsque celles de 2012 ne sont pas disponibles).

3. **Une enquête omnibus** dans chacun des 17 pays, afin de fournir des données de base sur la fréquentation des bibliothèques et l'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public, à partir d'un échantillon représentatif de la population nationale d'adultes âgés d'au moins 15 ans. 17 816 entretiens ont été menés au total, environ 1 000 dans chacun des 17 pays.
4. **Une grande enquête auprès des usagers de bibliothèque et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public** âgés d'au moins 15 ans, dans chacun des 17 pays. Au total, 24 253 entretiens ont été réalisés : 11 716 avec les répondants qui ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, et 12 537 avec ceux qui se sont rendus dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois (mais sans avoir utilisé d'ordinateur).
5. **Une enquête qualitative** dans 18<sup>8</sup> pays, à travers quatre groupes de discussion avec les utilisateurs d'ordinateurs mis à disposition et cinq entretiens approfondis avec des bibliothécaires et directeurs de bibliothèque.

Les méthodes utilisées dans cette étude sont détaillées dans l'Annexe A.

Le premier atelier réunissant les parties prenantes a eu lieu le 17 septembre 2012, et l'étude elle-même s'est déroulée entre la fin septembre et la mi-décembre 2012.

#### 1.4 Le présent rapport

Ce rapport fournit un bref aperçu des résultats des étapes 2 à 5 ci-dessus. Par ailleurs, un certain nombre d'autres données de sortie ont été fournies :

- Un rapport récapitulatif propre à chacun des 17 pays de l'étude est compris dans cette étude.
- L'ensemble complet des données concernant les éléments quantitatifs (étapes 3 et 4 ci-dessus) du projet.
- Un ensemble de diapositives présentant des graphiques et tableaux qui constituent des récapitulatifs complets de chacun des principaux éléments de l'étude et illustrent leur contribution aux principaux résultats du projet.
- Une présentation PowerPoint des résultats clés de l'enquête.

#### 1.5 Abréviations utilisées dans le rapport

Les abréviations suivantes sont utilisées dans l'ensemble du rapport :

BE	Belgique	IT	Italie
BG	Bulgarie	LT	Lituanie
CZ	République tchèque	LV	Lettonie
DE	Allemagne	NL	Pays-Bas
DK	Danemark	PL	Pologne
EL	Grèce	PT	Portugal
ES	Espagne	RO	Roumanie
FI	Finlande	UK	Royaume-Uni
FR	France		

Tout au long du rapport, les résultats de chaque pays sont présentés par ordre alphabétique, à l'aide des abréviations ci-dessus.

<sup>8</sup> La Suède a été intégrée à l'enquête qualitative, mais pas aux autres parties de l'étude.

Par ailleurs, dans l'ensemble du rapport :

- Le terme « bibliothèque » fait référence à une bibliothèque publique, c'est-à-dire ouverte à tous, et ne désigne pas les bibliothèques scolaires ou universitaires.
- L'expression « utilisateur/utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public » fait référence à l'utilisation d'un ordinateur mis à la disposition du public pour accéder à *Internet dans une bibliothèque publique* et désigne les personnes qui ont 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.

### 1.6 Techniques statistiques

Le niveau de confiance que l'on peut accorder aux données dépend de la taille de l'échantillon utilisé et de la valeur du chiffre mesuré (entre 0% et 100%), c'est-à-dire le pourcentage de personnes qui ont répondu à une question (statistiques de l'enquête). Cependant, le tableau suivant fournit des indications générales quant à la confiance que l'on peut accorder à chaque statistique pour les diverses tailles d'échantillon utilisées dans les différentes composantes de cette enquête. Ainsi, par exemple, tout pourcentage des usagers de bibliothèque exprimé à partir des échantillons de chaque pays sera assorti d'un intervalle de confiance de  $\pm 3.7\%$ , ce qui signifie que si un pourcentage de 40% est exprimé, nous pouvons être sûrs à 95% que ce pourcentage est en réalité compris entre 36,3% et 43,7%.

Taille de l'échantillon	ntervalle de confiance maximum
17 816 : enquête omnibus grand public	$\pm 0.7\%$
24 253 : usagers de bibliothèque et utilisateurs d'ordinateurs	$\pm 0.6\%$
12 537 : usagers de bibliothèque (et non utilisateurs d'ordinateurs)	$\pm 0.9\%$
11 716 : utilisateurs d'ordinateurs	$\pm 0.9\%$
1 400 : taille de l'échantillon type des usagers de bibliothèque et utilisateurs d'ordinateurs pour chaque pays	$\pm 2.6\%$
700 : taille de l'échantillon type des usagers de bibliothèque (et non utilisateurs d'ordinateurs) pour chaque pays	$\pm 3.7\%$
700 : taille de l'échantillon type des utilisateurs d'ordinateurs pour chaque pays	$\pm 3.7\%$

Si la plupart des données sont présentées sous forme de pourcentages, à plusieurs reprises dans ce rapport elles ont été extrapolées pour représenter l'ensemble des 28 pays de l'UE : elles sont donc présentées sous forme d'estimations.

## 2. Le paysage des bibliothèques publiques

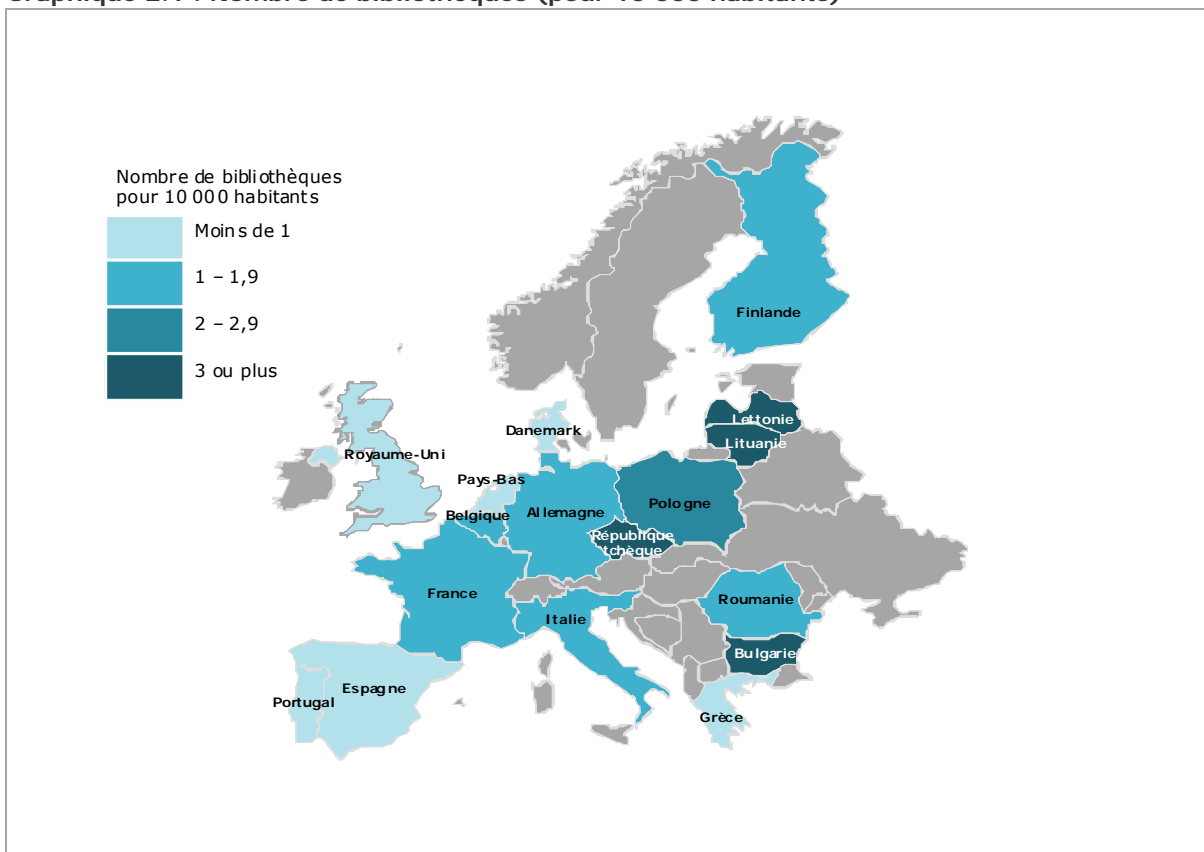


*Points clés :*

- La recherche documentaire a évalué à plus de 65 000 le nombre de bibliothèques publiques à travers l'ensemble de l'UE.
- Dans la plupart des pays, la grande majorité (au moins 80%) des bibliothèques mettent des ordinateurs à disposition du public, à l'exception de l'Allemagne et de la Bulgarie.

Ce chapitre offre un bref aperçu du paysage des bibliothèques publiques en Europe. Il a pour objectif de définir le contexte dans lequel s'inscrira le reste du rapport, en apportant des informations élémentaires sur le nombre de bibliothèques et le niveau de financement dans chaque pays. Il s'appuie sur la recherche documentaire, dont le but était de fournir des données de base sur les systèmes de bibliothèques publiques dans chacun des 17 pays, ainsi que des données contextuelles sur l'accès à Internet dans les pays concernés.

**Graphique 2.1 : Nombre de bibliothèques (pour 10 000 habitants)**



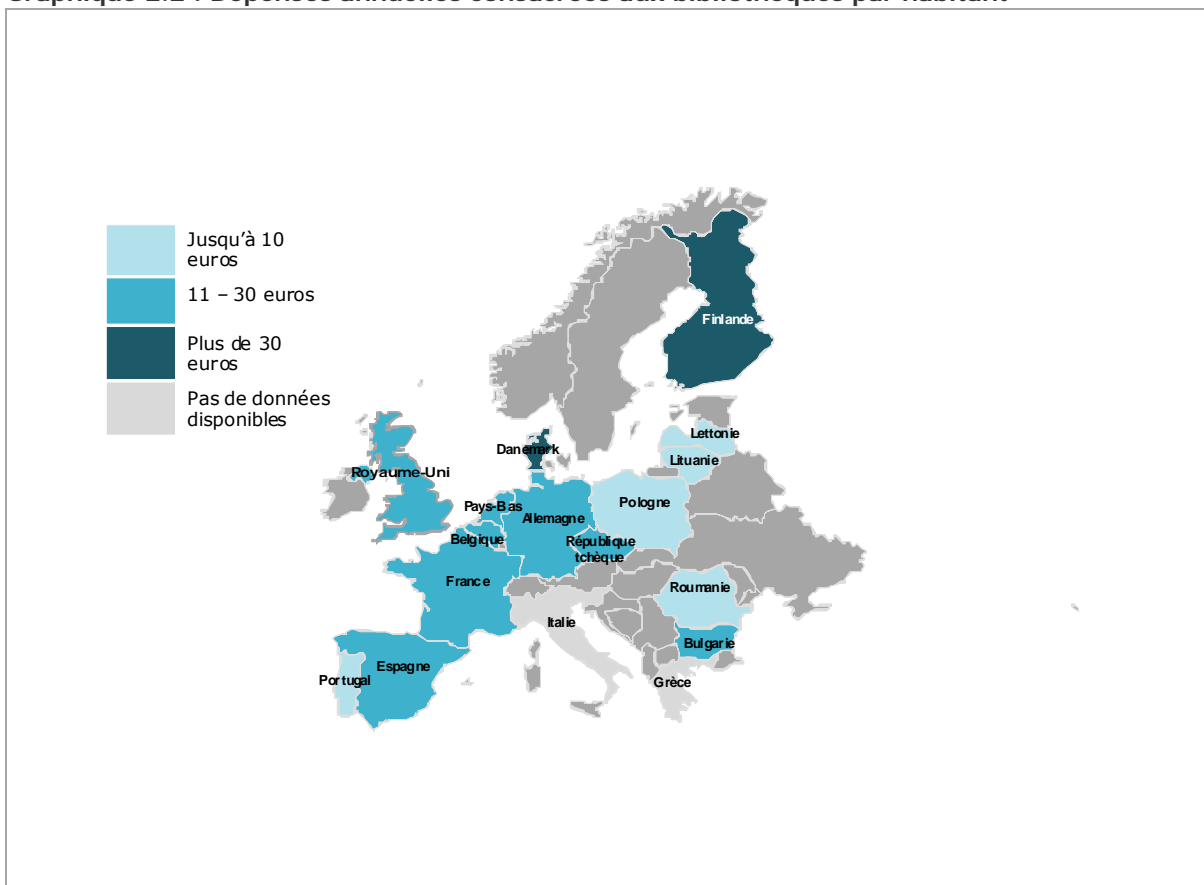
Source: recherche documentaire TNS



Dans l'ensemble, la recherche documentaire estime à plus de 65 000 le nombre de bibliothèques publiques dans l'UE. En ce qui concerne le nombre de bibliothèques par habitant, les résultats varient considérablement d'un pays à l'autre : avec une fourchette basse d'environ 0,5 bibliothèque pour 10 000 habitants aux Pays-Bas, en Grèce et au Portugal, et une fourchette haute de quatre bibliothèques pour 10 000 habitants en République tchèque, en Bulgarie, en Lituanie et en Lettonie. Le graphique 2.1 présente ces informations pour chacun des dix-sept pays de l'étude.

La carte ci-dessous montre clairement quels sont les niveaux d'investissement par habitant<sup>9</sup> des différents pays. C'est en Finlande et au Danemark que les dépenses par habitant sont les plus élevées. En revanche, on observe des dépenses par habitant relativement faibles au Portugal, en Pologne, en Roumanie, en Lettonie et en Lituanie. L'Allemagne affiche un taux d'investissement relativement faible au regard de son produit intérieur brut élevé, avec une moyenne de 11 euros par habitant.

**Graphique 2.2 : Dépenses annuelles consacrées aux bibliothèques par habitant**



Source : recherche documentaire TNS

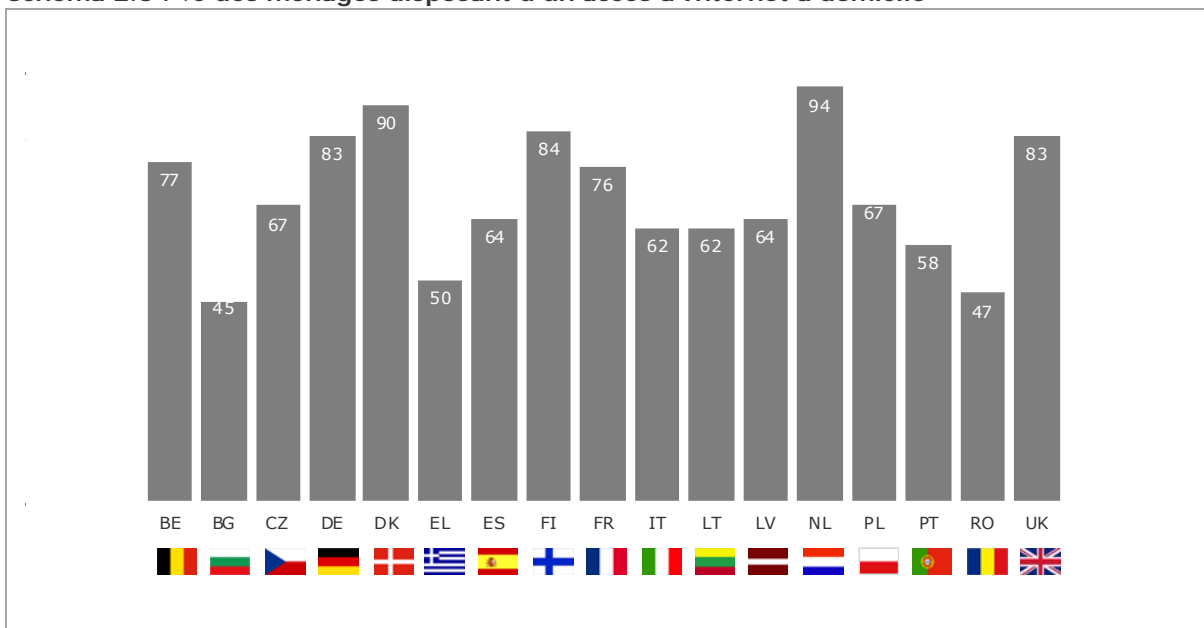
Les services proposés par les bibliothèques varient considérablement. **Cependant, en ce qui concerne la mise à disposition d'ordinateurs, dans la plupart des pays une grande majorité (au moins 80%) des bibliothèques propose ce service au public.** Les exceptions sont les suivantes :

<sup>9</sup> Il convient de noter que même si les données sur les dépenses proviennent de sources fiables, il est inévitable que les éléments pris en compte pour le calcul diffèrent selon chaque pays, c'est pourquoi ces données sont présentées à titre indicatif uniquement.

- l'Allemagne, où seuls 30% des bibliothèques proposent des ordinateurs en libre service (cela s'explique probablement en partie par le fait qu'en Allemagne certaines bibliothèques sont financées par l'Eglise)
- la Bulgarie, où seuls 40% des bibliothèques proposent des ordinateurs en libre service.

Le diagramme ci-dessous présente des données Eurostat (2011) concernant l'accès à Internet depuis le domicile. Il montre que les niveaux d'accès à Internet depuis le domicile varient considérablement entre les 17 pays, des pays comme la Finlande, le Danemark, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni se situant dans la fourchette haute (au moins 80%) et la Bulgarie, la Grèce et la Roumanie dans la fourchette basse (jusqu'à 50%). Ce diagramme permet de mettre en évidence des pays affichant un faible niveau d'accès à Internet depuis le domicile, dans lesquels l'accès à des ordinateurs de bibliothèque est susceptible d'être particulièrement important.

**Schéma 2.3 : % des ménages disposant d'un accès à Internet à domicile**



Source : Eurostat (2011)

### 3. Bibliothèque et utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public



#### *Points clés :*

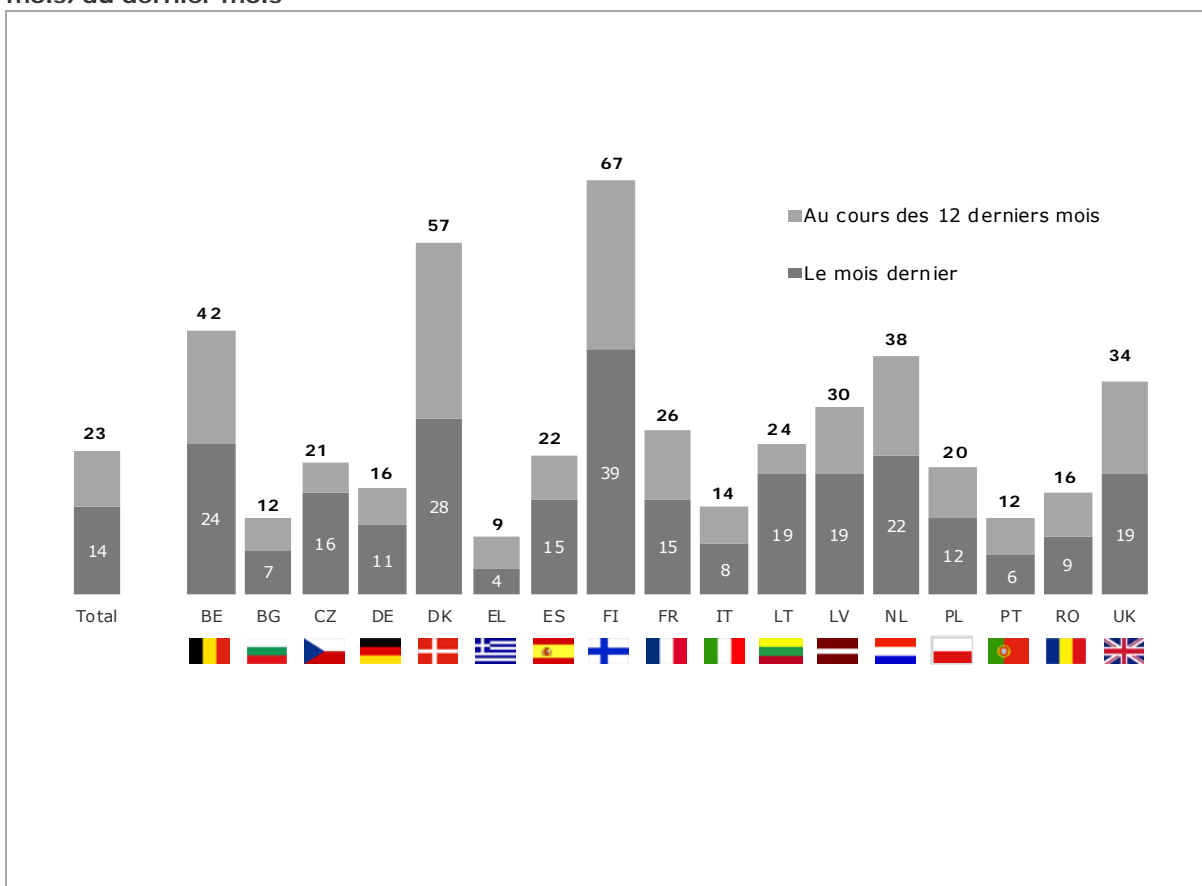
- Près d'un adulte sur quatre, c'est-à-dire 97,3 millions d'adultes à travers l'UE, se sont rendus dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois. De manière générale, les pays qui investissent le plus dans les bibliothèques par habitant enregistrent les taux de fréquentation les plus élevés.
- 13,9 millions d'adultes à travers l'UE (soit 4%) ont eu recours à un ordinateur mis à la disposition du public dans les 12 derniers mois. Les taux d'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public varient en fonction des pays et rappellent ceux de la fréquentation des bibliothèques publiques en général. La Finlande et le Danemark enregistrent les taux les plus élevés, tandis que la Bulgarie, la Pologne, le Portugal, l'Italie, la France, la Grèce et l'Allemagne ont les taux les plus faibles. L'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public est plus élevée parmi les jeunes âgés de 15 à 24 ans, celles qui sont encore scolarisées à plein temps et celles qui sont nées en dehors de l'UE.
- Les principales motivations des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public sont la gratuité du service ainsi que l'absence d'autres possibilités qui s'offrent à eux. En particulier, les personnes n'ayant pas d'autres possibilités appartiennent la plupart du temps aux groupes exclus sur le plan numérique : ce sont les Roms, les personnes handicapées, celles âgées d'au moins 55 ans, celles qui ne travaillent pas, et celles qui ont arrêté leurs études à temps complet à un âge relativement jeune.
- 4,6 millions d'adultes utilisent pour la *première fois* un ordinateur pour accéder à Internet dans une bibliothèque publique, ce chiffre mettant donc en valeur le rôle que jouent les bibliothèques dans l'accès à l'utilisation de l'informatique.
- Le service de mise à disposition d'un ordinateur est très apprécié par les utilisateurs. 92% des utilisateurs d'ordinateurs estiment que les services de mise à disposition d'ordinateurs et de connexions Internet dans une bibliothèque sont « importants » et plus d'un tiers les qualifient d'« extrêmement importants ». Les répondants de Bulgarie, du Portugal, de Lituanie, de Pologne et du Royaume-Uni jugent ce service particulièrement appréciable. Par ailleurs, 91% des utilisateurs de ce service en sont soit « très satisfaits », soit « satisfaits ».
- Le niveau de perfectionnement des services de TIC proposés par les bibliothèques varie en fonction des pays participants, de la même manière que les attentes et les besoins des utilisateurs. Ainsi, les pays qui dépensent le plus par habitant et proposent ainsi les services de TIC les plus performants ne sont pas nécessairement ceux qui sont les mieux notés par les utilisateurs.

Ce chapitre se concentre d'abord sur la fréquentation des bibliothèques, puis examine l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public. Puisqu'il s'agit de la première étude de cette nature, ce chapitre présente donc des statistiques de référence importantes concernant la fréquentation et l'utilisation régulières dans l'UE.

### 3.1 Fréquentation des bibliothèques publiques

L'enquête omnibus, qui fournit un échantillon représentatif des adultes âgés d'au moins 15 ans dans les 17 pays de l'UE concernés, offre également des données de base sur la fréquentation des bibliothèques et l'utilisation des ordinateurs. Ces données permettent de définir le contexte des principaux résultats des enquêtes internes aux bibliothèques menées auprès des usagers des bibliothèques et des utilisateurs d'ordinateurs en libre service. Le diagramme ci-dessous présente les résultats pour l'ensemble des 17 pays concernés par cette enquête. Dans ce tableau, et tout au long du rapport, la colonne « total » fournit la moyenne générale des résultats pour les dix-sept pays, pondérée en fonction du nombre d'habitants des différents pays. **Puisque l'enquête porte sur 17 pays et plus de 90% de la population totale de l'UE, la colonne « total » peut être considérée comme une estimation de la moyenne européenne.**

**Schéma 3.1 : % des adultes qui ont fréquenté une bibliothèque publique au cours des 12 mois/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 ?

Base : tous les répondants – Total (17 816) ; BE (1 018) ; BG (1 043) ; CZ (986) ; DE (1 026) ; DK (1 045) ; EL (1 000) ; ES (1 000) ; FI (1 008) ; FR (1 006) ; IT (1 016) ; LT (1 106) ; LV (1 091) ; NL (1 004) ; PL (1 000) ; PT (1 261) ; RO (1 117) ; UK (1 089)

**L'enquête révèle que près d'un adulte sur quatre (23%) s'est rendu dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois. Cela signifie qu'environ 97,3 millions d'adultes au**

sein des 28 pays de l'UE se sont rendus dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois.

La fréquentation des bibliothèques varie considérablement d'un pays à l'autre. Les deux pays scandinaves compris dans cette étude (la Finlande et le Danemark) enregistrent de loin les taux de fréquentation les plus élevés, avec respectivement 67% et 57%<sup>10</sup>. La Belgique, les Pays-Bas et le Royaume-Uni enregistrent également des taux assez élevés, avec plus d'un tiers des adultes. En revanche, le taux de fréquentation est plus faible dans nombre de pays du sud et de l'est de l'Europe, en particulier en Grèce (9%), au Portugal (12%), en Bulgarie (12%), en Italie (14%) et en Roumanie (16%). Il est également relativement faible en Allemagne (16%), qui se distingue nettement d'autres pays d'Europe occidentale tels que le Royaume-Uni, la France et les Pays-Bas. Il est possible que cela s'explique (au moins en partie) par l'investissement relativement faible par habitant relevé en Allemagne.

Si l'on compare les données concernant les investissements au titre des bibliothèques publiques (voir le graphique 2.2) avec celles sur la fréquentation des bibliothèques (graphique 3.1), on voit clairement le lien de cause à effet entre les deux. **En règle générale, les pays qui affichent les dépenses en faveur des bibliothèques les plus élevées par habitant enregistrent les meilleurs taux de fréquentation.**

Même si l'enquête n'a pas vocation à expliquer *pourquoi* le taux de fréquentation varie tellement d'un pays à l'autre, le fait qu'il soit nettement plus important dans certains pays signifie que l'impact des bibliothèques sera déterminé, au moins en partie, par cette mesure clé. Autrement dit, si l'on veut augmenter l'impact dans certains pays, cela signifie inévitablement qu'il faut attirer un plus grand nombre de personnes dans les bibliothèques.

En ce qui concerne d'autres facteurs, il apparaît clairement que :

- Les femmes (26%) sont plus susceptibles de s'être rendus dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois que les hommes (19%).
- Plus l'âge des répondants est avancé moins ces derniers sont susceptibles de fréquenter une bibliothèque. Les jeunes âgés de 15 à 24 ans (38%) représentent une part significative des usagers des bibliothèques. Cependant, parmi les répondants âgés de plus de 65 ans, le taux de fréquentation est nettement plus faible à 14%.
- Si l'on étudie les différences de fréquentation en fonction de l'âge, on constate que la fréquentation est étroitement liée aux personnes qui sont encore scolarisés à plein temps. 48% des répondants de ce groupe se sont rendus dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois. La fréquentation est également liée aux niveaux d'éducation les plus élevés ; en effet, 33% des répondants qui ont arrêté leurs études à temps complet à l'âge d'au moins 20 ans se sont rendus dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois.
- Le taux de fréquentation des bibliothèques est plus important dans les grandes villes (27%) que les communes plus modestes (22%) ou les villages/régions rurales (21%).
- Il a également un rapport avec le fait d'être né en dehors des frontières de l'UE : 37% des répondants de ce groupe se sont rendus dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois.

L'enquête mesure également la fréquentation au cours du *dernier mois* : 14% des adultes de l'UE se sont rendus dans une bibliothèque au cours de cette période. Le rapport entre le taux de fréquentation au cours des 12 derniers mois et au cours du dernier mois varie d'un pays à l'autre. Dans certains pays, tels

---

<sup>10</sup> Les taux de fréquentation des bibliothèques en Finlande et au Danemark sont comparables à ceux relevés aux Etats-Unis dans une récente étude dirigée par le Pew Centre, financée par la Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill-et-Melinda Gates). Zickuhr, K, Rainie, L and Purcell, K: *Library Services in the Digital Age (services proposés par les bibliothèques à l'ère du numérique)* <http://libraries.pewinternet.org/2013/01/22/Library-services/>

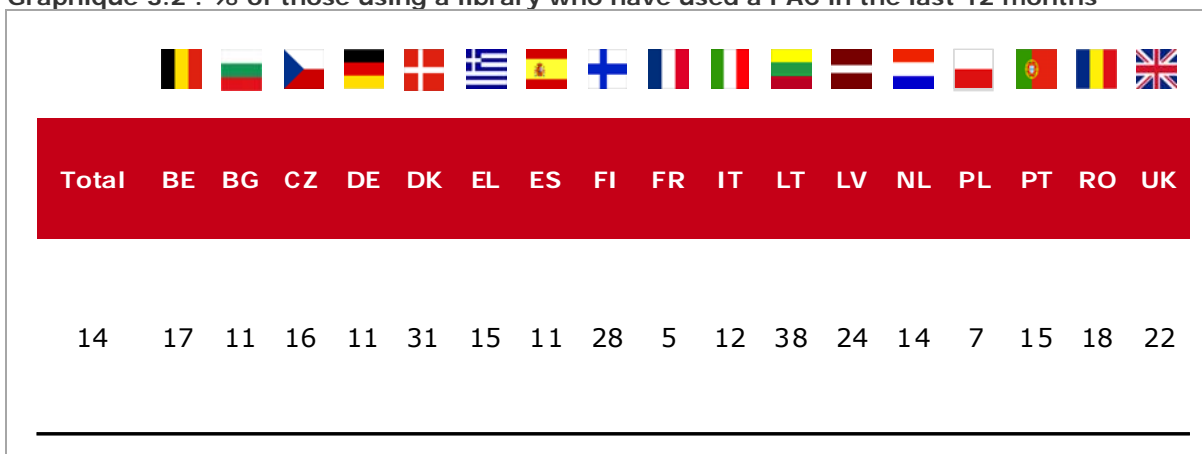
que la Lituanie, la République tchèque et l'Espagne, il existe un lien étroit entre ces deux taux, ce qui tend à prouver que les usagers se rendent assez régulièrement à la bibliothèque. Dans d'autres pays, tels que le Danemark, la Roumanie et le Portugal, la relation entre les deux mesures est moins évidente, ce qui tend à prouver que les usagers se rendent moins fréquemment à la bibliothèque.

### 3.2 Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public

Quatorze pour cent des répondants qui se sont rendus dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public (voir le graphique 3.2), c'est-à-dire qu'une minorité très significative d'utilisateurs ont recours à ces services, en plus des services plus « classiques » tels que l'emprunt de livres et la consultation de revues/journaux. C'est en Lituanie, en Lettonie, en Finlande, au Danemark et au Royaume-Uni, que les taux d'utilisateurs de bibliothèque ayant également recours à un ordinateur mis à la disposition du public sont les plus élevés.

Il a été demandé aux répondants qui ont indiqué ne pas avoir utilisé d'ordinateurs d'en donner la raison, 5% de ce groupe affirmant ne pas avoir utilisé d'ordinateur mis à la disposition du public parce qu'ils en sont incapables, ce qui semble indiquer que les bibliothèques pourraient augmenter leur nombre d'utilisateurs et contribuer davantage à faire la promotion des avantages liés aux TIC. Il est à noter qu'en Bulgarie, en Lettonie et en Lituanie une plus proportion bien plus importante de personnes (entre 13% et 16%) n'ayant pas utilisé d'ordinateurs mis à la disposition du public indiquent ne pas l'avoir fait parce qu'ils ne savent pas se servir d'un ordinateur ou d'Internet, mettant ainsi en évidence les très grandes possibilités qui s'offrent à ces pays. De plus, 7% des personnes qui n'y ont pas eu recours affirment ne pas l'avoir fait parce qu'ils ne connaissent rien aux ordinateurs : encore une fois cela ouvre de nouvelles possibilités pour les bibliothèques, en particulier des pays comme la Grèce et les pays de l'Est de l'Europe.

Graphique 3.2 : % of those using a library who have used a PAC in the last 12 months

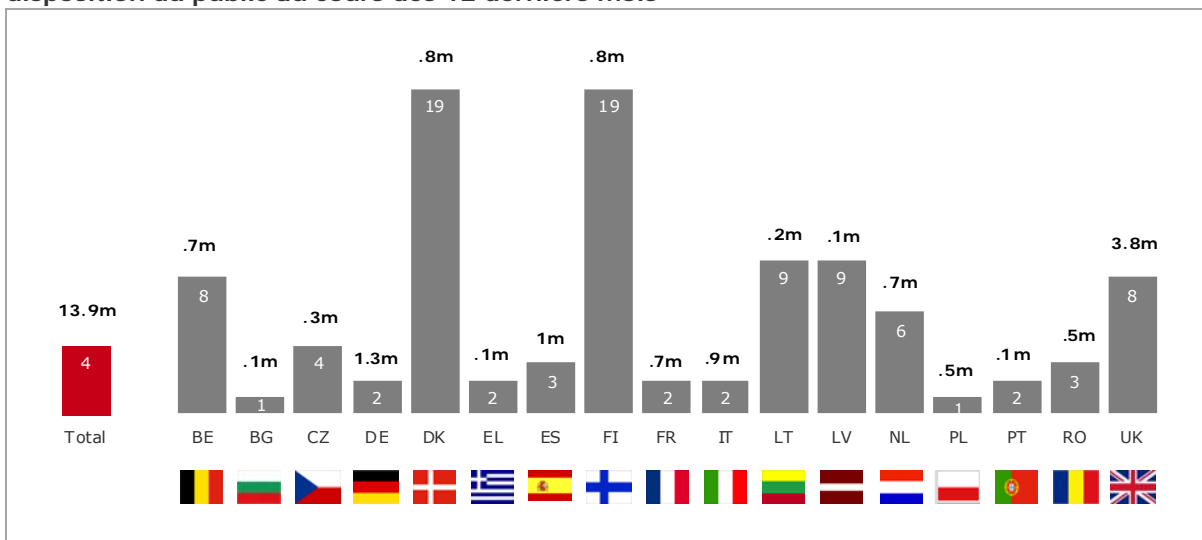


Source : Enquête omnibus : Q4. Dans quels endroits, parmi les suivants, avez-vous utilisé un ordinateur connecté à Internet au cours des 12 derniers mois ?

Base : tous les usagers de bibliothèque – Total (4 739)

L'enquête a révélé qu'un total de 13,9 millions d'adultes dans l'UE, soit 4% de l'ensemble de la population adulte européenne, a utilisé un ordinateur mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois. Le diagramme ci-dessous fournit des estimations de la proportion d'adultes dans chaque pays qui utilisent des ordinateurs mis à la disposition du public (illustrées par les barres) ainsi que des estimations du nombre total d'adultes de chaque pays.

**Graphique 3.3 : % et estimation du nombre d'adultes qui ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois**



Source : Enquête omnibus : Q4. Dans quels endroits, parmi les suivants, avez-vous utilisé un ordinateur connecté à Internet au cours des 12 derniers mois ?

Base : tous les répondants – Total (17 816) ; BE (1 018) ; BG (1 043) ; CZ (986) ; DE (1 026) ; DK (1 045) ; EL (1 000) ; ES (1 000) ; FI (1 008) ; FR (1 006) ; IT (1 016) ; LT (1 106) ; LV (1 091) ; NL (1 004) ; PL (1 000) ; PT (1 261) ; RO (1 117) ; UK (1 089)

Les taux d'utilisation varient considérablement en fonction des pays et rappellent ceux de la fréquentation des bibliothèques publiques indiqués plus haut.

- Ainsi, c'est en Finlande (19%, soit environ 0,9 million d'adultes) et au Danemark (19%, soit environ 0,8 million d'adultes), où près d'un adulte sur cinq a utilisé un ordinateur mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois, que les taux les plus élevés ont été relevés : il est intéressant de noter que ce sont également les deux pays qui enregistrent le taux d'accès à Internet depuis le domicile le plus élevé, ainsi que nous l'avons dans le chapitre précédent.
- La proportion des adultes qui ont utilisé des ordinateurs mis à la disposition du public est également relativement élevée au Royaume-Uni (8% - environ 4,3 millions d'adultes), en Belgique (8% - environ 0.7 million d'adultes), en Lettonie (9% - environ 0.1 million d'adultes), en Lituanie (9% - environ 0.2 million d'adultes) et aux Pays-Bas (6% - environ 0.8 million d'adultes).
- Dans tous les autres pays étudiés, entre 1% et 4% des adultes ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois.

**En ce qui concerne les autres données démographiques, tout comme les taux de fréquentation des bibliothèques publiques en général tels que nous les avons étudiés plus haut, l'utilisation d'un ordinateur de bibliothèque est la plus élevée au sein de la population jeune âgée entre 15 et 24 ans.** 9% des personnes appartenant à cette tranche d'âge ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois, contre 1% des personnes âgées d'au moins 65 ans. De la même manière, le fait que le répondant soit encore scolarisé à plein temps ou non influe sur ce taux d'utilisation : 12% des personnes interrogées dans ce groupe ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public, contre 5% de celles qui ont arrêté leurs études à temps complet à l'âge d'au moins 20 ans, et 2% de celles qui ont mis un terme à leur scolarité à un plus jeune âge. Ainsi, comme on pouvait s'y attendre, les bibliothèques sont particulièrement attrayantes pour les personnes jeunes (dont

nombre d'entre elles sont toujours scolarisées à plein temps), et il en va de même pour ce qui est de l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public.

Cependant, dans le cadre de l'enquête qualitative, malgré la jeunesse relative des usagers, les bibliothécaires semblent rarement considérer les personnes plus âgées comme un groupe « difficile à toucher ». Diverses initiatives ont été mises en place dans les pays concernés par cette étude, afin de favoriser la fréquentation des bibliothèques et l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public par les personnes plus âgées (initiatives telles que des formations, l'association de thématiques qui intéressent les personnes plus âgées avec les TIC, des démonstrations sur des ordinateurs portables au sein même des quartiers pour toucher les personnes qui ne peuvent pas se rendre dans une bibliothèque), mais, dans la plupart des pays, les personnes plus âgées sont perçues comme étant déjà très désireuses d'en savoir plus sur les TIC et donc comme un « public relativement facile ».

Les **personnes à la recherche d'un emploi** sont également particulièrement susceptibles d'avoir recours aux ordinateurs mis à la disposition du public (7% des répondants de ce groupe ont utilisé un ordinateur mis à disposition au cours des 12 derniers mois). Cela fait clairement écho à la popularité rencontrée par ces ordinateurs auprès des répondants qui sont encore scolarisés à plein temps, et cela concorde avec les propos de nombreux bibliothécaires dans le cadre de l'enquête qualitative qui indiquent que les personnes avec de faibles revenus et les personnes à la recherche d'un emploi représentent une part importante des usagers de bibliothèque et font bon usage des services de TIC proposés par ces dernières.

*« Nombre d'entre eux disposaient auparavant d'une connexion Internet chez eux, mais n'ont aujourd'hui plus les moyens de la payer. C'est pourquoi ils viennent ici. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Grèce)*

**Ces ordinateurs mis à la disposition du public semblent particulièrement attrayants au sein des minorités**, qui en raison de divers facteurs économiques et linguistiques sont souvent « exclus sur le plan numérique ». Ainsi, 7% des répondants qui sont nés en dehors des frontières de l'UE indiquent avoir utilisé un ordinateur mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois, contre seulement 3% de ceux qui sont nés dans un pays de l'UE.

Dans le cadre de l'enquête qualitative, s'agissant de savoir si les groupes de minorités ethniques sont « difficiles à toucher » et s'ils doivent être soutenus et encouragés à utiliser les ordinateurs mis à la disposition du public, les opinions exprimées par les bibliothécaires sont variables. Certains estiment que les minorités ethniques sont intégrées dans la communauté locale, fréquentent déjà les bibliothèques et qu'elles ne sont pas en nombre suffisant pour nécessiter une attention particulière. De la même manière, certains pensent que si une personne est capable de parler la langue du pays, elle ne devrait pas rencontrer de difficulté particulière pour accéder aux services de TIC proposés par les bibliothèques publiques.

Il existe quelques exemples d'initiatives spécifiquement destinées aux minorités ethniques, mais la plupart des personnes interrogées n'en ont pas fait mention :

- Formation, information ou assistance informatique dans les langues maternelles des membres des minorités ethniques. (Lituanie, Finlande, Suède)
- Formations destinées à aider les membres des minorités ethniques à apprendre la langue du pays dans lequel ils vivent, par exemple grâce à des offres d'e-learning dans l'enceinte de la bibliothèque et à une collaboration avec des associations spécialisées dans l'enseignement des langues locales aux migrants. (Allemagne, France, Suède)



- Aide aux parents qui accompagnent leurs enfants à la bibliothèque. (Allemagne, Danemark)

*« Les groupes qui sont pour nous les plus difficiles d'accès sont les personnes issues de minorités ethniques et les réfugiés, principalement parce qu'ils n'ont pas le courage de prendre contact avec nous. Afin de toucher ces populations, nous travaillons avec des associations qui enseignent le suédois aux migrants, nous proposons des informations dans différentes langues, des soirées portes ouvertes, etc. Mais cela n'a pas été totalement fructueux. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Suède)*

Le fait de ne pas parler la langue du pays constitue un obstacle majeur pour certaines minorités ethniques en Roumanie parce que le système d'exploitation Windows des ordinateurs mis à la disposition du public est en Roumain et le personnel de la bibliothèque est incapable de leur porter assistance dans leur langue maternelle. Les migrants hongrois et allemands en Roumanie appartiennent à des groupes unis, et préfèrent donc se rendre dans des bibliothèques de leur communauté ethnique, en partie à cause de la barrière linguistique. Ils sont donc difficiles d'accès pour les bibliothèques traditionnelles. Cette situation n'a pas été évoquée dans les autres pays de l'étude, mais cela peut tout à fait être un problème rencontré par les bibliothèques en dehors de l'échantillon qualitatif.

Les avis concernant les **usagers d'origine Rom**<sup>11</sup> en particulier sont variés. Certains bibliothécaires en Roumanie, en Bulgarie et en Lituanie ont indiqué un fort taux de fréquentation des bibliothèques par des personnes appartenant à la communauté Rom. Ils ont le sentiment que ces usagers se rendent à la bibliothèque de leur propre initiative et n'ont, de ce fait, pas besoin d'être encouragés, tandis que d'autres soutiennent que les Roms ne fréquentent pas vraiment la bibliothèque et qu'il n'existe pas d'initiative pour les inciter à le faire.

*« Oh, les Roms sont très actifs. Impossible de les éloigner des ordinateurs. » (Directeur de bibliothèque, zone semi-rurale, Lituanie).*

De même, certains bibliothécaires et usagers indiquent que les Roms utilisent les ordinateurs mis à la disposition du public de la même manière que les personnes issues d'autres communautés, alors que d'autres affirment qu'ils ne suivent pas les mêmes « règles » que les autres, et que cela peut poser des problèmes au sein des bibliothèques. Parmi les exemples donnés pour illustrer ces propos, on trouve que les « perturbations » dont ils sont à l'origine sont engendrées par qu'ils se servent des ordinateurs sur une période de temps plus longue que celle autorisée et ce dans un but uniquement de loisir (jeux, réseaux sociaux, etc.) plutôt que pour des raisons « sérieuses » comme la recherche d'un emploi. De telles affirmations s'appuient bien sûr sur des expériences individuelles, mais elles n'ont pas été formulées à l'encontre d'autres communautés.

Alors que les femmes sont plus nombreuses à fréquenter les bibliothèques que les hommes, pour ce qui est de l'utilisation des ordinateurs la proportion est la même pour les deux sexes.

L'annexe B de ce rapport présente un profil démographique des usagers de bibliothèque et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public.

**En termes de fréquence d'utilisation, le recours aux ordinateurs mis à la disposition du public demeure, dans l'ensemble, une activité relativement peu fréquente, la moitié des utilisateurs n'ayant recours, au maximum, qu'une fois tous les trois mois.** Cependant, 20% des utilisateurs

<sup>11</sup> 0,3% des usagers de bibliothèque à travers l'Europe sont issus de la communauté Rom, et ils représentent 0,4% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public

d'ordinateurs mis à la disposition du public y ont recours au moins une fois par semaine et 27% une à trois fois par mois. Les utilisateurs les plus assidus se trouvent dans les pays de l'est et du sud de l'Europe, tels que la Lettonie, la Lituanie, la Roumanie et l'Espagne. En revanche, on trouve les utilisateurs les moins assidus au Danemark et en Finlande, malgré le fait que ces deux pays détiennent les taux d'utilisation d'ordinateurs (de même que de fréquentation de la bibliothèque) les plus élevés.

En termes de groupes démographiques, les points suivants ont été relevés :

- Les utilisateurs issus de la communauté Rom sont particulièrement assidus : 60% d'entre eux ont recours à des ordinateurs mis à la disposition du public au moins une fois par semaine.
- Les utilisateurs issus des groupes de minorités ethniques (33%) et de migrants (31%) sont eux aussi généralement des utilisateurs assidus.
- Les hommes ont tendance à être des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public plus assidus que les femmes.
- Les utilisateurs d'ordinateurs qui ont arrêté leurs études à temps complet à un âge relativement jeune (à 15 ans au plus tard) ont tendance à être des utilisateurs d'ordinateurs plus assidus que ceux qui ont poursuivi leur scolarité à temps complet plus longtemps.

**L'enquête estime à 4,6 millions (1%) le nombre d'adultes qui utilisent pour la première fois un ordinateur pour accéder à Internet dans une bibliothèque publique.** Même si cette proportion demeure très nettement plus faible que des endroits tels que le domicile (44%), la maison d'un ami/d'un membre de la famille (9%), le lieu de travail (8%) ou l'école/l'université (7%), ce chiffre représente malgré tout un nombre très significatif de personnes à travers l'Europe qui font leur première expérience d'Internet dans une bibliothèque, qui les mettront ainsi (avec un peu de chance) sur la bonne voie pour qu'ils puissent ensuite maîtriser et utiliser régulièrement les TIC. La proportion d'adultes qui font leur première expérience d'Internet dans une bibliothèque est pratiquement la même dans tous les pays.


















En ce qui concerne le profil des répondants qui indiquent avoir eu leur première expérience d'Internet dans une bibliothèque, en regard de la population de l'UE, il s'agit plus souvent de femmes (58% contre 51% d'hommes), de personnes qui résident dans une zone urbaine (31% contre 23% de personnes résidant dans une zone rurale), de personnes âgées de 25 à 39 ans (34% contre 24%) et de personnes qui ont arrêté leurs études à plus de 20 ans (38% contre 26%).

### **3.3 Raisons d'utiliser un ordinateur mis à la disposition du public**

Les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public ont été interrogés sur les principales raisons qui ont motivé leur recours à ces ordinateurs, à Internet et aux logiciels dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois. **Il apparaît clairement que les motivations essentielles de ces utilisateurs sont la gratuité du service ainsi que l'absence d'autres possibilités qui s'offrent à eux. Ces deux raisons tendent clairement à démontrer la nécessité de pérenniser cette offre de service des bibliothèques, en particulier dans le contexte économique difficile actuel.** D'autres raisons invoquées moins couramment comprennent le besoin de travailler ou de côtoyer d'autres personnes (12%), une connexion Internet plus rapide que celle disponible ailleurs (8%), l'aide apportée par le personnel de la bibliothèque (7%) et la meilleure qualité du matériel informatique et des logiciels par rapport à ce qu'ils ont à leur domicile ou sur leur lieu de travail (5%).

A l'échelle des pays, les motivations semblent varier quelque peu, la gratuité étant citée le plus souvent en Grèce, en Lituanie, en Roumanie et au Portugal, et comparativement moins souvent dans nombre de pays plus riches tels que l'Italie, les Pays-Bas, la Finlande et le Danemark.

**Graphique 3.4 : Principales raisons d'utiliser un ordinateur mis à la disposition du public dans les bibliothèques**

																			
	%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Accès Internet gratuit	33	37	35	33	24	30	64	42	24	41	17	53	43	18	48	50	51	34	
Seule possibilité pour accéder à un ordinateur	19	18	16	19	20	14	10	12	19	19	22	21	22	13	12	26	10	25	
Seule possibilité pour accéder à Internet	19	31	19	18	15	18	9	19	16	27	27	18	36	16	17	33	8	16	
Pour travailler ou être avec des amis ou d'autres personnes	12	21	18	12	8	11	29	9	5	18	10	19	12	15	10	15	28	9	
Connexion Internet plus rapide qu'à la maison ou au travail	8	5	15	8	6	8	16	9	8	7	8	12	12	7	13	6	12	7	
Pour obtenir de l'aide du personnel de la bibliothèque	7	8	22	10	6	16	16	7	8	9	7	14	8	1	9	4	20	3	
Le matériel informatique/logiciels sont meilleurs qu'à la maison ou au travail	5	6	6	4	4	8	8	6	10	6	3	12	9	5	5	1	5	4	

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. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

Ces résultats sont issus de l'enquête qualitative, dans laquelle les motivations des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public ont été sondées sans avoir été suggérées aux répondants. La gratuité ou la meilleure qualité de l'accès aux ordinateurs et à Internet sont les raisons les plus couramment citées ; d'autres facteurs d'attrait sont notamment la possibilité de se faire aider et conseiller par le personnel de la bibliothèque, la possibilité de profiter d'autres services proposés par la bibliothèque et la situation géographique de la bibliothèque, l'environnement calme de la bibliothèque et l'opportunité de côtoyer d'autres personnes et ainsi de réduire l'isolement social. Ces résultats n'obéissent à aucune logique spécifique, toutes les raisons ayant été citées dans l'ensemble des pays de l'UE.

« Je trouve cela idéal. Je n'ai plus peur de me servir d'un ordinateur, parce que je sais que je peux me faire aider au besoin. » (Utilisateur, femme, Suède)

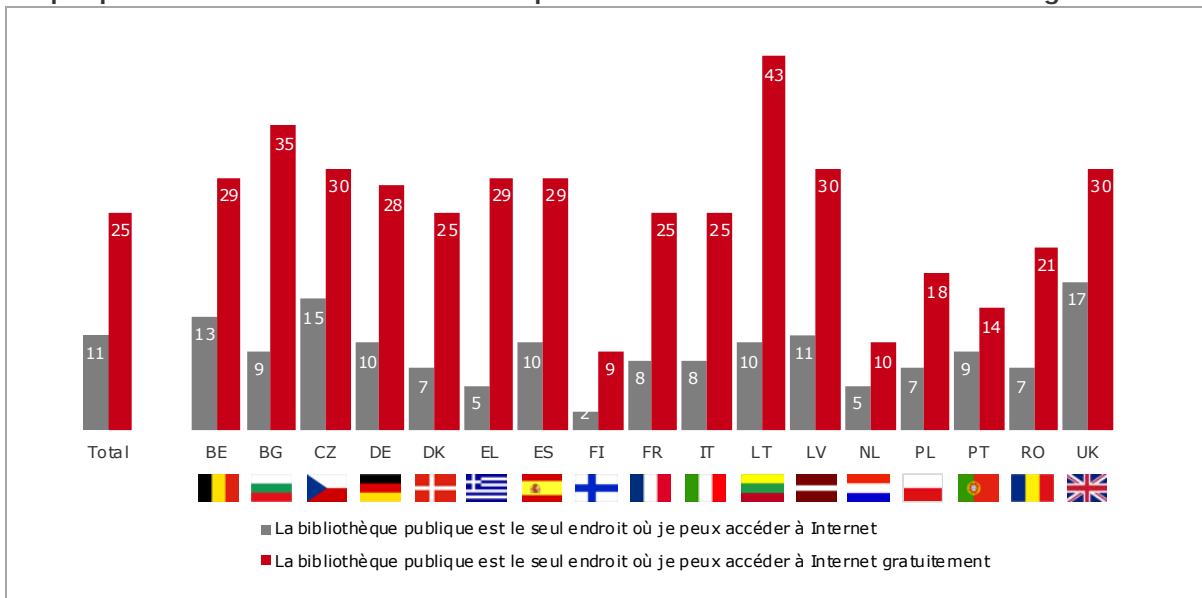
Au cours de l'enquête, deux questions plus directes ont été posées aux utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public, pour connaître d'abord quels sont les autres endroits dans lesquels ils peuvent se connecter à Internet, puis ceux dans lesquels ils peuvent se connecter *gratuitement* à Internet. **11% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public (soit environ 1,5 million d'adultes à travers l'Europe) indiquent n'avoir aucune autre possibilité de se connecter à Internet, et 14% supplémentaires (soit environ 1,9 million d'adultes) indiquent qu'il s'agit de la seule possibilité pour eux de se connecter gratuitement à Internet (25% au total).**

Au Royaume-Uni, en République tchèque et en Belgique, une part relativement importante de répondants affirme qu'il s'agit de leur seule possibilité de se connecter à Internet. En Lituanie et en Bulgarie, des proportions particulièrement importantes de personnes interrogées indiquent n'avoir aucune autre solution pour se connecter gratuitement à Internet (voir Schéma 3.5).

Ainsi, même si la majorité des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public disposent clairement d'autres possibilités de se connecter à Internet, il existe un noyau significatif de personnes pour lesquelles il semble ne pas y avoir d'autre solution. **Par ailleurs, et c'est un point probablement encore plus important, les personnes qui indiquent ne pas avoir d'autres possibilités pour se connecter à Internet sont souvent issues de groupes « exclus sur le plan numérique », ce qui met clairement en valeur le rôle joué par les ordinateurs mis à la disposition du public pour l'avenir de la Stratégie Europe 2020 pour la croissance.** Plus précisément, les groupes suivants sont particulièrement susceptibles d'indiquer qu'ils ne disposent pas d'autre possibilité :

- Membres de la communauté Rom : 27% des utilisateurs issus de la communauté Rom indiquent ne pas avoir d'autres possibilités de se connecter à Internet, contre 11% de l'ensemble des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public.
- 30% des personnes handicapées ne disposent d'aucune autre solution, contre toujours 11% de l'ensemble des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public.
- Les personnes plus âgées : 18% des utilisateurs âgés de 55 à 64 ans et 28% de ceux âgés d'au moins 65 ans ne disposent d'aucune autre possibilité.
- Les personnes qui sont au chômage : 14% des utilisateurs sans emploi ne disposent d'aucune autre solution.
- Les personnes qui ont arrêté leurs études à temps complet à un âge relativement jeune. 33% des utilisateurs d'ordinateurs qui ont arrêté leurs études à temps complet au plus tard à 15 ans ne disposent d'aucune autre possibilité.

**Graphique 3.5 : Autres endroits dans lesquels Internet est accessible/accessible gratuitement**



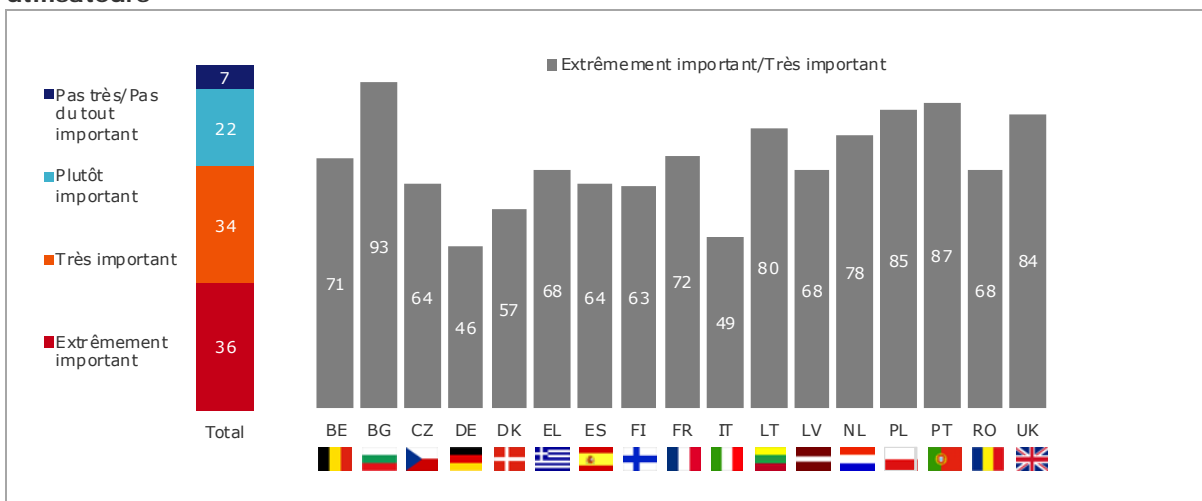
Source : Enquête Bibliothèque : Q13. A part dans les bibliothèques publiques, dans quels autres endroits pouvez-vous vous connecter à Internet ? Q14. A part dans les bibliothèques publiques, dans quels autres endroits pouvez-vous vous connecter gratuitement à Internet ?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

### 3.4 Perceptions des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public sur le service proposé

Etant donné la gratuité du service et l'absence d'autres possibilités pour certains répondants, il n'est peut-être pas surprenant de constater que les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public jugent ce service très appréciable. **92% des utilisateurs considèrent ces services d'ordinateurs en libre accès et de connexion à Internet, comme étant importants.** La plupart ont plus tendance à les qualifier d'« extrêmement importants » (36%) ou de « très importants » (34%) que de « plutôt importants » (22%). La position est la même parmi tous les pays, même s'il apparaît clairement que les répondants de Bulgarie, du Portugal, de Lituanie, de Pologne et du Royaume-Uni accordent une très grande importance à ce service, par rapport à ceux d'Allemagne et d'Italie qui lui accordent une importance moindre.

**Graphique 3.6 : Importance accordée au service de mise à disposition d'un ordinateur par les utilisateurs**



Source : Enquête Bibliothèque : Q30. Quelle est à vos yeux la valeur de la connexion Internet et des ordinateurs de la bibliothèque ?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

En ce qui concerne les sous-groupes, même s'il n'existe pas de différence majeure quant à la valeur attribuée par les différents groupes aux ordinateurs mis à la disposition du public, il est évident qu'ils sont particulièrement importants pour les groupes suivants, qui font partie, encore une fois, au moins en partie, des groupes traditionnellement « exclus sur le plan numérique ».

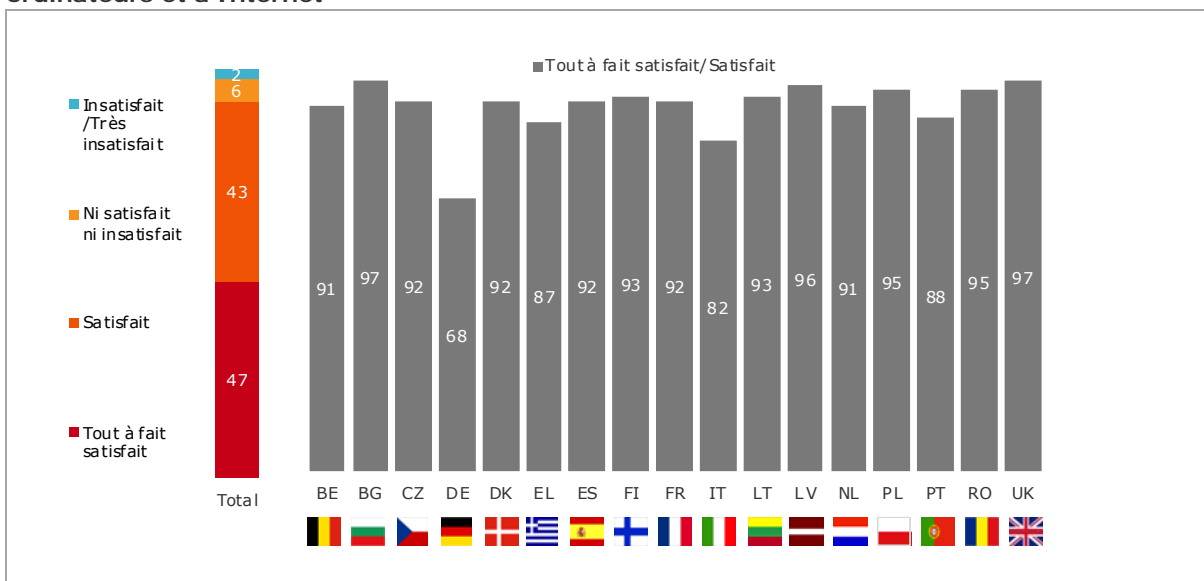
- Les personnes qui ont arrêté leurs études à temps complet au plus tard à 15 ans (83% d'entre elles estiment que ces ordinateurs sont soit extrêmement, soit très importants)
- Les personnes nées en dehors des frontières de l'UE (79% d'entre elles estiment que ces ordinateurs sont soit extrêmement, soit très importants)
- Les personnes issues des minorités ethniques (84% d'entre elles estiment que ces ordinateurs sont soit extrêmement, soit très importants)

**De la même manière, le degré de satisfaction en ce qui concerne les ordinateurs et la connexion Internet mis à la disposition du public dans les bibliothèques publiques est élevé**

parmi les utilisateurs : 91% des utilisateurs sont soit « Tout à fait satisfaits », soit « Satisfaits », contre à peine 6% de répondants qui indiquent n'être « Ni satisfaits, ni insatisfaits » et 2% qui sont « Insatisfaits ». Pour faire écho à d'autres résultats, c'est en Bulgarie, en Lettonie, en Pologne, en Roumanie et au Royaume-Uni que les niveaux de satisfaction sont les plus élevés. En Allemagne, le niveau de satisfaction est remarquablement bas, de même, dans une certaine mesure, qu'en Italie : c'était déjà le cas en ce qui concerne la valeur attribuée au service de mise à disposition d'ordinateurs, étudiée plus haut. Comme nous le verrons plus loin, les niveaux d'investissements par habitant semblent être corrélés avec les niveaux de satisfaction dans certains pays, mais les attentes et les besoins des utilisateurs semblent également avoir une influence dans d'autres pays.

Dans l'ensemble, tous les groupes démographiques expriment le même niveau de satisfaction quant aux services de mise à disposition d'ordinateurs et de connexion Internet dans les bibliothèques. Il existe cependant une exception à cette règle : il semble que les Roms soient légèrement moins satisfaits que les autres groupes, ce qui pourrait signifier qu'en dépit de leur importance, les bibliothèques ne sont pas toujours en mesure de répondre à leurs besoins.

**Graphique 3.7 : Satisfaction par rapport à l'accès fourni par les bibliothèques publiques aux ordinateurs et à Internet**



Source : Enquête Bibliothèque : 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. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

Témoignant de ce taux de satisfaction générale, neuf utilisateurs sur 10 indiquent que le temps d'attente pour accéder à un ordinateur est inférieur ou égal à 10 minutes, alors que l'attente semble plus longue pour un utilisateur sur 10 seulement.

Dans l'enquête qualitative, la majorité des utilisateurs estiment que le matériel informatique, les logiciels et les connexions Internet proposées par les bibliothèques sont au moins suffisants pour répondre aux besoins d'utilisation. **Il a cependant été clairement établi que, dans la plupart des pays, les besoins de cette majorité d'utilisateurs sont assez basiques, et que l'équipement mis à disposition est, en général, meilleur que celui auquel ils peuvent avoir accès par ailleurs.** De plus, les répondants sont conscients que ces services sont proposés dans un contexte de contraintes budgétaires, c'est pourquoi les bénéficiaires sont souvent reconnaissants de leur gratuité.

*« Je trouve tout ce dont j'ai besoin pour des tâches simples, par exemple utiliser le traitement de texte pour mes études, faire des recherches ou imprimer un document. Vérifier mes emails. Un équipement standard classique pour accéder à Internet ou utiliser des programmes simples. » (Utilisateur, homme, âgé de 16 à 24 ans, Lituanie)*

Cela donne à penser que les services liés aux TIC dans les bibliothèques sont en général bien adaptés aux personnes ayant des besoins basiques et un choix restreint d'autres possibilités. Il existe cependant un certain nombre d'utilisateurs avec des besoins et des attentes plus importants, qui sont moins satisfaits des services proposés. On retrouve ces utilisateurs principalement dans des pays pour lesquels les taux de satisfaction sont très légèrement inférieurs (tels que la Belgique, la France, le Portugal, l'Allemagne et la Grèce). Ci-après sont répertoriés quelques-uns des différents problèmes cités par cette minorité d'utilisateur :

- Nombre insuffisant d'ordinateurs ou un matériel ayant besoin d'être remplacé/renouvelé. C'est le cas en particulier au cours de périodes de forte affluence. (Belgique, Bulgarie, Danemark, France, Grèce, Pologne, Portugal, Espagne)

*« On ne distingue plus les symboles sur les touches du clavier, il faut tout remettre à jour ! » (Utilisateur récent, homme, âgé de 40 à 64 ans, France)*

*« Une chose que je voudrais... puisque l'on parle des ordinateurs...C'est que je pense que l'un des plus gros problèmes ce sont justement les ordinateurs eux-mêmes... c'est vraiment Jurassic Park." (Utilisateur, femme, âgée de 40 à 64 ans, Portugal)*

- Le temps d'utilisation maximum imposé pour les ordinateurs, par exemple 30 minutes ou une heure. (Belgique, France, Portugal)

*« Une heure ce n'est pas assez, au moment où on commence à rédiger la conclusion, le temps est déjà écoulé. Donc on a décidé d'aller dans un cybercafé pour utiliser un ordinateur et on a partagé le coût entre nous. » (Utilisateur débutant, homme, âgé de 16 à 24 ans, Portugal)*

- Manque de disponibilité et dysfonctionnement du matériel informatique associé, tel que les imprimantes, les scanners, les écouteurs, les webcams, etc. (Belgique, Danemark, Allemagne, Grèce, Lituanie, Roumanie, Espagne)
- Impossibilité de connecter un périphérique de stockage à l'ordinateur (comme une clé USB) de sorte qu'il est impossible de sauvegarder des documents ou d'apporter des documents externes à la bibliothèque. (Allemagne)
- La vitesse de la connexion Internet, en particulier aux heures de pointes / lorsqu'il y a beaucoup d'utilisateurs. (République tchèque, Italie, Lettonie, France, Lituanie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Espagne)

*« Ça va tant qu'il s'agit d'une navigation normale ou d'ouvrir des documents, mais la connexion n'est pas adaptée pour le téléchargement ou le streaming, mais de toute façon ces activités sont interdites. » (Utilisateur, homme, âgé de 16 à 24 ans, Italie)*

*« La vitesse moyenne est faible. Il faut attendre cinq minutes pour se connecter à YouTube. Puis on peut regarder la vidéo pendant un moment, mais après on attend et finalement la*

*seule chose que l'on voit c'est l'icône qui indique que le chargement est en cours. » (Utilisateur, homme, âgé de 40 à 64 ans, Lituanie)*

*« Maintenant, je sais comment faire ... J'ouvre une page Internet, je cherche tout ce dont j'ai besoin dessus, puis je la ferme avant d'en ouvrir une autre... mais en ouvrir plusieurs à la fois, ce n'est pas possible. » (Utilisateur, homme, âgé de 25 à 39 ans, Espagne)*

- Offre logicielle dépassée ou insuffisante (République tchèque, Finlande, Grèce, Portugal, Lettonie, Suède).

*« Tous les ordinateurs de la bibliothèque ne sont pas équipés du pack Office de Microsoft, certains n'ont que Notepad. Le personnel de la bibliothèque m'a orienté vers les ordinateurs les plus récents et ceux qui sont équipés des logiciels dont j'ai besoin. » (Utilisateur, femme, âgée de 25 à 39 ans, zone semi-rurale, République tchèque)*

*« Leur système d'exploitation devrait être mis à jour régulièrement. Vista plante de temps à autre. Il n'y a plus suffisamment de mémoire disponible. » (Utilisateur, homme, âgé de 25 à 39 ans, Finlande)*

- Inquiétudes quant à la fiabilité du réseau, par exemple lorsqu'ils utilisent les services de banque en ligne. (Pays-Bas, Portugal)

Les points de vue des bibliothécaires divergent quant à savoir si le matériel informatique et les logiciels sont fiables et sont suffisamment à jour pour répondre aux besoins des utilisateurs. Certains estiment que l'offre de service de leur bibliothèque est au moins suffisante (Roumanie, Italie, Lituanie, Allemagne, Finlande, Danemark, République tchèque, Bulgarie).

*« Quand ça ne marche pas, c'est que l'utilisateur ne sait pas s'en servir. » (Bibliothécaire, zone urbaine, Italie)*

*« A mon sens, nous faisons de notre mieux pour renouveler régulièrement le matériel informatique et mettre à jour les logiciels. » (Directeur de bibliothèque, zone semi-rurale, République tchèque).*

D'autres, au contraire, considèrent que leur matériel informatique (Portugal, Pologne, Espagne, Lettonie, Grèce, France, Belgique, Royaume-Uni) et/ou leurs logiciels (Portugal, Grèce, Royaume-Uni) ne sont pas suffisamment récents, en partie en raison de l'évolution par essence rapide de la technologie et des contraintes budgétaires qui les empêchent de les renouveler régulièrement. Il semble également que le matériel informatique est plus utilisé dans les régions urbaines et exige donc d'être renouvelé plus souvent.

*« Les ordinateurs fonctionnent mal, vraiment mal... ceux que nous avons aujourd'hui ont quatre ans... il faut les remplacer d'urgence. » (Bibliothécaire, zone urbaine, Espagne)*

*« Nos ordinateurs ne sont pas récents, ce sont des antiquités... ce qui engendre une vitesse de connexion très lente, et même quand il s'agit d'imprimer un document... Nous avons eu des gens qui venaient pour travailler sur Office et qui n'ont pas pu continuer en raison de la*



*lenteur des ordinateurs. » (Bibliothécaire, zone urbaine, Portugal)*

*« Nous, nous sommes habitués, mais franchement nos ordinateurs sont vraiment vieux, ils sont [en service] depuis 2005. Nous voudrions en avoir de plus récents parce que... ils ont sept ans... En général, ils fonctionnent correctement, mais, quand on rencontre des problèmes, on appelle un technicien pour qu'il [les] répare ». (Bibliothécaire, zone urbaine, Lettonie)*

Si l'on se base sur les dires des bibliothécaires relevés dans l'échantillon qualitatif, les bibliothèques des pays du nord de l'Europe (Finlande, Danemark et Suède), situées en zone urbaine, proposent les services et la technologie les plus performants. Ces pays figurent parmi ceux qui investissent le plus par habitant dans les bibliothèques et proposent des tablettes tactiles, des Macs, des livres électroniques, du matériel d'enregistrement et de mixage pour la musique (Finlande), ainsi qu'une connexion Internet haut débit fiable. Cependant, même dans ces pays, il semble que les attentes des utilisateurs aillent au-delà de ce que les bibliothèques peuvent proposer et le sentiment général parmi les bibliothécaires est que leurs établissements ont toujours du mal à « suivre le rythme ».

Si l'on compare les propos des bibliothécaires et des utilisateurs dans les mêmes pays, on constate un large consensus en ce qui concerne la qualité des TIC proposées, mais également quelques décalages : certains bibliothécaires surestiment en effet le nombre d'ordinateurs opérationnels dans leur bibliothèque, ils n'évaluent pas correctement ni le nombre d'ordinateurs nécessaires pour répondre aux besoins des utilisateurs (d'après les expériences des utilisateurs), ni la vitesse de connexion adaptée. A l'inverse, au Royaume-Uni par exemple, les bibliothécaires semblent plus au fait de la nécessité de renouveler le matériel informatique /les logiciels que les utilisateurs, qui ont, de manière générale, de faibles d'attentes.

Il est également intéressant de noter que même si certains des pays qui enregistrent de faibles taux de satisfaction sont également ceux qui ont un faible taux d'investissement par habitant dans les bibliothèques (comme l'Allemagne, la Grèce, le Portugal), d'autres, au contraire, font partie de ceux qui investissent le plus (comme la France, la Belgique, les Pays-Bas, le Danemark). Il semble que dans ces pays les utilisateurs sont enclins à être plus exigeants quant aux services liés aux TIC dans les bibliothèques.

Tous ces éléments semblent suggérer que même s'il existe bien une différence au niveau de la qualité des services proposés par les bibliothèques au sein de l'UE, le degré de satisfaction des utilisateurs est également défini par leurs attentes et leurs besoins : ainsi le niveau d'exigence peut être plus élevé dans les pays qui investissent plus, ce qui a pour conséquence d'annuler les effets bénéfiques de ces dépenses plus importantes.

## 4. Perceptions des bibliothèques publiques



### *Points clés :*

- La mise à disposition gratuite d'ordinateurs et de connexions Internet par les bibliothèques est considérée de manière générale comme étant importante tant par les utilisateurs de ce service que par les usagers de la bibliothèque. Environ sept usagers de bibliothèque sur 10 estiment que l'accès gratuit à un ordinateur de même qu'à une connexion Internet dans les bibliothèques est soit très important, soit extrêmement important.
- Même si près de trois répondants sur 10 n'ont pas pu se prononcer sur la question, la majorité des autres des répondants qualifie leur bibliothèque au minimum de « plutôt efficace » pour ce qui est de répondre aux besoins de leur quartier. De plus, malgré le climat d'austérité qui régnait dans une grande partie de l'Europe au moment du travail de terrain, 40% des personnes interrogées estiment que les bibliothèques publiques devraient recevoir un soutien financier plus important, en partie parce qu'elles pensent que l'offre gratuite de technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques devient de plus en plus importante à mesure que le budget des ménages se resserre. Seuls 5% des répondants considèrent que les bibliothèques devraient recevoir un soutien financier plus modeste.

Dans ce chapitre, nous nous intéressons à la manière dont sont perçues les bibliothèques en général, à savoir la valeur accordée aux différents services proposés, si ces derniers répondent ou non aux besoins de leur quartier et si leur financement est adapté. Ces résultats s'inscrivent dans un contexte de récession et de morosité économique qui caractérise la quasi-totalité de l'Europe.

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

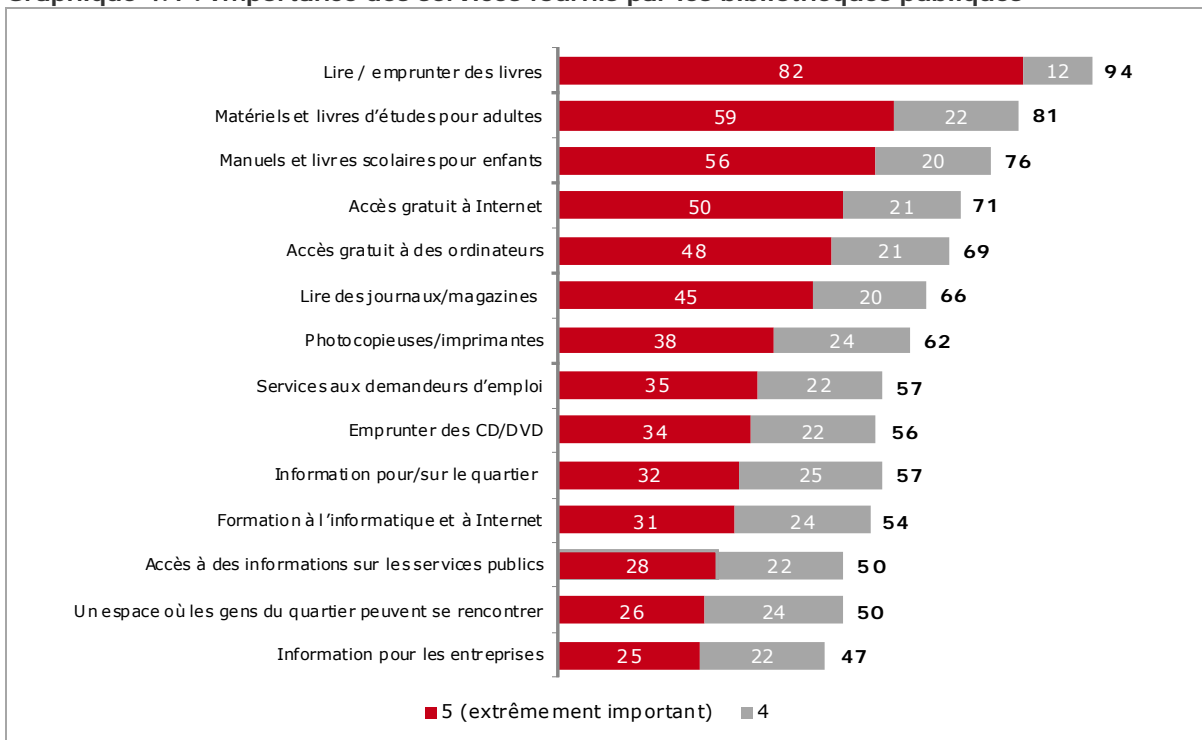
Les bibliothèques publiques fournissent différents services, et l'importance de chacun d'eux a été mesurée auprès des usagers des bibliothèques (qu'ils utilisent ou non les ordinateurs mis à la disposition du public), en leur demandant de noter les 14 services répertoriés sur une échelle de un à cinq, où 1 signifie « pas du tout important » et 5 signifie « extrêmement important ». Le diagramme ci-après montre le pourcentage de chaque service ayant obtenu au moins quatre sur l'échelle de notation, ainsi que la proportion de personnes qui ont attribué la note maximum de cinq.

Sans surprise, le service de base « Lire / emprunter des livres » est le plus plébiscité, suivi des services en lien avec les études : « Matériels et livres d'études pour adultes » et « Manuels et livres scolaires pour enfants ». Viennent ensuite les services intitulés « Accès gratuit à des ordinateurs » et « Accès gratuit à Internet », qui se classent au quatrième et cinquième rangs, tous deux étant considérés comme légèrement plus importants que les services « Lire des journaux/magazines » et « Photocopieuses/imprimantes ». Ce résultat peut sembler surprenant, puisque ces mesures ont été réalisées à partir d'un mélange de personnes qui utilisent les ordinateurs mis à la disposition du public et d'autres qui ne le font pas. Si l'on étudie séparément les résultats des deux groupes, il s'avère que 84% des personnes qui utilisent les ordinateurs mis à la disposition du public et 67% de celles qui ne les utilisent pas estiment que « l'accès gratuit à des ordinateurs » est important, et de la même manière

85% des personnes qui utilisent les ordinateurs mis à la disposition du public et 68% de celles qui ne les utilisent pas estiment que « l'accès gratuit à Internet » est important. **Ainsi, les deux groupes sont fermement convaincus de l'importance de la mise à disposition gratuite d'ordinateurs et de connexions Internet par les bibliothèques, mais c'est parmi les personnes qui ont effectivement recours à ce service que cette conviction est la plus forte.**

Le service intitulé « Formation à l'informatique et à Internet » se classe à la onzième place sur 14, juste avant « Accès à des informations sur les services publics » et « Un espace où les gens du quartier peuvent se rencontrer ». Il est intéressant de noter que les notes attribuées par les personnes qui utilisent les ordinateurs mis à la disposition du public et celles qui ne le font pas sont assez similaires.

**Graphique 4.1 : Importance des services fournis par les bibliothèques publiques**



Source : Enquête Bibliothèque : Q15. Veuillez me dire quelle est l'importance selon vous de chaque service, sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie « pas du tout important » et 5 signifie « extrêmement important ». Base : tous les usagers de bibliothèque – Total (24253)

Le graphique 4.2 montre le classement moyen (sur 14) attribué par les répondants à trois des services liés à la mise à disposition d'ordinateurs dans les bibliothèques, c'est-à-dire : *Accès gratuit à des ordinateurs*, *Accès gratuit à Internet* et *Formation à l'informatique et à Internet*. Lorsque le service est classé comme étant plus important que la moyenne dans un pays spécifique, il est indiqué en rouge, lorsqu'il est jugé moins important que la moyenne il est indiqué en bleu turquoise.

L'accès gratuit aux ordinateurs est bien mieux classé que les autres services de la bibliothèque au Portugal, en Grèce et en Roumanie (de même qu'en Pologne, en Belgique, au Royaume-Uni et en Bulgarie). L'accès gratuit à Internet obtient à peu près le même score et se classe très bien en Grèce, au Portugal, en Roumanie et en Lettonie. Le service « Formation à l'informatique et à Internet » est assez mal classé dans l'ensemble des pays ; c'est en France, en Italie, en République tchèque et au Royaume-Uni que ce service obtient les meilleurs classements.

**Graphique 4.2 : Importance des services liés à la mise à disposition des ordinateurs dans les bibliothèques publiques (classement sur 14)**



Source : Enquête Bibliothèque : Q15. Veuillez me dire quelle est l'importance selon vous de chaque service, sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie « pas du tout important » et 5 signifie « extrêmement important ».

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)

#### 4.2 Efficacité des bibliothèques publiques quant à la satisfaction des besoins locaux

Dans l'enquête omnibus, nous avons demandé à un échantillon représentatif de l'ensemble de la population adulte des 17 pays de l'UE d'indiquer dans quelle mesure leur bibliothèque publique locale est efficace quant à la satisfaction des besoins de leur quartier. Les réponses à cette question varient quelque peu. Tout d'abord, près de trois répondants sur 10 n'ont pas pu se prononcer sur la question, vraisemblablement parce qu'ils ne fréquentent pas leur bibliothèque locale (en effet, nous avons déjà vu, au niveau du chapitre 3, que 77% des adultes à travers l'Europe ne se sont pas rendus dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, il est donc inévitable qu'une proportion raisonnable d'entre eux se sentent incapables de donner leur avis). La majorité des autres répondants juge leur bibliothèque locale au minimum « plutôt efficace » pour ce qui est de répondre aux besoins de leur quartier, 46% la jugeant soit « très efficace », soit « efficace ». Parmi les usagers de bibliothèque (plutôt que le grand public), les opinions sont nettement plus positives, la majorité (72%) estimant que leur bibliothèque est soit « très efficace », soit « efficace », et très peu n'étant en mesure de donner une réponse.

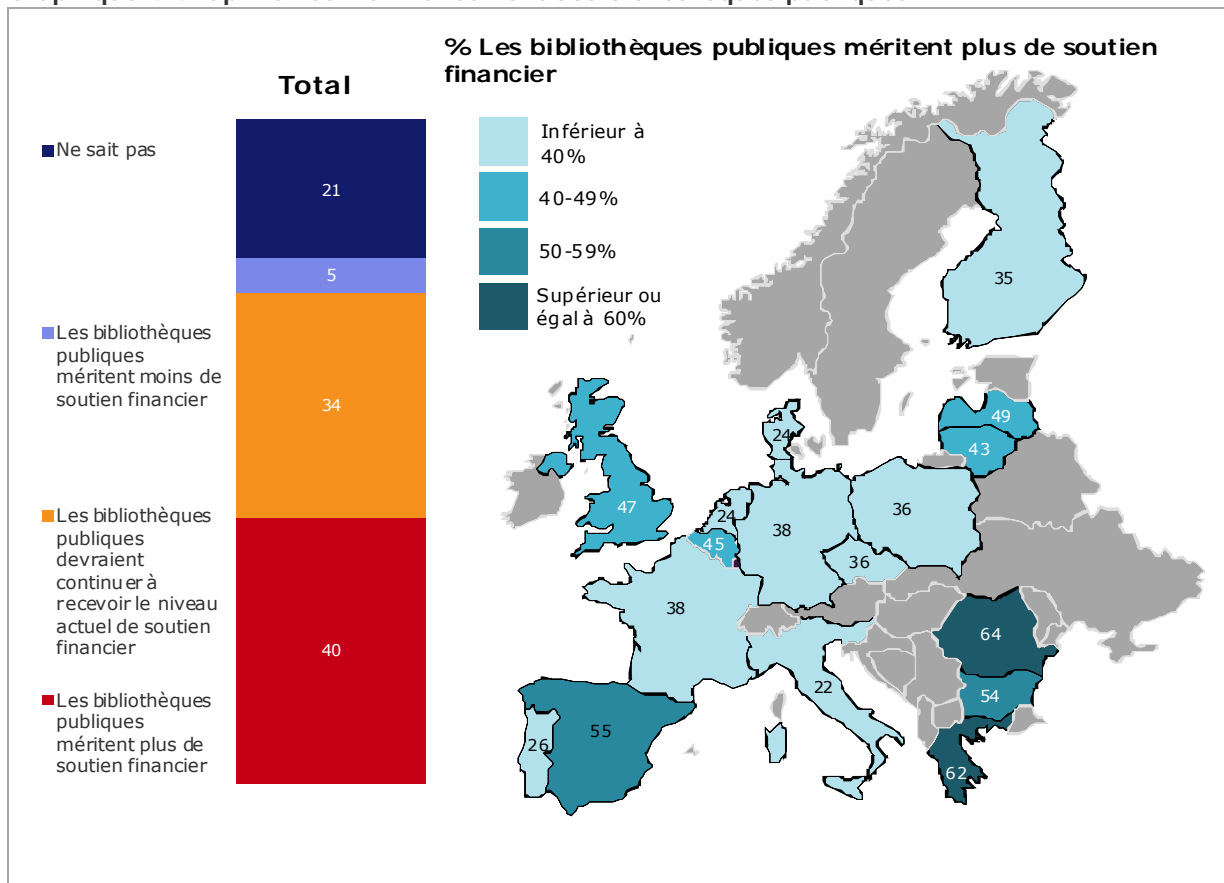
Les réponses à cette question varient considérablement d'un pays à l'autre. Ce sont les répondants de Finlande, du Danemark, de Belgique, d'Espagne, de Roumanie et des Pays, qui ont exprimé les opinions les plus positives. En termes de groupes démographiques, ce sont les jeunes âgés de 15 à 24 ans (71% jugeant les bibliothèques très efficaces/efficaces), les répondants qui résident en zone urbaine (67%), ceux qui sont toujours scolarisés (76%) et ceux qui sont nés en dehors des frontières de l'UE (75%), qui expriment les opinions les plus positives. **Il existe un lien évident entre la fréquentation d'une bibliothèque et les perceptions de l'efficacité de cette dernière quant à la satisfaction des besoins locaux : de manière générale, plus une personne fréquente souvent une bibliothèque, plus sa perception de la capacité des bibliothèques à répondre aux besoins locaux est bonne.**



favorables à l'augmentation du financement des bibliothèques sont l'Italie, les Pays-Bas, le Danemark et le Portugal.

Il est intéressant de noter que les répondants ayant un meilleur niveau d'éducation sont plus enclins à soutenir une augmentation du financement des bibliothèques (47%).

**Graphique 4.4: Opinion sur le financement des bibliothèques publiques**



Source : Enquête omnibus : Q7. Quelle affirmation, parmi les suivantes, correspond le plus à votre opinion concernant le financement actuel des bibliothèques publiques ?

Base : tous les répondants – Total (17 816) ; BE (1 018) ; BG (1 043) ; CZ (986) ; DE (1 026) ; DK (1 045) ; EL (1 000) ; ES (1 000) ; FI (1 008) ; FR (1 006) ; IT (1 016) ; LT (1 106) ; LV (1 091) ; NL (1 004) ; PL (1 000) ; PT (1 261) ; RO (1 117) ; UK (1 089)

Cette forte tendance en faveur de l'augmentation, ou au moins du maintien, du financement des TIC dans les bibliothèques publiques apparaît également de manière évidente dans l'enquête qualitative, aussi bien chez les bibliothécaires que chez les usagers. Dans la plupart des pays, les raisons de ce soutien sont doubles. D'abord, nombreux sont ceux qui estiment que l'équipement en matériel lié aux TIC doit être renouvelé (ou devra l'être dans un futur proche), étant donné que les technologies, de même que les besoins des utilisateurs, vont continuer d'évoluer. Ensuite, l'argument probablement le plus significatif avancé est celui de la situation économique en elle-même, qui met en péril le financement des bibliothèques. Bibliothécaires et usagers estiment en effet qu'à mesure que le budget des ménages se resserre, les possibilités pour les usagers d'accéder aux TIC à domicile ou dans des endroits payants diminuent (les personnes pour qui cet accès de base aux TIC est le plus bénéfique, tels que les personnes âgées et les demandeurs d'emploi, étant particulièrement susceptibles d'être exclus), ce qui rend d'autant plus important le maintien ce service gratuit dans les bibliothèques. **Bibliothécaires et usagers estiment que la fracture numérique entre ceux qui ont les moyens d'accéder aux TIC**

et ceux qui ne les ont pas s'aggraverait si les bibliothèques n'étaient plus en mesure de la combler.

*« Nous savons aujourd'hui qu'avec la situation actuelle du pays, la première chose à laquelle les gens renoncent c'est leur connexion Internet. Et où vont-ils aller le chercher ? Dans les bibliothèques publiques ! Il nous faut donc proposer des services qui répondent aux besoins de nos usagers. » (Directeur de bibliothèque, zone semi-rurale, Portugal)*

*« Le financement devrait être augmenté afin de renforcer la démocratie, favoriser l'égalité entre les citoyens et combattre l'exclusion. » (Utilisateur, femme, âgée de 40 à 64 ans, Finlande)*

*« Il est primordial d'obtenir plus de soutien financier. Nous devrions pouvoir rendre certains logiciels accessibles à tous, et cela coûte un peu plus cher. Par exemple des logiciels de créativité que l'on n'a pas chez soi, c'est important. Et si vous rencontrez des difficultés financières, vous n'avez peut-être pas les moyens d'avoir le haut débit à domicile. C'est là que les bibliothèques ont la responsabilité de rendre cela possible : nous devons favoriser un environnement transparent et convivial. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Suède)*

*« Bien sûr que le financement des TIC devrait être augmenté, nous n'avons que trois ordinateurs pour le public, c'est tout. Nous n'avons pas d'argent pour faire quoi que ce soit d'autre, c'est pour cela que nous nous trouvons dans cette situation dramatique. Nous sommes en 2012 et nous ne proposons que trois ordinateurs, enfin voyons..." (Bibliothécaire, zone urbaine, Grèce)*

De manière générale, les répondants estiment qu'une augmentation du soutien financier en faveur des TIC dans les bibliothèques publiques profiterait aux quartiers dans lesquels les bibliothèques sont installées, de même qu'au pays et à l'économie dans leur ensemble : cela permettrait aux bibliothèques de mieux informer et éduquer les citoyens, en leur facilitant l'accomplissement de tâches de la vie quotidienne, de contribuer à l'apprentissage tout au long de la vie, de combattre l'exclusion sociale et d'augmenter les chances des citoyens de trouver du travail ou d'avoir accès à de meilleures possibilités d'emploi. Ces différentes thématiques ont été citées pour justifier l'augmentation du financement et sont étudiées plus en détail dans les chapitres suivants.

*« Je pense que cela fonctionne comme un mécanisme de propulsion. Par exemple, plus il y a de personnes qui font leurs courses en ligne, plus les ventes augmentent... Plus une personne est éduquée et ouverte d'esprit, plus elle achète de choses ou prend sa vie en main. Plus nous sommes éduqués, plus nous nous développons rapidement. » (Utilisateur, homme, zone urbaine, Pologne)*

*« L'impact est très important parce que lorsque les gens sont mieux éduqués, ils ont accès à la technologie, c'est certain qu'ils auront aussi une vie meilleure, ou du moins ils essaieront de trouver des solutions pour avoir une vie meilleure, améliorer leur qualité de vie, leur satisfaction personnelle : "Je suis plus éduqué, j'ai plus confiance en moi, j'ai accès à l'information et je peux mener une vie plus saine : je sais où trouver l'information et je peux continuer à progresser". » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Roumanie)*

Au sein des différents pays concernés par l'enquête, bibliothécaires et usagers sont également d'accord sur les domaines pour lesquels le financement est une priorité : le matériel informatique (ordinateurs en plus grande quantité et de meilleure qualité), les ressources humaines (y compris la formation du personnel existant), les périphériques et accessoires (plus d'imprimantes, de scanners, de webcams, etc.), la formation des utilisateurs (plus de ressources pour proposer des formations informelles, faire une meilleure promotion des formations et organiser des sessions de formation plus structurées).



## 5. Apprentissage non formel et informel



### Points clés :

- L'enquête témoigne d'une quantité très importante d'activités d'apprentissage informel dans les bibliothèques, qui contribuent de manière significative au programme européen sur l'apprentissage non formel et informel, en particulier l'éducation *inclusive*. Environ 24 millions d'adultes au sein de l'UE (un usager de bibliothèque sur quatre) ont pris part à des activités d'apprentissage informel dans les bibliothèques au cours de 12 derniers mois, et environ 2,3 millions d'adultes ont participé à une séance d'initiation à l'informatique dans une bibliothèque. Ce sont en particulier les répondants âgés d'au moins 65 ans, ceux issus de régions rurales, de même que les Roms et les minorités ethniques qui ont le plus souvent pris part à un apprentissage informel.
- Selon les bibliothécaires, le besoin de formation et d'assistance des utilisateurs est un facteur d'assiduité aux cours plus fort que les opérations de marketing et de publicité organisées par les bibliothèques.
- Environ la moitié des répondants 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 au cours des 12 derniers mois.

L'apprentissage informel et non formel sont de plus en plus pris en compte dans les politiques de l'UE. Les initiatives phares telles que l'« Agenda for new skills and jobs » (stratégie pour des compétences nouvelles et des emplois)<sup>12</sup>, « Youth on the Move » (Jeunesse en mouvement)<sup>13</sup> et « European Platform Against Poverty and Exclusion » (Plateforme européenne contre la pauvreté et l'exclusion sociale)<sup>14</sup> tiennent toutes compte de la valeur ajoutée considérable de l'apprentissage non formel (éducation qui n'aboutit pas à une qualification officielle) et informel (par exemple des conseils donnés à titre individuel et de manière ponctuelle) dans le cadre de la politique en faveur de l'apprentissage tout au long de la vie et de l'emploi. La Commission européenne prévoit d'élaborer des orientations officielles à l'échelle de l'UE qui mettent en avant la valeur de l'apprentissage non formel et informel, en particulier dans le but d'améliorer les compétences des jeunes, des chômeurs et des communautés défavorisées.

Les bibliothèques jouent un rôle essentiel au niveau de la mise en œuvre du volet non formel/informel de la politique en faveur de l'apprentissage tout au long de la vie de la Commission européenne, en particulier en ce qui concerne l'éducation *inclusive*. Elles offrent en effet toute une gamme de possibilités d'apprentissages non formels/informels, tels que des ateliers, des conférences et des expériences en laboratoire. Elles proposent également des services pour accompagner les usagers dans leurs apprentissages formels et leurs devoirs, des cours de langues, des clubs de lectures pour les enfants et les adultes, une aide aux personnes en recherche d'emploi ainsi que des informations pour les entreprises.

<sup>12</sup> Mount, D. (2012), An Analysis of the Relevance of the EU 2020 Growth Strategy to European Public Libraries, Brussels (*Une analyse de la pertinence de la stratégie 2020 de l'UE pour la croissance pour les bibliothèques publiques européennes, Bruxelles*) : Civic Agenda European Unit, p.75 (*Unité européenne Civic Agenda, p.75*). [Document de référence non publié préparé dans le cadre du projet Global Libraries (Bibliothèques Mondiales.)]

<sup>13</sup> Ibid, p.67

<sup>14</sup> Ibid p.99

Tout au long du chapitre, l'expression « apprentissage informel » est utilisée pour faire référence à la fois à l'apprentissage informel et à l'apprentissage non formel, même si ces deux formes d'apprentissage ont chacune une définition distincte au sein de l'UE<sup>15</sup>.

### 5.1 Participation à des activités d'apprentissage informel

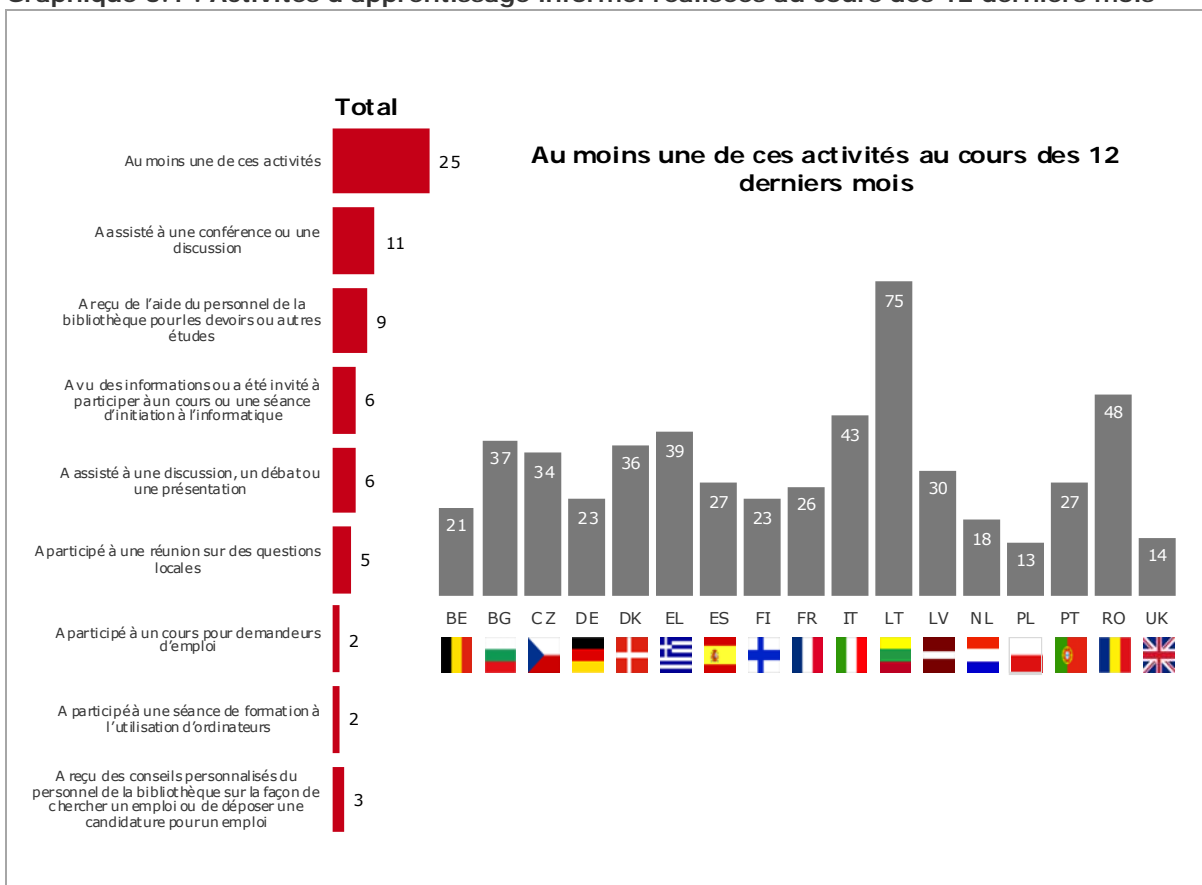
Afin d'étudier le rôle joué par les bibliothèques dans l'éducation des usagers, nous avons demandé aux usagers de bibliothèque s'ils avaient ou non pris part à des activités éducatives au cours des 12 derniers mois. **Au total, un usager de bibliothèques sur quatre, soit environ 24 millions d'adultes au sein de l'UE, l'ont fait**, ce qui illustre avec force le rôle des bibliothèques dans le cadre des objectifs d'action de l'UE en matière d'apprentissage informel. Les résultats sont très disparates d'un pays à l'autre. La Lituanie se situe dans la fourchette haute avec trois répondants sur quatre qui ont pris part à des apprentissages informels, de même que la Roumanie avec près de la moitié des répondants. Au Royaume-Uni et en Pologne, en revanche, seuls 14% et 13% des personnes interrogées sont concernées. Ainsi, la participation à des apprentissages informels semble particulièrement répandue dans certains pays d'Europe de l'Est (mais pas tous, la Pologne enregistrant par exemple peu de participants), et de façon générale, moins répandue dans les pays d'Europe occidentale.

---

<sup>15</sup> Les définitions utilisées par l'UE sont les suivantes :

**L'apprentissage non formel** se déroule dans un contexte structuré/organisé, il a des objectifs précis d'apprentissage et dispose de ressources d'apprentissage (par ex. une salle d'informatique dans une bibliothèque) mais les acquis issus de cet apprentissage ne sont pas sanctionnés par une qualification ou une certification. **L'apprentissage informel** s'effectue dans un contexte non planifié ou ponctuel, dans toutes les sphères possibles (activités liées au travail, à la famille ou aux loisirs, etc.). Il peut notamment s'agir de l'aide ponctuelle d'un bibliothécaire par rapport à une demande bien précise, ou simplement de consulter des ressources en ligne ou non dans une bibliothèque publique (il contribue à l'amélioration des connaissances et un élargissement des compétences). Comme dans le cas de l'apprentissage non formel, les acquis de l'apprentissage informel ne sont généralement pas sanctionnés par une qualification ou une certification.

**Graphique 5.1 : Activités d'apprentissage informel réalisées au cours des 12 derniers mois**



Source : Enquête Bibliothèque : Q16 (L9). 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 ?  
 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)

Comme indiqué par les bibliothécaires dans l'enquête qualitative, le besoin de services de TIC gratuits et de conseils des usagers de bibliothèque est un moteur de la demande de services d'apprentissage informel plus fort que les opérations de marketing et de publicité organisées par les bibliothèques. Au Royaume-Uni, en Pologne, en Belgique, au Danemark et aux Pays-Bas, les bibliothécaires indiquent avoir fait beaucoup d'efforts pour promouvoir les services liés aux TIC et attirer le public dans les bibliothèques, pourtant tous ces pays affichent un niveau de participation aux services d'apprentissage informel assez faible. Au contraire, la Lituanie, l'Espagne et la Grèce enregistrent un niveau plutôt élevé, alors que les bibliothécaires indiquent un niveau de promotion faible, voire inexistant, principalement parce que, selon eux, leurs services sont déjà opérationnels et que les avantages des services liés aux TIC dans les bibliothèques publiques sont évidents et n'ont pas besoin d'être promus.

« Nous essayons de toucher nos lecteurs par le biais de différentes pages Internet, de nombreux citoyens se tiennent informés par les journaux locaux qui publient des articles sur des manifestations passées et à venir. Nous invitons également [les gens] par téléphone - nous avons les numéros de téléphones de nos lecteurs les plus réguliers - et nous adressons des mails à nos habitués sur les différentes animations que nous mettons en place. »  
 (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Pologne)

*« En vérité, il ne faut pas que nous fassions de promotion... nos ordinateurs ne sont jamais disponibles. » (Bibliothécaire, zone urbaine, Espagne)*

*« Les personnes qui en ont besoin, savent où nous trouver. Grâce au bouche à oreille. Ils appellent et nous disent : "Mon voisin m'a dit que vous proposiez des services d'apprentissage, est-ce que je peux venir ?" » (Bibliothécaire, zone urbaine, Lituanie)*

Les moyens les plus fréquemment utilisés par les usagers de bibliothèque pour accéder à un apprentissage informel sont : assister à une conférence ou une discussion (11% de l'ensemble des usagers de bibliothèque, soit environ 11 millions d'adultes à travers l'Europe), recevoir de l'aide du personnel de la bibliothèque pour les devoirs ou autres études (9%, soit environ 9,1 millions d'adultes), assister à une discussion, un débat ou une présentation (6%, soit environ 6 millions d'adultes) et voir des informations ou être invité à participer à un cours ou une séance d'initiation à l'informatique (6%, soit 5,7 millions d'adultes).

**Environ 2,3 millions d'adultes à travers l'UE, soit 2% de l'ensemble des usagers de bibliothèque, affirment avoir participé à une séance d'initiation à l'informatique au cours des 12 derniers mois**, cette proportion s'élevant à 6% parmi les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. En Roumanie, en Lituanie et en Italie, les proportions sont particulièrement élevées.

L'enquête qualitative auprès des usagers révèle que la plupart des personnes qui ont participé à une séance d'initiation à l'informatique en ont été satisfaites ; elles ont apprécié, en particulier, la possibilité de travailler en petits groupes, l'approche personnalisée, le rythme lent et la possibilité d'assister à la séance à plusieurs reprises pour se « remettre à niveau ». Les différents types de formation auxquelles ils ont participé sont les suivantes :

- Initiation à l'informatique. (Danemark, France, Italie, Lituanie, Lettonie, Pologne, Portugal, République tchèque, Royaume-Uni, Suède)
- Initiation à Internet : qu'est-ce qu'Internet, ses possibilités, les bases d'une recherche sur Internet, comment trouver des informations utiles, etc. (Danemark, Finlande, France, Lituanie, Lettonie, Portugal, République tchèque, Royaume-Uni, Suède)
- Photographie numérique / retouche de photo. (Pays-Bas, Pologne, République tchèque, Finlande, Royaume-Uni)
- Comment utiliser Facebook / les réseaux sociaux (Finlande, Pays-Bas, Suède)
- Comment démarrer un blog (Suède)
- Formation sur MS Office, c'est-à-dire le traitement de texte, le formatage simple, etc. (Lituanie, République tchèque, Royaume-Uni)
- Formation sur les services de banque en ligne. (Lituanie, Pologne, Royaume-Uni, Suède)
- Comment utiliser Google. (Danemark)
- Comment utiliser Skype. (Suède)
- Impôts (inscription et information en ligne). (Danemark)
- Techniques de recherches et ressources en ligne. (Danemark, Royaume-Uni)
- Conversions de fichiers. (Finlande)
- Utilisation de logiciels de conception graphique. (France)
- Comment rédiger un CV. (France, Royaume-Uni)
- Atelier d'initiation au montage vidéo. (France)
- Atelier d'initiation aux logiciels audio. (France)

- Formation sur la sécurité numérique : comment utiliser les recherches Internet de manière sûre et comment protéger les enfants des sites préjudiciables ? (organisée avec le concours d'une société externe). (Pologne, Suède)
- Cours de langues. (Pologne, Suède)
- Formation pour les demandeurs d'emploi (en partenariat avec l'agence locale pour l'emploi). (Pologne, Royaume-Uni)

Les différences démographiques suivantes ont été relevées parmi les répondants ayant participé à des activités d'apprentissage informel au cours des 12 derniers mois :

- Les usagers de bibliothèque âgés d'au moins 65 ans représentent la part la plus importante (29%), suivis des répondants âgés de 25 à 39 ans (20%).
- Les usagers de bibliothèque résidant dans des régions rurales ou des villages (28%) et dans des villes petites ou moyennes (26%) sont plus susceptibles de s'investir dans des activités d'apprentissage informel que les répondants vivant dans les villes ou grandes villes (19%).
- Les usagers de bibliothèque issus de la communauté Rom sont nettement plus susceptibles d'y prendre part (37%), de même que les minorités ethniques (32%).

Par ailleurs, l'âge auquel les répondants ont arrêté leurs études à temps complet ne semble pas avoir d'incidence sur leur participation ou non à des activités d'apprentissage informel. Ainsi, les répondants ayant un niveau d'éducation formelle élevé et ceux ayant un niveau plus faible participent dans les mêmes proportions aux activités d'apprentissage informel.

L'enquête qualitative suggère que ces différences démographiques s'expliquent en partie par le ciblage de certaines activités vers tel ou tel groupe. De nombreux bibliothécaires estiment que le développement des compétences numériques des usagers est une raison essentielle de la présence des services liés aux TIC dans les bibliothèques publiques, et nombre des conseils et possibilités de formation structurée proposées se concentrent sur les points suivants : par exemple, formation et aide de base à l'utilisation d'un ordinateur (comment démarrer un ordinateur, utiliser la souris, imprimer et scanner un document, etc.) et sur les compétences Internet de base telles que l'utilisation de la recherche sur Google et la création d'un compte de messagerie électronique.

Même si des usagers de tous les âges et de tous les niveaux de compétence bénéficient de ces types de service, les principaux bénéficiaires demeurent les personnes plus âgées, celles qui sont sans emploi et celles qui n'ont pas les moyens financiers d'accéder aux services liés aux TIC autrement. Les logiciels d'apprentissage des langues sont également particulièrement utiles pour les minorités ethniques et les migrants qui arrivent dans un pays sans pouvoir en parler la langue. Certaines bibliothèques travaillent d'ailleurs en partenariat avec des écoles, des centres pour personnes âgées et des agences pour l'emploi afin de toucher et attirer les personnes concernées.

A titre d'exemple de services innovants en matière d'apprentissage informel, citons : la participation à un projet d'envergure internationale appelé « Grandma PC » (littéralement l'ordinateur de mamie) qui se concentre sur les échanges de connaissances intergénérationnels - les jeunes accèdent, grâce à des experts plus âgés, à certains enseignements (comme la sculpture) puis en échange ils apprennent à leurs aînés à développer leurs compétences en matière de TIC, cours de journalisme pour enfants afin de leur apprendre à créer un magazine en ligne ou un blog, personnes handicapées qui apprennent à dessiner par le biais d'un logiciel innovant.

## **5.2 Rôle du personnel des bibliothèques publiques en matière d'apprentissage informel**

Le personnel des bibliothèques publiques constitue une ressource précieuse et unique, et cette enquête montre que les adultes à travers l'Europe estiment qu'il joue un rôle important au niveau de

l'apprentissage informel des usagers de bibliothèque et en particulier de l'aide aux groupes exclus sur le plan social et numérique. **La moitié des répondants qui ont eu recours à un ordinateur de bibliothèque ont indiqué qu'un membre du personnel de bibliothèque les a aidé ou leur a montré comment réaliser une activité au cours des 12 derniers mois. Cela signifie qu'environ 6,8 millions d'adultes à travers l'UE se sont fait aider par un membre du personnel d'une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois.** La proportion est à peu de chose près identique à travers les 17 pays concernés par l'étude, à l'exception de la Lituanie, de la Roumanie et de la Bulgarie, où les taux de personnes qui se sont fait aider sont sensiblement plus élevés. En termes de groupes démographiques, ce sont les personnes âgées d'au moins 65 ans, les membres de la communauté Rom et les personnes issues de minorités ethniques qui sont le plus susceptibles d'avoir bénéficié d'une telle aide : ces groupes font partie de ceux qui sont traditionnellement exclus sur le plan numérique, il est donc rassurant de constater que les bibliothèques apportent de l'aide à ces importants groupes cibles.

L'aide apportée par le personnel des bibliothèques publiques porte généralement sur les points suivants : utiliser l'ordinateur (26%), imprimer ou scanner un document (23%), se connecter au réseau Internet sans fil de la bibliothèque (15%), trouver des informations sur le site Internet de la bibliothèque (14%) et utiliser un navigateur ou un moteur de recherche pour trouver des informations en ligne (11%).

**Graphique 5.2 : Aide du personnel en matière d'apprentissage informel (démonstration ou explication pour réaliser une activité au cours des 12 derniers mois)**

	%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Au moins une de ces activités	49	49	62	54	44	55	73	46	50	46	68	78	55	51	48	38	78	38	
Utiliser des équipements informatiques	26	28	32	21	26	19	27	26	20	18	45	53	23	25	26	20	45	21	
Imprimer ou scanner un document	23	23	29	22	20	26	50	17	24	14	22	34	36	26	23	17	27	23	
Se connecter au réseau Internet sans fil de la bibliothèque	15	13	13	12	6	13	23	19	9	8	31	21	8	10	11	9	28	16	
Trouver des informations sur le site Internet de la bibliothèque	14	17	19	19	12	24	33	11	19	23	19	18	17	16	8	9	28	8	
Utiliser un navigateur ou un moteur de recherche (par ex. Google) pour trouver des informations en ligne	11	13	20	15	12	8	14	6	4	17	14	19	14	3	15	5	28	8	
<b>Autres activités :</b> surfer sur Internet en toute sécurité (5%) ; communiquer avec d'autres personnes (4%) ; regarder des DVD ou des vidéos en ligne ou écouter des contenus audio en ligne (2%) et jouer à des jeux vidéo (2%)																			

Source : Enquête Bibliothèque : 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 : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

Dans l'enquête qualitative, conformément aux données quantitatives, les utilisateurs indiquent que la plupart du temps le soutien et la formation qu'ils ont reçus l'ont été à titre individuel et de manière ponctuelle (plutôt que dans le cadre d'une formation structurée), les bibliothécaires les conseillant et leur apportant de l'aide à la demande. Ce phénomène s'explique en partie par le fait que les usagers ont assez peu conscience du déroulement de ces cours de formation - ce qui résulte d'un manque de communication de la part des bibliothèques, d'une mauvaise perception des besoins en formation, du manque d'assurance ou d'aisance du personnel de la bibliothèque par rapport aux TIC et/ou du peu d'encouragements à utiliser les TIC en général (dans certains cas en raison de la demande excessive). Par ailleurs, la plupart des utilisateurs savent que le personnel de la bibliothèque est disponible pour leur porter assistance de manière ponctuelle, et trouvent ce mode de fonctionnement réactif approprié et parfaitement adapté à leurs besoins.

*« Vous gagnez en assurance. Et si quelque chose ne se passe pas bien, il y aura toujours quelqu'un pour vous aider. Si vous ne comprenez pas quelque chose à la maison, personne ne vous apportera de réponse et vous ne saurez pas quoi faire ». (Utilisateur débutant, femme, 25 à 39 ans, Lituanie)*

*« Si le personnel n'était pas là, on laisserait tomber et on rentrerait simplement à la maison dès que quelque chose ne fonctionne pas avec le PC. » (Utilisateur, femme, âgée de 25 à 39 ans, République tchèque)*

Le recours largement répandu à la formation ponctuelle semble indiquer que les utilisateurs sont plus nombreux à bénéficier d'un apprentissage informel et d'une assistance aux TIC que ne l'indiquent les chiffres relatifs aux activités structurées.

## 6. Emploi



### *Points clés :*

- L'enquête montre que 4,1 millions d'adultes ont utilisé des ordinateurs mis à disposition dans des bibliothèques publiques dans le cadre d'une activité liée à l'emploi. Ces répondants appartiennent majoritairement à la tranche d'âge de 25 à 54 ans, aux minorités ethniques, aux groupes des migrants ou des Roms.
- 1,5 million d'utilisateurs de ces ordinateurs y ont eu recours pour postuler à une offre d'emploi au cours des 12 derniers mois, et environ 250 000 personnes ont réussi à trouver effectivement du travail par ce biais.

Les services en ligne destinés à aider les demandeurs d'emploi à chercher du travail et à se préparer à reprendre une activité professionnelle se développent de plus en plus. Ce sont les personnes défavorisées et exclues sur le plan social qui ont le plus à gagner de tels services, mais ces derniers leur sont inaccessibles si elles ne disposent pas d'un accès à Internet. Si la vocation de l'UE est de s'assurer que tout le monde a la possibilité d'optimiser ses perspectives d'emploi, il est primordial que l'accès à Internet soit universel.

Le rôle des bibliothèques publiques est de fournir cet accès aux informations liées à l'emploi via Internet et c'est l'un des thèmes majeurs de cette étude.

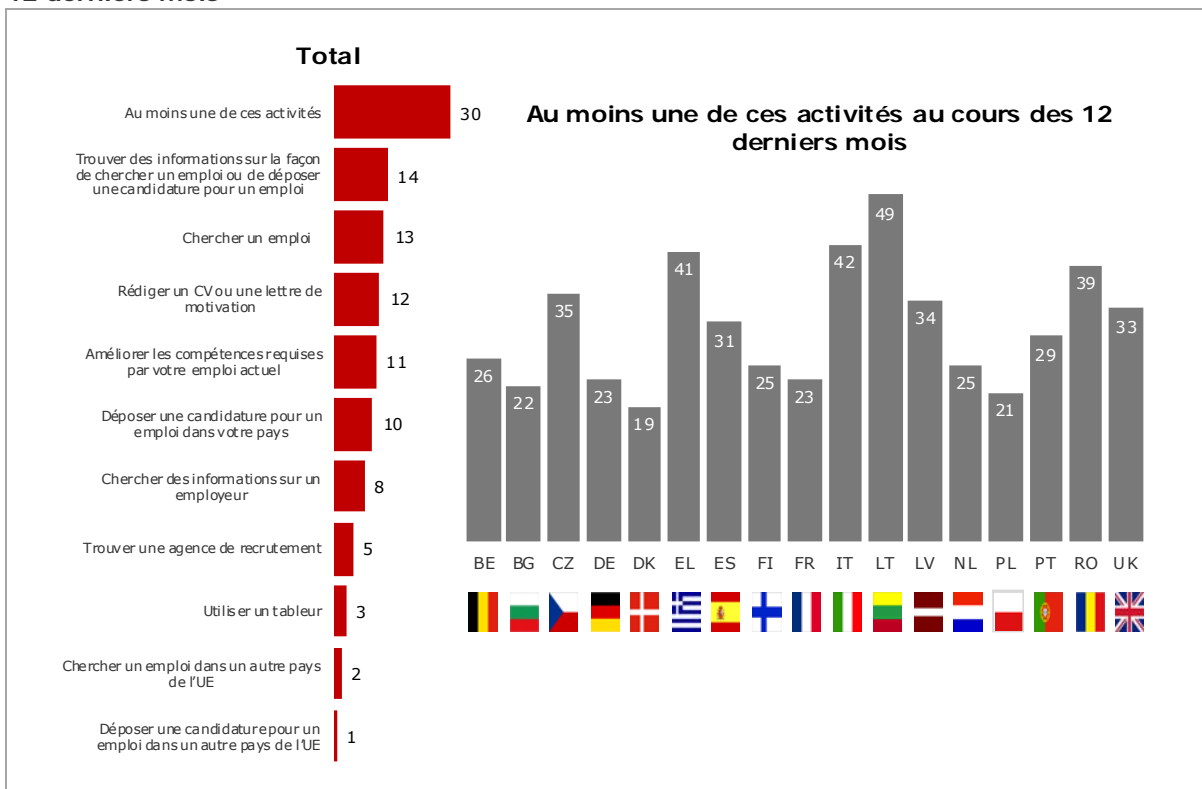
### **6.1 Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public pour soutenir les activités liées à l'emploi**

**L'enquête montre qu'environ 4,1 millions de personnes (30%) ont utilisé des ordinateurs mis à disposition dans des bibliothèques publiques au cours des 12 derniers mois dans le cadre d'une activité liée à l'emploi.** Tout comme pour les activités d'apprentissage, les répondants de certains pays de l'est (la Lituanie et la Roumanie) et du sud (la Grèce et l'Italie) de l'Europe sont plus susceptibles d'avoir recours aux ordinateurs de bibliothèque à cet effet.

Sans surprise, les utilisateurs d'ordinateurs en libre service qui y ont eu recours dans le cadre d'activités liées à l'emploi appartiennent souvent à la tranche d'âge des 25-54 ans, plutôt qu'à celles de plus jeunes ou des plus âgés. Ils s'agit également plus souvent de membres de minorités ethniques, de migrants ou de Roms. Enfin, ce sont des hommes pour la plupart.



**Graphique 6.1 : Utilisation d'ordinateurs dans le cadre d'activités liées à l'emploi au cours des 12 derniers mois**



Source : Enquête Bibliothèque : Q18. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé des ordinateurs mis à disposition dans des bibliothèques publiques pour...  
 Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

Une analyse plus approfondie montre que les utilisations d'ordinateurs mis à la disposition du public en rapport avec l'emploi sont les suivantes :

- Trouver des informations sur la façon de chercher un emploi ou de déposer une candidature pour un emploi (14%, soit environ 2 millions d'adultes)
- Chercher un emploi (13%, soit 1,8 million d'adultes)
- Rédiger un CV ou une lettre de motivation (12%, soit environ 1,7 million d'adultes)
- Améliorer les compétences requises par l'emploi actuel (11%, soit 1,5 million d'adultes)
- Déposer une candidature pour un emploi dans le pays de résidence (10%, soit 1,4 million d'adultes)

C'est au Royaume-Uni que la proportion de répondants ayant utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans le but de déposer une candidature est la plus forte, avec 18% de l'ensemble des utilisateurs d'ordinateurs.

Un petit nombre d'utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public indiquent les utiliser pour chercher du travail (2%) ou déposer des candidatures (1%) dans d'autres pays de l'UE. En termes d'estimation chiffrées, cela signifie qu'environ 0,2 million d'adultes ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public pour déposer une candidature pour un emploi dans un autre pays de l'UE, les répondants résidant en Italie, au Portugal et en Lettonie étant les plus concernés.

## 6.2 Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public pour déposer des candidatures

De manière générale, 11% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public ont utilisé ce moyen pour déposer une candidature au cours des 12 derniers mois -cet emploi pouvant être soit dans leur pays de résidence, soit dans un autre pays de l'UE (ou les deux). **Cela équivaut à environ 1,5 million d'adultes à travers l'UE.** Parmi ces répondants, 20% ont indiqué avoir décroché un emploi grâce aux candidatures qu'ils avaient envoyées depuis les ordinateurs mis à la disposition du public. **Ce la signifie que plus de 250 000 adultes à travers l'UE ont réussi à décrocher un emploi grâce aux ordinateurs mis à la disposition du public,** ce qui met clairement en évidence le rôle des bibliothèques en matière d'accessibilité aux possibilités d'emploi pour les communautés au sein l'UE.

Même si les données de l'enquête ne fournissent pas une analyse du profil des répondants qui ont trouvé un emploi grâce à un ordinateur mis à la disposition du public, des informations sont en revanche disponibles sur le profil de ceux qui ont *déposé une candidature* par ce biais. Elles nous indiquent que :

- Le groupe de la tranche d'âge la plus jeune est fortement représenté. 34% sont âgés de 15 à 24 ans, 29% sont âgés de 25 à 39 ans et 31% sont âgés de 40 à 54 ans.
- 69% sont des hommes et 31% des femmes.


Dans l'enquête qualitative, les bibliothécaires indiquent qu'un nombre croissant de personnes sans emploi et à la recherche d'un emploi ont recours aux ordinateurs mis à la disposition du public pour les assister dans leur recherche. Ces utilisateurs semblent être assez faciles à toucher, puisqu'ils se rendent dans la bibliothèque de leur propre initiative (en particulier en Roumanie, en Lituanie, en Grèce, en République tchèque, en Belgique, en Espagne, au Portugal). Cependant certaines difficultés rencontrées pour toucher les personnes en recherche d'emploi ont été évoquées. L'une de ces difficultés a trait à l'environnement même de la bibliothèque : les gens sont peu enclins à demander conseil sur la recherche d'emploi dans une bibliothèque, à cause de la honte qu'ils ressentent de ne pas avoir de travail et de ne pas appartenir à un groupe plus grande sollicitant un soutien.

*« J'ai eu affaire une fois à une gentille dame qui a eu du mal à admettre ce qu'elle recherchait. En fait, elle avait tout simplement honte de rechercher des informations sur les allocations ou sur une fondation qui offrait des cadeaux de Noël gratuitement. Elle avait simplement besoin de ces informations, mais avait trop honte pour l'admettre. »  
(Bibliothécaire, zone semi-rurale, Pologne)*

## 6.3 Rôle du personnel des bibliothèques publiques en matière d'utilisation d'ordinateurs en libre service dans le cadre d'activités liées à l'emploi

Le personnel des bibliothèques publiques a clairement un rôle à jouer en matière d'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public dans le cadre d'activités liées à l'emploi, même si les résultats varient considérablement d'un pays à l'autre. **Au sein de l'UE, 11% des utilisateurs d'ordinateurs, soit environ 1,5 million d'adultes, indiquent qu'un membre du personnel dans une bibliothèque publique les a aidés à réaliser une activité liée à l'emploi ou montré comment faire.** Cette proportion est bien plus importante dans certains pays de l'est et du sud de l'Europe, atteignant 34% en Roumanie, 31% en Lituanie, 23% en Italie, et 20% en Bulgarie et en République tchèque. Dans certains pays (notamment dans le nord de l'Europe), elle est beaucoup plus faible, comme en Finlande (3%), en France (3%), au Danemark (5%) et au Portugal (5%).

Graphique 6.2 : Aide du personnel dans le cadre d'activités liées à l'emploi

																		
%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
<b>Au moins une de ces activités</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>11</b>
Améliorer les compétences requises par votre emploi actuel	4	3	14	9	4	2	6	3	2	1	14	19	5	2	2	1	14	2
Comment rédiger un CV	5	5	6	7	2	3	3	4	*	2	10	7	7	2	4	4	13	7
Comment améliorer les compétences requises pour trouver un emploi	2	1	4	4	1	2	3	2	*	1	6	6	4	1	1	*	9	2
Comment chercher un emploi en ligne (par ex. trouver une agence de recrutement, chercher des informations sur un employeur, etc.)	3	2	4	6	2	2	2	2	*	1	6	8	5	2	3	1	8	3
Comment déposer une candidature pour un emploi en ligne	2	2	4	3	3	2	2	2	*	1	5	3	3	*	1	2	5	3
Comment chercher un emploi et déposer une candidature dans un autre pays de l'UE	1	1	1	*	*	1	1	*	-	*	4	1	1	*	1	*	3	1

Source : Enquête Bibliothèque : C20. 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. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

D'après l'enquête qualitative, le personnel des bibliothèques publiques intervient le plus souvent auprès des utilisateurs d'ordinateurs en libre service pour les aider dans les tâches suivantes : rédaction de CV, amélioration des compétences requises pour l'emploi actuel du répondant, recherche d'emploi en ligne, dépôt de candidature pour un emploi en ligne. Dans certains pays, les bibliothèques travaillent directement en partenariat avec des agences pour l'emploi (Roumanie, Portugal, Lituanie, Allemagne, France, République tchèque, Royaume-Uni).

« Nous avons mis en place un espace essentiellement dédié à l'emploi. Les ordinateurs sont là pour cette raison, et il y a toujours un agent disponible pour aider les gens. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, France)

## 7. Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel



### *Points clés :*

- Environ 0,9 million d'adultes ont eu recours à des ordinateurs mis à la disposition du public à des fins professionnelles (soit 7% des utilisateurs) et environ 2,7 millions d'adultes, soit 20% de ces utilisateurs, y ont eu recours pour chercher des informations sur le secteur dans lequel ils travaillent.

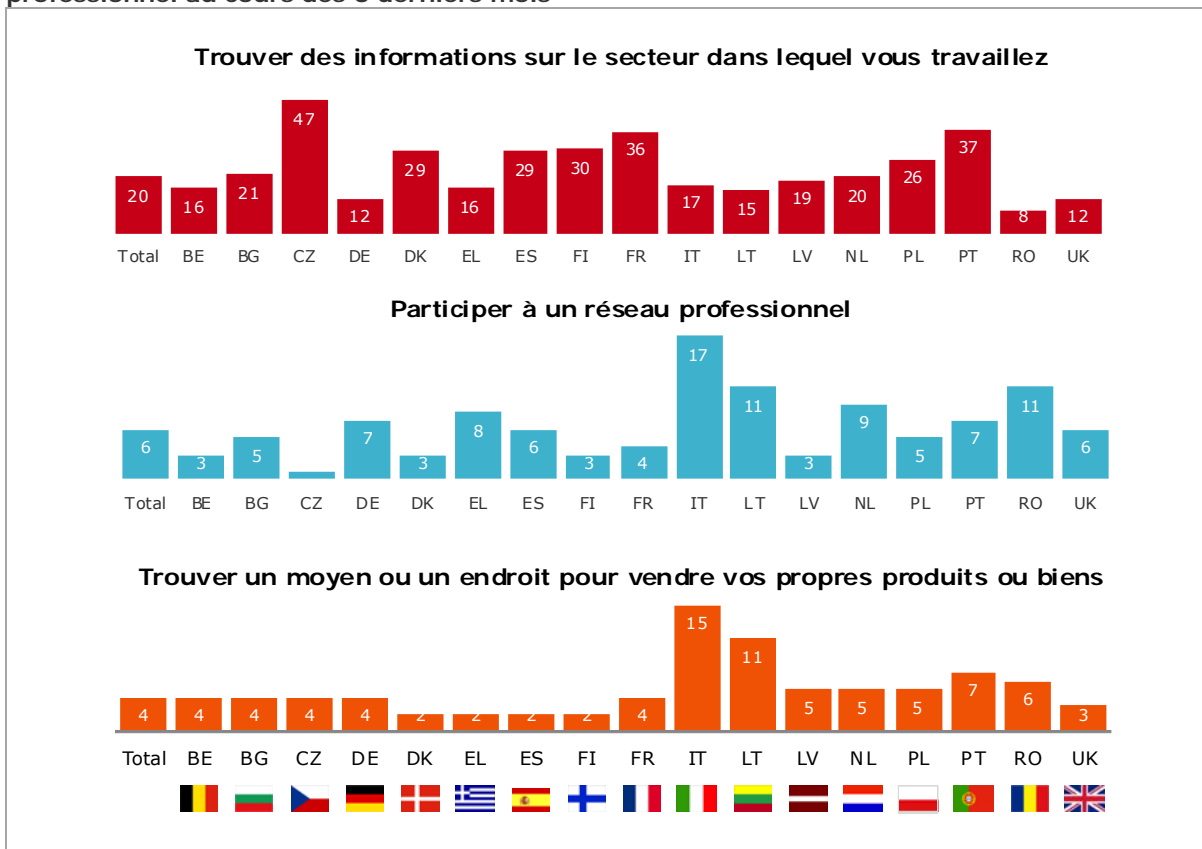
Dans le chapitre précédent, nous nous sommes intéressés au rôle joué par les ordinateurs mis à la disposition du public et par le personnel des bibliothèques en matière d'accessibilité aux possibilités d'emploi (ou au moins de préparation à l'emploi). Ce chapitre se concentre sur le rôle joué par les ordinateurs mis à la disposition du public à travers l'UE en termes d'activités professionnelles. De même que pour les possibilités d'emploi, l'accès à Internet est essentiel pour permettre aux Européens de faire des affaires de manière efficace et de s'assurer un revenu.

### **7.1 Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel**

Dans le cadre de leur utilisation générale des ordinateurs mis à la disposition du public, nous avons demandé aux utilisateurs d'ordinateurs s'ils y avaient eu recours dans un but professionnel. **Environ 2,7 millions d'adultes (soit 20% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public) y ont eu recours afin de chercher des informations sur le secteur dans lequel ils travaillent.** Dans de moindres proportions, ces ordinateurs sont également utilisés pour participer à un réseau professionnel (comme LinkedIn, etc.) (6%) ou pour trouver un moyen ou un endroit pour vendre leurs propres produits ou biens (4%).

Les écarts relevés entre les différents pays n'obéissent pas à une logique particulière : les ordinateurs mis à la disposition du public sont couramment utilisés pour trouver des informations dans un but professionnel en République tchèque, au Portugal et en France et le sont moins en Roumanie, au Royaume-Uni et en Allemagne ; en Italie et en Lituanie en revanche, les répondants sont plus enclins à utiliser ces ordinateurs pour participer à des réseaux professionnels et trouver un moyen ou un endroit pour vendre leurs propres produits ou biens.

**Graphique 7.1 : Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel au cours des 3 derniers mois**

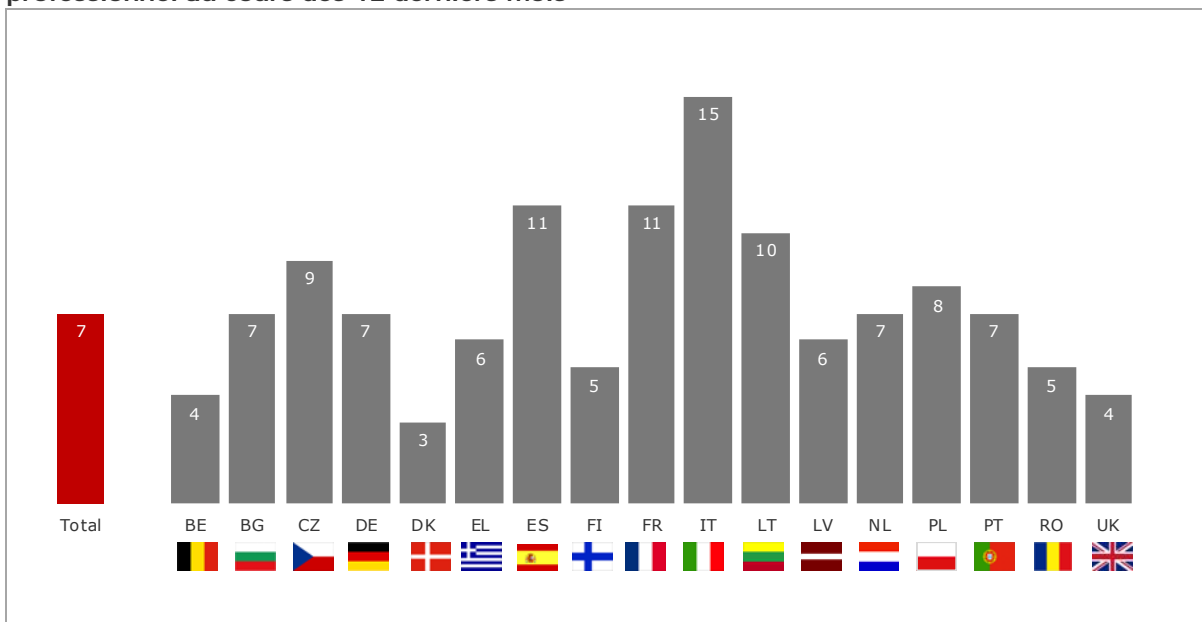


Source : Enquête Bibliothèque : Q10. Parmi les activités suivantes, au cours des trois derniers mois, avez-vous utilisé Internet sur un ordinateur d'une bibliothèque publique pour ....?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

Dans une question distincte, nous avons demandé aux répondants s'ils avaient utilisé, au cours des 12 derniers mois, un ordinateur de bibliothèque dans un but professionnel, que ce soit pour leur propre entreprise ou pour l'entreprise de quelqu'un d'autre. **Au total, 7% des utilisateurs d'ordinateurs de bibliothèque sont concernés, soit environ 0,9 millions de personnes à travers l'UE.** C'est en Italie que l'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel est la plus répandue.

**Graphique 7.2 : Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel au cours des 12 derniers mois**



Source : Enquête Bibliothèque : Q21. Avez-vous utilisé Internet sur un ordinateur d'une bibliothèque publique dans un but professionnel, que ce soit pour votre propre entreprise ou pour l'entreprise de quelqu'un d'autre, au cours des 12 derniers mois ?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

L'enquête qualitative auprès des bibliothécaires montre que le secteur des entreprises est l'un de ceux qui bénéficie du moins de soutien et de formation. Il semble que les bibliothécaires ne sont pas beaucoup sollicités à ce sujet, ils ont donc le sentiment que la demande est faible. Par ailleurs, ils estiment (notamment en Suède) que le soutien et les conseils professionnels devraient être laissés à des experts, en raison des règles et réglementations complexes qui régissent le secteur. Ceci dit, certains indiquent que les bibliothèques apportent malgré tout un soutien aux professionnels en leur proposant un espace de travail dédié équipé d'une connexion Wifi, de matériel informatique et un accès à des ouvrages de référence.

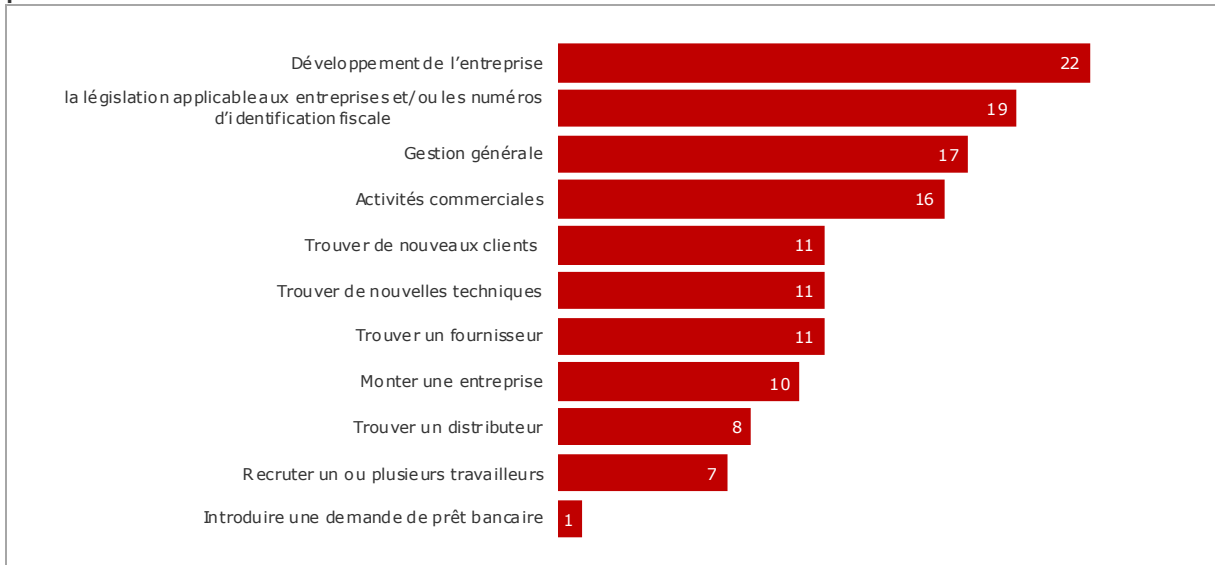
« Nous avons un département dédié aux personnes qui souhaitent créer leur entreprise. S'agissant de la passation des marchés, nous sommes un peu plus prudents en ce qui concerne les conseils et l'aide que nous prodiguons puisqu'il s'agit d'un domaine complexe ; cela concerne les lois et nous ne voulons pas donner des informations erronées aux gens. »  
(Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Suède)

« Notre devoir sur le plan social n'est pas réellement d'améliorer l'entreprenariat en tant que tel, il existe d'autres institutions dont c'est la vocation, mais nous fournissons les outils et nous orientons les gens qui veulent créer une entreprise. Nous n'avons pas les compétences [métier] mais nous les orientons vers les bonnes ressources et voyons quel type de formulaire ils doivent remplir et avec quelles structures ils doivent prendre contact. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Finlande)

Les ordinateurs mis à la disposition du public sont utilisés dans un but professionnel dans le cadre de différentes activités : le développement de l'entreprise, la recherche d'informations sur la législation

applicable aux entreprises et/ou les numéros d'identification fiscale, la gestion générale et les activités commerciales comme indiqué dans le graphique suivant :

**Graphique 7.3 : Utilisations des ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel**



Source : Enquête Bibliothèque : Q22. Pour quelles raisons précisément avez-vous utilisé un ordinateur d'une bibliothèque publique dans un but professionnel ?

Base : utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public dans un but professionnel au cours des 12 derniers mois. Total (881)

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



### *Points clés :*

- A travers l'UE, environ 3,3 millions d'adultes ont utilisé des ordinateurs mis à la disposition du public afin de dialoguer avec l'administration publique au cours des trois derniers mois. Le chiffre varie considérablement d'un pays à l'autre : il est d'à peine 14% en Pologne et atteint 37% aux Pays-Bas. Les répondants de sexe masculin, ceux qui ont un emploi, ceux qui vivent dans des régions rurales, ceux qui appartiennent aux minorités ethniques et à la communauté Rom sont les plus susceptibles de dialoguer avec l'administration publique par ce biais.
- L'enquête estime à environ 0,3 million le nombre de personnes à travers l'UE qui ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public pour envoyer le formulaire complété pour leur déclaration fiscale.
- L'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public dans le cadre d'une citoyenneté active varie considérablement d'un pays à l'autre : on distingue une nette séparation entre les pays du sud et de l'est d'un côté et ceux du nord et de l'ouest de l'autre, les premiers étant plus enclins à dialoguer de cette manière avec l'administration publique que les derniers. Dans l'ensemble, environ 3,7 millions d'adultes de l'UE ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans le cadre d'une citoyenneté active au cours des 3 derniers mois.

L'accès à l'administration en ligne (e-gouvernement) est au centre de la Stratégie Europe 2020 pour la croissance et s'inscrit dans la lignée de la stratégie numérique globale de l'Europe qui cherche à accroître la disponibilité et la diversité des contenus en ligne. Les différents niveaux d'utilisation dépendent très largement de l'état de l'administration en ligne dans chaque pays, de même que des informations, des services et des transactions qui sont disponibles en ligne, l'enquête permet de mesurer quelle est la contribution des bibliothèques à cette stratégie.

### **8.1 Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public pour l'administration publique**


Les bibliothèques publiques appartiennent à la stratégie visant à « connecter l'Europe », car elles représentent un réseau de points d'accès numériques publics qui participent à la fourniture efficace d'un accès à l'administration publique. Nous avons interrogé les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public sur leur recours à ces ordinateurs dans leur relation avec l'administration publique. Les activités suivantes sont concernées : rechercher des informations sur les sites Internet de l'administration publique, télécharger des formulaires officiels, envoyer des formulaires complétés, fournir des commentaires ou partager des opinions ou des points de vue avec l'administration publique, interagir en ligne avec l'administration publique pour d'autres raisons ou quelque autre forme que ce dialogue avec l'administration publique ait pu prendre.

**A travers l'UE, environ 3,3 millions d'adultes (soit 24% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public) ont eu recours à ces ordinateurs afin de dialoguer avec l'administration publique au cours des trois derniers mois.** C'est en Pologne (14%), en Bulgarie (16%) et en France (16%) que les taux enregistrés sont les plus faibles, et aux Pays-Bas qu'ils sont les plus élevés (37%). Les activités en lien avec l'administration publique les plus répandues sont : rechercher des informations



sur les sites Internet (17% au total), télécharger des formulaires officiels (12%) et envoyer des formulaires complétés (11%).

**Graphique 8.1 : Administration publique : relation avec l'administration publique au cours des 12 derniers mois**

																		
%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Aucune de ces activités	24	25	16	23	20	30	27	30	25	16	33	24	19	37	14	25	21	20
Rechercher des informations sur les sites Internet de l'administration publique	17	20	10	17	14	24	18	25	20	13	23	12	14	29	10	15	15	12
Télécharger des formulaires officiels	12	10	9	9	9	13	18	17	6	9	22	14	9	21	7	13	10	12
Envoyer des formulaires complétés	11	7	6	9	6	10	13	15	7	5	17	14	9	13	4	18	6	15
Envoyer le formulaire complété pour votre déclaration fiscale	2	2	2	1	1	7	2	3	1	2	4	9	2	2	2	10	2	2
Fournir des commentaires ou partager votre opinion ou votre point de vue avec l'administration publique	4	2	2	5	4	6	5	3	6	1	11	6	3	3	4	4	4	2
Interagir en ligne avec l'administration publique pour d'autres raisons	5	4	4	3	6	9	8	6	3	2	12	8	4	13	2	2	4	2

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 ?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

Nous avons relevé d'importantes différences en termes de données démographiques entre les répondants ayant eu recours aux ordinateurs de bibliothèque pour dialoguer avec l'administration publique au cours des 12 derniers mois :

- Les hommes (26%) sont plus enclins que les femmes (21%) à utiliser des ordinateurs de bibliothèque dans le cadre de leurs échanges avec l'administration publique.
- Les répondants ayant un emploi (27%) effectuent plus souvent l'une de ces démarches en ligne.
- Les répondants qui résident dans des régions rurales (27%) sont plus enclins que ceux des régions urbaines (23%) à utiliser les ordinateurs de bibliothèque pour des démarches d'administration en ligne.
- Les répondants jeunes âgés de 15 à 24 ans (18%) sont en revanche moins enclins à avoir recours aux ordinateurs de bibliothèque dans ce cadre.
- Enfin, les répondants issus des minorités ethniques (35%) et de la communauté Rom (29%) sont plus enclins à avoir recours aux ordinateurs de bibliothèque pour dialoguer avec l'administration publique.

Nous avons demandé aux répondants ayant eu recours aux ordinateurs de bibliothèque pour envoyer des formulaires complétés, s'ils avaient envoyé le formulaire complété pour leur déclaration fiscale. Un total

de 2% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public les ont utilisés pour envoyer ce formulaire, ce qui représente 22% des répondants ayant eu recours aux ordinateurs de bibliothèque pour envoyer des formulaires complétés quels qu'ils soient. Cela représente, au cours des 12 derniers mois, environ 0,3 million de personnes à travers l'UE. Les utilisateurs du Portugal, de Lituanie et du Danemark sont plus enclins à utiliser des ordinateurs de bibliothèque pour envoyer le formulaire complété pour leur déclaration fiscale.

Nous avons demandé aux répondants n'ayant *pas* eu recours aux ordinateurs de bibliothèque pour envoyer des formulaires complétés quelle en était la raison. Une large majorité (66%) a expliqué ne pas avoir eu à envoyer de formulaires officiels, de sorte que la question ne s'est pas posée. Une petite minorité a exprimé ses inquiétudes quant à la protection et à la sécurité des données personnelles (3%) ou a indiqué que le processus est trop compliqué et fastidieux (2%).

Ainsi que nous l'avons indiqué plus haut, les usagers de bibliothèque n'ont pas évalué l'accès aux informations et services de l'administration publique, tels les impôts, les formulaires etc. comme un service très utile : la moitié des usagers de bibliothèque (50%) ont indiqué qu'il est très important pour les bibliothèques de fournir ce service, le classant ainsi en 13<sup>ème</sup> position sur 14 en termes d'importance.

Dans l'enquête qualitative, les bibliothécaires évoquent différents exemples d'utilisateurs qui souhaitent obtenir de l'aide pour remplir les formulaires de l'administration publique en ligne, adresser des demandes et des réclamations, envoyer des formulaires de sécurité sociale et compléter leur déclaration d'impôts en ligne.

*« Certaines familles dans le besoin (y compris des migrants) ne pouvaient avoir accès à des subventions publiques que si elles en faisaient la demande en ligne. Elles sont venues dans notre bibliothèque et notre service de référence les a aidées. » (Bibliothécaire, zone urbaine, Italie)*

*« Cela fait partie de notre travail de base. C'est quelque chose que l'on fait avec nos usagers à longueur de temps, on essaie de comprendre les formulaires en ligne et de savoir où les trouver [en ligne]... L'avantage pour nos usagers ici c'est que lorsqu'ils rencontrent d'importantes difficultés financière ou qu'ils doivent envoyer une demande et qu'ils ne savent pas à quelle administration s'adresser ou qu'ils n'ont pas le courage de le faire, ils trouvent souvent de l'aide ici à la bibliothèque. C'est le principal avantage. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Finlande)*

Même si nous avons relevé moins d'exemples de formations structurées sur les questions d'administration en ligne, elles existent néanmoins.

*« En 2011, des ingénieurs agronomes sont venus au nom de l'APIA (Agency for Payments and Interventions in Agriculture - agence de paiement et d'intervention pour l'agriculture) afin d'aider les agriculteurs à se servir des ordinateurs. L'opération a remporté un franc succès. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Roumanie)*

*« Toute les communications du gouvernement sont numérisées aujourd'hui. Cela devient problématique pour les gens qui ne savent se servir d'un ordinateur. Nous organisons des formations spécifiques à destination des migrants et des personnes âgées. Nous proposons aussi une formation aux services de banque en ligne et une autre pour savoir comment utiliser DigiD. » (Chef des services informatiques, zone urbaine, Pays-Bas)*

## 8.2 Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans le cadre de la citoyenneté active

Nous avons interrogé les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public sur leur utilisation dans le cadre d'activités liées à l'engagement civique et à la citoyenneté active. Cela comprend des domaines tels que la participation civique (lire et poster des opinions, participer à des consultations en ligne, pétitions, etc.) et la recherche d'informations sur les droits des consommateurs ou les droits légaux, sur les activités ou politiques des autorités, sur les subventions ou dispositifs d'aide publique.


















**Au total, environ 3,7 millions d'adultes à travers l'UE (soit 26% des utilisateurs d'ordinateurs) ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans le cadre de l'une de ces activités d'engagement civique au cours des 3 derniers mois.** C'est au Royaume-Uni (16%), au Danemark (13%) et en Finlande (18%) que les utilisateurs d'ordinateurs sont le moins enclins à prendre part à ces activités. En revanche, l'utilisation des ordinateurs de bibliothèque dans le cadre d'une citoyenneté active est la plus répandue parmi les utilisateurs de nombreux pays du sud et de l'est de l'Europe : l'Italie (45%), la Grèce (44%), la Roumanie (43%), la Lituanie (42%) et l'Espagne (41%). On distingue ainsi une nette séparation entre les pays du Sud et de l'Est d'un côté et ceux du Nord et de l'Ouest de l'autre.

L'activité la plus répandue consiste à lire et poster des opinions sur des questions politiques ou civiques sur des sites Internet (par ex. blogs, réseaux sociaux, etc.) : 14% des utilisateurs d'ordinateurs de bibliothèque s'y sont livrés au cours des 3 derniers mois. La proportion d'utilisateurs de bibliothèques concernés est particulièrement élevée en Grèce (34%), en Italie (28%) et en Roumanie (25%).

Il existe des différences démographiques en ce qui concerne l'utilisation d'ordinateurs de bibliothèque dans le cadre de ces activités d'engagement civique au cours des trois derniers mois :

- Les hommes sont plus enclins à s'impliquer dans ces activités (29%, contre 23% des femmes).
- Les répondants qui ont arrêté leurs études à temps complet après l'âge de 20 ans sont plus enclins à avoir réalisé au moins l'une de ces activités que ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 16 ans (30% contre 19%).
- Les personnes plus jeunes (âgées de 15 à 24 ans) sont *moins* susceptibles que les autres d'avoir utilisé un ordinateur de bibliothèque à cet effet (22%).

**Graphique 8.2 : Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans le cadre d'activités liées à la citoyenneté active au cours des 3 derniers mois**

																			
	%	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Au moins une de ces activités	26	30	30	25	31	13	44	41	18	24	45	42	35	24	31	35	43	16	
Lire et poster des opinions sur des questions politiques ou civiques sur des sites Internet	14	16	22	11	13	4	34	22	12	8	28	22	22	14	20	22	25	8	
Chercher des informations sur les droits des consommateurs/ droits légaux	11	12	10	13	16	6	15	14	2	11	22	20	11	14	12	14	16	5	
Chercher des informations sur les activités ou politiques des autorités locales/ nationales/de l'UE	10	13	7	9	12	6	21	14	8	11	31	18	12	9	14	13	11	3	
Chercher des informations sur les subventions ou dispositifs d'aide publique des autorités locales/ nationales/de l'UE	7	9	5	7	9	3	18	20	3	6	23	8	8	2	11	8	11	2	
Participer à des consultations en ligne ou voter sur des questions politiques ou civiques	5	4	4	4	2	3	5	10	5	4	16	9	5	3	8	9	9	4	

Source : Enquête Bibliothèque : 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. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

Comme indiqué dans la section 4.1, près des trois cinquièmes des usagers de bibliothèque (57%) estiment qu'il est extrêmement important que les bibliothèques fournissent des informations sur la communauté locale ou pour celle-ci.

## 9. Impacts



### *Points clés :*

- Pas moins de 83% des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public, soit 11,5 millions d'adultes de l'UE, indiquent que cette utilisation a eu au moins un impact. 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. En effet, 8,5 millions d'adultes de l'UE citent l'un de ces impacts. Les répondants âgés de 15 à 24 ans et ceux âgés de 55 à 64 ans, ainsi que les Roms, sont les plus enclins à citer par ces impacts.
- Plus de neuf usagers de bibliothèque sur 10 sont d'accord pour dire que les bibliothèques publiques sont accessibles à tous, fournissent un accès à l'information pour ceux qui n'y ont pas accès ailleurs et sont conviviales et accueillantes. Trois quarts des usagers de bibliothèque sont d'accord pour dire que les bibliothèques sont modernes et innovantes.

L'un des principaux objectifs de cette étude est de mesurer *l'impact* de l'augmentation de la participation citoyenne numérique par le biais des ordinateurs mis à la disposition du public. Cela rejoint la Stratégie Europe 2020 en faveur de la croissance qui a mis la participation citoyenne numérique au cœur de son action. Alors qu'une grande partie de ce rapport s'intéresse aux activités réalisées grâce aux ordinateurs mis à la disposition du public, ce chapitre analyse les impacts de nombre d'entre eux.

### **9.1 Impacts de l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public**

Nous avons demandé aux utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public de mesurer quelle a été pour eux l'utilité de ces ordinateurs au cours des 12 derniers mois, à travers une variété de domaines comprenant l'économie de temps et d'argent, l'amélioration de l'accès aux informations et ressources.

**Au total, 83% des utilisateurs d'ordinateurs de bibliothèque à travers l'UE indiquent que l'utilisation de ces ordinateurs leur a été utile dans au moins un de ces domaines. En termes de chiffres, pas moins de 11,5 millions de personnes ont estimé que les ordinateurs de bibliothèque leur ont été utiles d'au moins une manière.**

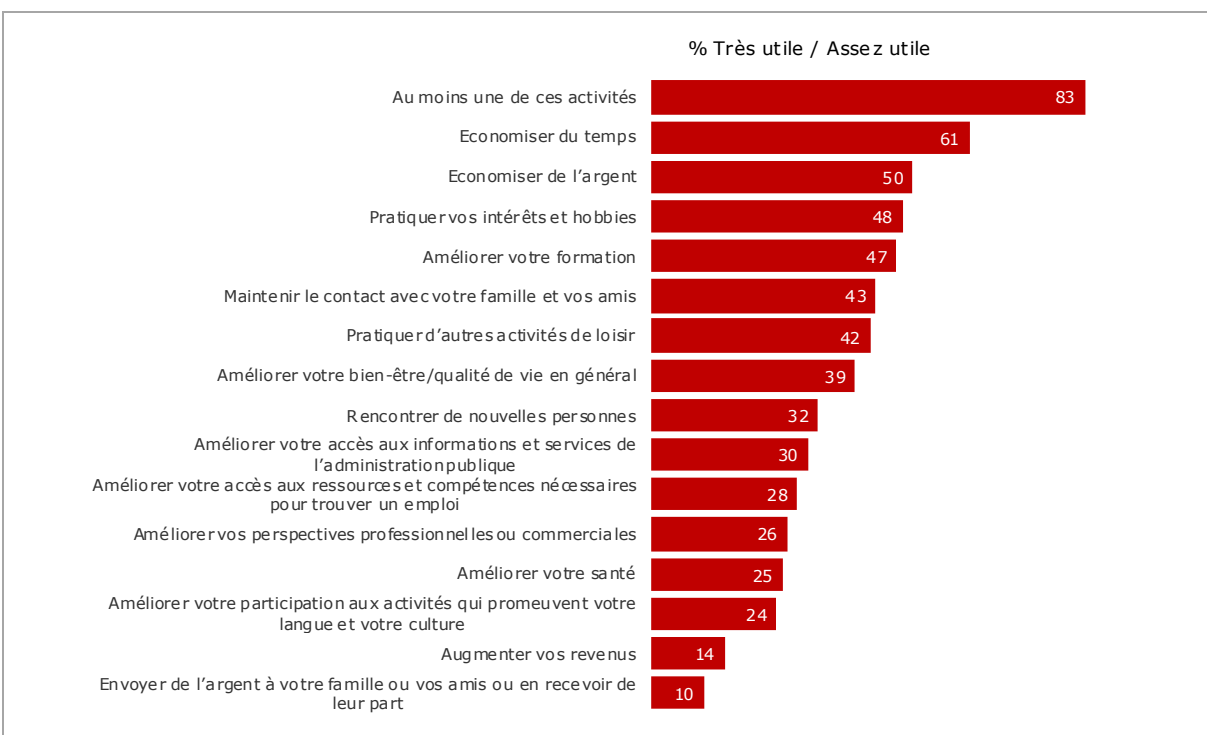
**61% des utilisateurs d'ordinateurs ont indiqué que ces ordinateurs leur ont été utiles en particulier en termes d'éducation, d'accès aux services de l'administration publique et aux ressources et compétences nécessaires pour trouver un emploi. Cela équivaut à 8,5 millions de personnes.**

Les ordinateurs mis à la disposition du public se sont avérés les plus utiles en termes d'économie de temps (61%) et d'argent (50%). Ils sont également utiles pour un certain nombre d'autres domaines liés aux loisirs et à la vie sociale tels que la pratique des intérêts et hobbies (48%), la pratique d'autres activités de loisir (42%) et le maintien du contact avec famille et amis (43%).

Il existe également des impacts plus spécifiques qui s'articulent autour du thème de l'éducation (47% ont indiqué l'utilité des ordinateurs de bibliothèque dans ce domaine), l'amélioration de l'accès aux

informations et services de l'administration publique (30%), l'amélioration de l'accès aux ressources et compétences nécessaires pour trouver un emploi (28%) et l'amélioration des perspectives professionnelles ou commerciales (26%). 14% ont indiqué que l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public leur a été utile pour augmenter leurs revenus, même s'il s'agit d'un pourcentage relativement faible, cela représente environ 1,9 million de personnes à travers l'UE.

**Graphique 9.1 : Impact de l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public pour les utilisateurs**



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 : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public : Total (11716)

Dans l'enquête qualitative, bibliothécaires et utilisateurs indiquent des impacts positifs comparables et soulignent l'importance des ordinateurs mis à la disposition du public en ce qui concerne l'amélioration de leur estime de soi et leur assurance de même que le combat contre l'isolement social. Les bibliothécaires indiquent que nombre d'utilisateurs qui avaient commencé sans la moindre compétence informatique sont désormais capables d'utiliser les ordinateurs et maîtrisent les compétences informatiques de base. Cela engendre de nombreux avantages. Cela leur a permis de maintenir le contact avec des membres de leur famille vivant à l'étranger par le biais de la messagerie électronique et de Skype : ainsi, une mère roumaine dont la fille vit en Turquie n'a pas les moyens d'appeler sa fille et, après une longue séparation, elle utilise désormais les ordinateurs de bibliothèque pour l'entendre et la voir.

*« Il y a le cas de cette vieille femme russe. Suite à la formation, elle a pu retrouver son frère qui vit toujours en Russie et dont elle n'avait pas eu de nouvelles pendant 30 ans. Elle a écrit à la mairie de sa ville et l'a retrouvé. Aujourd'hui ils entretiennent une correspondance et en sont ravis. Elle dit qu'elle ne pourra jamais lui rendre visite mais maintenant au moins, elle peut lui parler. » (Directeur de*

*bibliothèque, zone semi-rurale, Lituanie).*

L'achat de biens en ligne a également souvent été mentionné par les utilisateurs comme un impact positif, de même que l'amélioration de l'accès aux informations et la possibilité de trouver du travail grâce notamment à l'accès à des portails d'offres d'emploi en ligne et la possibilité d'intégrer les compétences informatiques à leur CV lorsqu'ils postulent à une offre.

*« Un jour, un homme est venu nous trouver et nous lui avons appris comment mettre en place une boutique en ligne et maintenant il vend des choses. Il venait de perdre son travail et nous sommes heureux d'avoir pu l'aider à trouver une solution à son problème. » (Bibliothécaire, zone semi-rurale, Grèce)*

Les utilisateurs d'ordinateurs décrivent sensiblement les mêmes effets sur leur vie que les bibliothécaires. Ils mettent en valeur l'impact sur le niveau d'éducation et le développement, sur l'augmentation du sentiment de confiance en soi et d'indépendance, et sur l'importance du service gratuit d'accès aux TIC dans les bibliothèques publiques afin de combler la fracture numérique pour ceux qui n'ont pas les moyens d'y accéder autrement. Les utilisateurs mentionnent fréquemment le fait de pouvoir maintenir le contact avec des membres de leur famille et des amis vivant à l'étranger par le biais des emails et de Skype. Ils évoquent également l'importance des compétences informatiques et l'accès aux portails d'offres d'emploi en ligne pour trouver du travail, de même que le gain de temps dans la vie de tous les jours, les TIC leur permettant de faire leurs courses ou de gérer leur compte bancaire en ligne plus facilement.

*« J'ai trouvé de superbes modèles de CV sur Internet, de même que des informations sur la protection des données personnelles. J'étais au chômage et ces conseils m'ont aidé à rédiger mon CV et à trouver un emploi. C'est Internet qui m'a le plus aidé et c'est super. » (Utilisateur, femme, zone semi-rurale, Pologne)*

*« J'ai trouvé le poste que j'occupe actuellement en faisant des recherches et en postulant par le biais des ordinateurs de la bibliothèque. » (Utilisateur, femme, âgé de 25 à 39 ans, Belgique)*

Les utilisateurs évoquent de nombreux avantages moins répandus tels que les intérêts personnels, la santé, l'administration en ligne, les questions touchant à l'entreprise et les économies. Quelques exemples sont répertoriés ci-dessous :

*« Je suis venu pour ouvrir un compte mail... Je n'avais aucune idée de la manière de procéder, mais c'était nécessaire parce que je passais pour un fou à chaque fois que quelqu'un me demandait mon adresse mail et que je répondais que je n'en avais pas. » (Utilisateur, homme, âgé de 40 à 65 ans, Espagne)*

*« Je consulte des sites Internet dédiés aux chevaux. Je regarde où se déroulent les compétitions, comment faire pour m'y rendre et quels sont les types de compétitions. » (Utilisateur débutant, femme, zone urbaine, Pologne)*

*« J'ai arrêté de fumer d'ailleurs. Grâce à Internet. Grâce au livre audio d'Allen Karr. Je l'ai*

*simplement téléchargé, écouté pendant trois jours : c'est tout. Je n'ai pas fumé pendant 3-4 ans et seulement en de rares occasions au cours de l'année dernière. » (Utilisateur, homme, âgé de 16 à 24 ans, Lettonie)*

*« Je suis venu une fois avec ma femme et elle avait un problème avec une des applications de son téléphone. J'ai cherché une solution sur Internet grâce aux ordinateurs et j'ai trouvé ! Elle était ravie que j'aie pu résoudre son problème. (Utilisateur, homme, âgé de 40 à 64 ans, Grèce)*

*« Mon père remplit toujours sa déclaration d'impôts en ligne ici, c'est beaucoup plus rapide que par courrier. » (Utilisateur, femme, âgé de 16 à 24 ans, Belgique)*

*« J'ai trouvé le moyen de faire des économies. J'ai récemment pris mon courage à deux mains pour passer une commande en ligne. Il y avait une promotion sur... les framboises. J'ai pu les acheter bien moins cher. Et j'ai encore progressé. » (Utilisateur, femme, âgé de 25 à 39 ans, Lituanie)*

*« J'ai beaucoup appris sur la manière de créer une entreprise en ligne, la manière de payer les impôts locaux et de faire différents achats en ligne sur des magasins virtuels. » (Utilisateur, homme, âgé de 25 à 39 ans, Roumanie)*

De manière plus générale, dans l'enquête qualitative, les bibliothécaires expliquent que l'accès gratuit aux TIC permet de structurer et de donner un sens à la vie des personnes sans emploi ou à la retraite. La bibliothèque devient un lieu où ils peuvent se rendre, qui leur permet de rester intellectuellement actifs et où ils peuvent sociabiliser avec les autres usagers. L'accès gratuit aux TIC et de meilleures compétences informatiques permettent de combler la facture numérique, les utilisateurs sont mieux informés sur les événements du moment et peuvent plus facilement prendre part à la vie citoyenne. Les bibliothécaires estiment que ces nouvelles compétences permettent aux utilisateurs de gagner en indépendance et d'avoir plus confiance en eux-mêmes et en leurs capacités, et de se sentir mieux intégrés puisqu'ils peuvent accéder aux mêmes compétences et informations que tout le monde.

*« Nous avons rédigé un CV ensemble, puis nous l'avons envoyé. Je ne peux pas dire avec certitude si c'est grâce à cette action précise, ou à autre chose, mais elle a trouvé du travail. De plus, elle a gagné en assurance. C'est tellement important de connaître sa propre valeur. Les gens ont tendance à croire qu'ils manquent d'expérience et qu'ils ne peuvent rien faire. Ici, les gens commencent à croire en eux, comprennent qu'après tout ils ont des compétences. Surtout si, quand ils rentrent chez eux, ils commencent à se servir de l'ordinateur. » (Bibliothécaire, zone semi-rurale, Pologne)*

*« Un de nos utilisateurs, qui était âgé de 94 ans, est devenu mon ami. Il a appris par exemple à surfer sur Internet, à envoyer des emails : il a commencé à envoyer des mails à tout le monde, il avait même commencé à recevoir ses factures d'électricité par Internet... quand il est mort, ses filles sont venues me trouver pour me remercier de lui avoir offert une belle fin de vie. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Portugal)*

*« Ils sont en mesure d'agir en tant que citoyens et de prendre part [à la société] afin de ne pas se marginaliser. C'est vraiment super... de pouvoir donner aux gens les moyens de faire les choses par eux-mêmes. » (Directeur de bibliothèque, zone urbaine, Finlande).*




















Le graphique 9.2 montre les différents impacts plus spécifiques des ordinateurs mis à la disposition du public par pays. En Grèce et au Portugal, les utilisateurs d'ordinateurs de bibliothèque sont particulièrement enclins à dire qu'ils leur ont été utiles concernant tous ces aspects. Les utilisateurs qui travaillent à leur compte (31%) sont plus susceptibles que les utilisateurs employés (17%) ou au chômage (11%) de dire que le fait d'utiliser ces ordinateurs leur a permis d'augmenter leurs revenus.

Un certain nombre de différences démographiques ont été relevées parmi les personnes qui indiquent que l'utilisation de ces ordinateurs leur a été utile concernant au moins un des aspects suivants :

- Les travailleurs indépendants (71%) sont moins enclins à dire que l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public leur a été utile que les répondants employés (83%) et ceux qui sont au chômage (84%).
- Les répondants âgés de 15 à 24 ans et ceux âgés de 55 à 64 ans (85% pour les deux groupes) sont plus susceptibles de juger utiles les ordinateurs mis à la disposition du public que ceux âgés d'au moins 65 ans (79%).
- Les répondants issus de la communauté Rom sont plus enclins que les autres à trouver ces ordinateurs utiles (91%).

**Graphique 9.2 : Mesure de l'utilité des ordinateurs mis à la disposition du public**

																		
% Très utile / Assez utile	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
<b>Au moins l'un de ces aspects</b>	83	89	97	95	81	82	96	94	85	85	92	99	94	79	87	99	90	73
Améliorer votre formation	47	45	56	38	56	35	85	67	45	38	64	62	56	37	48	82	80	34
Améliorer votre accès aux informations et services de l'administration publique nationale et locale	31	30	36	20	24	32	47	40	24	25	41	25	30	34	31	48	35	28
Améliorer votre accès aux ressources et compétences nécessaires pour trouver un emploi	28	27	38	36	15	19	48	33	18	19	39	34	32	30	29	55	36	29
Améliorer vos perspectives professionnelles ou commerciales	26	30	37	23	16	20	44	33	18	25	36	45	27	23	26	49	41	22
Augmenter vos revenus	14	18	24	20	6	9	31	9	10	8	27	26	19	17	19	31	24	12

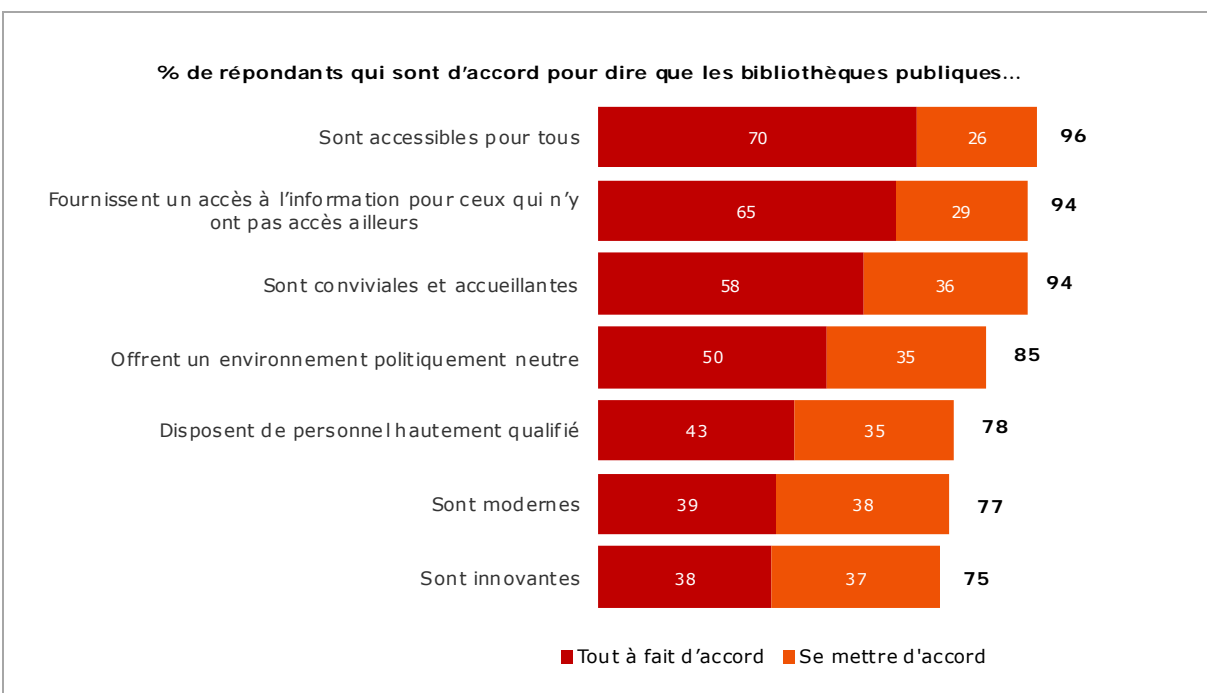
Source : Enquête Bibliothèque : Q28. Au cours des 12 derniers mois, l'utilisation d'ordinateurs dans une bibliothèque publique vous a-t-elle été très utile, assez utile ou pas du tout utile concernant les aspects suivants ?  
 Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Total (11716) ; BE (650) ; BG (718) ; CZ (697) ; DE (708) ; DK (703) ; EL (714) ; ES (713) ; FI (713) ; FR (602) ; IT (682) ; LT (700) ; LV (729) ; NL (523) ; PL (700) ; PT (700) ; RO (749) ; UK (715)

## 9.2 Perception de la l'utilité des bibliothèques publiques

Nous avons demandé à l'ensemble des usagers de bibliothèque de donner leur avis (d'accord/pas d'accord) sur un certain nombre d'affirmations concernant les bibliothèques publiques. En général, les répondants sont largement d'accord avec ces affirmations. Plus de neuf usagers de bibliothèque sur 10 sont d'accord (« Tout à fait d'accord »/« D'accord ») pour dire que les bibliothèques publiques sont accessibles à tous, fournissent un accès à l'information pour ceux qui n'y ont pas accès ailleurs et sont conviviales et accueillantes.

Les répondants sont légèrement moins d'accord avec l'affirmation selon laquelle les bibliothèques sont modernes et innovantes, mais les trois quarts des répondants sont tout de même d'accord avec cette proposition.

Graphique 9.3 : Perceptions des bibliothèques publiques - total



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)


















La proportion de répondants qui sont d'accord avec ces affirmations est tellement élevée que nous nous sommes concentrés uniquement sur la proportion de répondants qui sont « Tout à fait d'accord » pour comparer les écarts entre les différents pays. En général, les utilisateurs en Bulgarie, en Finlande, en Lettonie et au Royaume-Uni sont les plus susceptibles d'être d'accord avec les affirmations suivantes :

- les bibliothèques publiques sont accessibles pour tous, et elles fournissent un accès à l'information pour ceux qui n'y ont pas accès ailleurs : niveaux d'accord les plus élevés relevés en Bulgarie, en Allemagne, en Finlande et au Royaume-Uni.
- Les bibliothèques publiques sont conviviales et accueillantes : niveaux d'accord les plus élevés relevés en Finlande, en Lettonie, en Lituanie et au Royaume-Uni.
- Les bibliothèques publiques offrent un environnement politiquement neutre : niveaux d'accord les plus élevés relevés en Bulgarie, en Finlande, en Lituanie, en Lettonie et au Royaume-Uni.
- Les bibliothèques publiques disposent de personnel hautement qualifié : niveaux d'accord les plus élevés relevés en Bulgarie, en Lettonie, en Lituanie et au Royaume-Uni.

- Les bibliothèques publiques sont modernes : niveaux d'accord les plus élevés relevés en Bulgarie, en Lituanie et au Royaume-Uni.
- Les bibliothèques publiques sont innovantes : niveaux d'accord les plus élevés relevés en Bulgarie, en Lituanie, en Roumanie et au Royaume-Uni.

C'est en Espagne, en Italie et aux Pays-Bas que les répondants qui sont le plus d'accord avec ces propositions sont les moins nombreux.

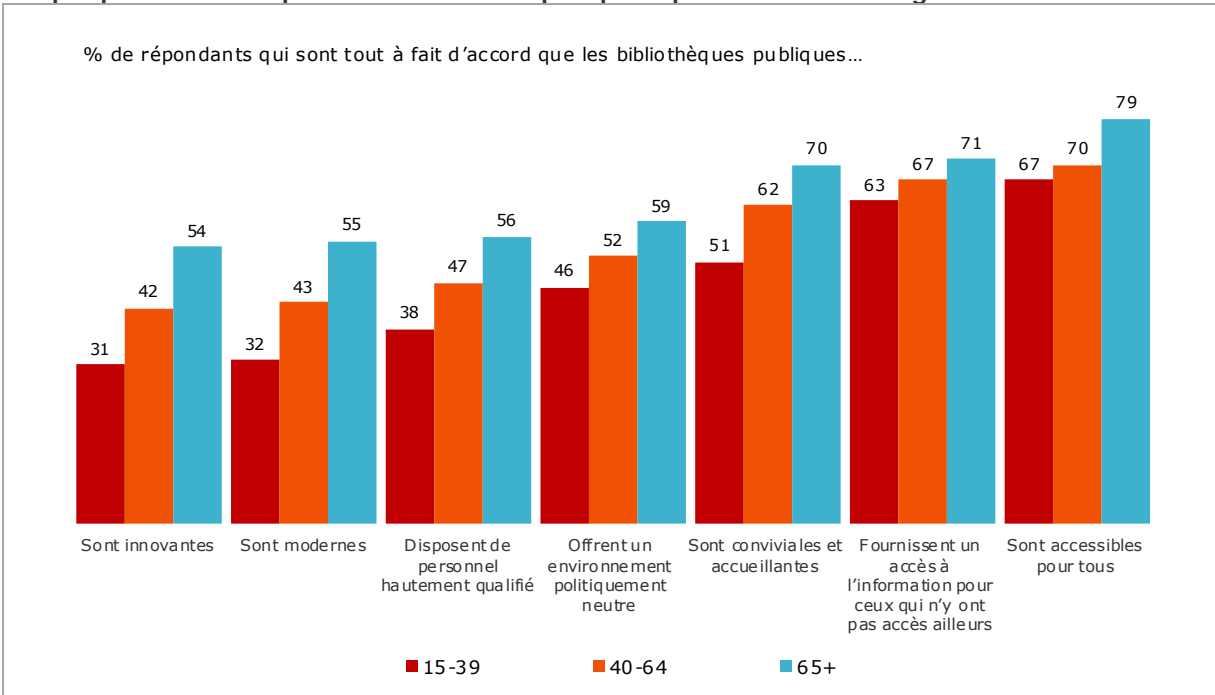
**Graphique 9.4 : Perceptions des bibliothèques publiques – Tout à fait d'accord**

																		
<b>% Tout à fait d'accord</b>	<b>Total</b>	<b>BE</b>	<b>BG</b>	<b>CZ</b>	<b>DE</b>	<b>DK</b>	<b>EL</b>	<b>ES</b>	<b>FI</b>	<b>FR</b>	<b>IT</b>	<b>LT</b>	<b>LV</b>	<b>NL</b>	<b>PL</b>	<b>PT</b>	<b>RO</b>	<b>UK</b>
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)

Les répondants plus âgés sont plus susceptibles que les répondants plus jeunes d'être tout à fait d'accord avec ces propositions, notamment en ce qui concerne l'affirmation selon laquelle les bibliothèques publiques sont modernes et innovantes.

**Graphique 9.5 : Perceptions des bibliothèques publiques – tranches d'âge**



Source : Enquête Bibliothèque : Q29. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ?  
 Base : tous les usagers de bibliothèque. 15-39 (12674) ; 40-64 (8521) ; 65+ (2932)

# 10. Conclusions



## **Comment les bibliothèques apportent-elles leur contribution au programme d'engagements de l'UE ?**

Il existe un certain nombre de groupes cibles importants auprès desquels la Commission européenne souhaite s'engager tels que les jeunes, les personnes âgées, les femmes qui reviennent sur le marché du travail et les populations migrantes ou issues de la communauté Rom. L'étude fournit de nombreuses preuves de la contribution significative des bibliothèques à ce programme en ce qui concerne les jeunes, les personnes âgées et les populations migrantes ou issues de la communauté Rom (en raison de leur trop faible représentation au sein des répondants, il a été impossible de distinguer « les femmes qui reviennent sur le marché du travail » en tant que groupe cible dans le cadre de cette étude.) Par exemple :

- Les jeunes âgés de 15 à 24 ans représentent une part significative des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public.
- Les membres de la communauté Rom, les groupes de minorités ethniques et les migrants sont de manière générale des utilisateurs très réguliers des ordinateurs mis à la disposition du public.
- Les personnes âgées d'au moins 65 ans, les personnes issues des minorités ethniques et de la communauté Rom qui sont à la fois des usagers de bibliothèque et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public sont les plus susceptibles d'avoir bénéficié d'un apprentissage informel et d'avoir reçu l'aide du personnel de la bibliothèque dans le cadre de l'utilisation des TIC.

Cette enquête fait également la preuve que ce sont les personnes issues de la communauté Rom et les personnes âgées (ainsi que les personnes handicapées, les demandeurs d'emploi et celles qui ont arrêté leurs études à temps complet à un âge relativement jeune) qui ne disposent pas d'autres possibilités pour accéder à Internet, et qui ont donc le plus à perdre si ce service n'est pas fourni correctement.

L'enquête estime à 13,9 millions le nombre d'adultes à travers l'UE qui ont eu recours à des ordinateurs mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois (et bien entendu ce chiffre ne tient pas compte des utilisateurs plus jeunes âgés de moins de 15 ans, qui constituent probablement une proportion significative d'utilisateurs, mais qui ne sont pas comptabilisés dans cette étude).

## **Comment les bibliothèques apportent-elles leur contribution au programme d'apprentissage non formel et informel de l'UE ?**

L'apprentissage informel et non formel revêt de plus en plus d'importance au sein de l'UE, et l'enquête montre clairement que les bibliothèques jouent un rôle déterminant dans sa mise en œuvre. En effet, environ 24 millions d'adultes à travers l'UE ont participé à des activités éducatives dans les bibliothèques au cours des 12 derniers mois : les usagers de bibliothèque résidant en Lituanie et en Roumanie sont particulièrement susceptibles d'avoir pris part à de telles activités d'apprentissage. Cette étude prend en compte une large gamme d'activités éducatives, par exemple des cours axés sur les compétences

informatiques de base (initiation à Internet et à Facebook, création d'un compte email, achats en ligne et utilisation des services de banque en ligne, utilisation de Microsoft Office et de la Suite Adobe Creative, sécurité en ligne, technologie du Cloud Computing, traitement des images et création de sites Internet), des cours de langues s'appuyant sur les TIC, des conseils liés aux intérêts personnels et hobbies (généalogie, composition florale, chevaux) et les activités favorisant les échanges intergénérationnels (exemple de l'initiative « Grandma PC » où les jeunes apprennent aux plus âgés à maîtriser l'outil informatique en échange d'autres compétences comme la sculpture). Cependant les principales activités mentionnées dans l'enquête qualitative sont : assister à une conférence ou une discussion, recevoir de l'aide du personnel de la bibliothèque pour les devoirs ou autres études et assister à une discussion, un débat ou une présentation. L'enquête a révélé un fait particulièrement intéressant : au cours des 12 derniers mois, environ 2,3 millions d'adultes à travers l'UE ont assisté à une séance de formation en informatique.

Les activités d'apprentissage proposées par les bibliothèques attirent principalement les usagers les plus âgés (au moins 65 ans), ceux qui appartiennent à la communauté Rom et aux minorités ethniques et enfin ceux qui vivent dans des régions rurales ou des villages ou dans des villes petites ou moyennes. Les trois premiers groupes sont des cibles identifiées par l'UE en termes d'accroissement de l'inclusion.

En plus des activités d'apprentissage formel, le personnel des bibliothèques apporte sa contribution au programme d'apprentissage non formel et informel de l'UE en aidant les usagers de bibliothèque de différentes manières. Environ 6,8 millions d'adultes à travers l'UE indiquent avoir bénéficié d'une telle aide au cours des 12 derniers mois, les proportions étant particulièrement élevées dans les pays d'Europe de l'Est tels que la Lituanie, la Roumanie et la Bulgarie. Les personnes âgées, de même que les personnes issues de la communauté Rom et des minorités ethniques sont particulièrement susceptibles d'avoir bénéficié de cette aide (c'est une ressource qu'ils ont du mal à trouver ailleurs). En effet, l'enquête qualitative révèle clairement que les bibliothèques jouent un rôle dans le développement des compétences informatiques de base des utilisateurs, telles qu'utiliser la souris, imprimer et se servir de Google et de la messagerie électronique.

### **Comment les bibliothèques apportent-elles leur contribution au programme d'inclusion numérique ?**

L'Agenda numérique pour l'Europe vise à accroître la disponibilité et la diversité des contenus en ligne, à favoriser des transactions en ligne moins chères et plus fiables et à améliorer l'accès aux services d'administration en ligne interopérables. Les personnes qui demeurent exclues sur le plan numérique risquent de rencontrer encore plus de difficultés sur les plans économique et social et d'être laissées pour compte.

L'enquête révèle qu'à travers l'UE, environ 3,3 millions d'adultes ont utilisé des ordinateurs mis à la disposition du public afin de dialoguer avec l'administration publique au cours des 12 derniers mois. L'interaction est bien entendu en partie limitée par la gamme de services disponibles, mais par rapport aux proportions d'utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public qui ont dialogué par ce biais avec l'administration publique, cette utilisation s'échelonne de 14% à 37% en fonction des pays. Les activités en lien avec l'administration publique les plus répandues sont : rechercher des informations sur les sites Internet, télécharger des formulaires officiels et envoyer des formulaires complétés. En effet, 0,3 millions de personnes ont eu recours à un ordinateur mis à la disposition du public pour envoyer leur déclaration fiscale.

Il existe également une activité significative réalisée par le biais des ordinateurs de bibliothèque qui concerne la citoyenneté active : ainsi 3,7 millions d'adultes ont pris part à une activité d'implication civique au cours des trois derniers mois. La principale de ces activités consiste à lire et poster des

opinions sur des questions politiques ou civiques sur des sites Internet. On distingue une nette séparation entre les pays du sud et de l'est d'un côté et ceux du nord et de l'ouest de l'autre, les premiers étant plus enclins à prendre part à ce type d'activités que les derniers.

### **La majeure partie de l'UE est actuellement en récession. Comment cela a-t-il influencé les résultats ?**

Même si l'enquête s'est déroulée dans un contexte de morosité et d'austérité dans la majeure partie de l'Europe, il est à la fois surprenant et encourageant de constater le niveau élevé de soutien exprimé en faveur des bibliothèques (un soutien aussi bien général que financier). Non seulement les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public accordent de l'importance aux bibliothèques, mais deux adultes sur cinq à travers l'UE estiment que leur financement devrait être augmenté, contre seulement une personne sur vingt qui pense le contraire. Les plus fortes demandes d'augmentation du soutien financier émanent de certains des pays qui rencontrent les plus grandes difficultés économiques, tels que la Grèce et l'Espagne, de même que des pays d'Europe de l'Est, tels que la Bulgarie et la Roumanie, où l'impact potentiel des bibliothèques sur les communautés confrontées à de terribles difficultés est probablement plus important que dans la plupart des pays les plus prospères.

Les considérations financières, et en particulier la gratuité du service, constituent l'un des principaux facteurs d'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public dans les bibliothèques et, en effet, 1,9 millions d'utilisateurs de ces ordinateurs à travers l'Europe indiquent qu'ils ne disposent d'aucune autre possibilité d'accès gratuit à Internet. Au total, environ un tiers des utilisateurs d'ordinateurs de bibliothèque indiquent que la gratuité de l'accès à Internet est l'une de leurs principales motivations pour utiliser les ordinateurs mis à la disposition du public, les répondants de certains des pays les plus pauvres (tels que la Lituanie, la Roumanie, la Grèce et le Portugal) constituant une part importante de ce groupe.

En ces temps de chômage élevé dans de nombreuses régions d'Europe, l'enquête montre comment l'accès aux ordinateurs mis à la disposition du public aide certaines personnes à trouver effectivement du travail, que ce soit dans leurs pays de résidence ou dans un autre pays. En effet, au cours des 12 derniers mois qui ont précédé le travail de terrain de l'enquête, environ 250 000 adultes ont réussi à trouver du travail par le biais des ordinateurs mis à la disposition du public.

### **Comment les bibliothèques peuvent-elles continuer de soutenir les communautés à travers l'UE ?**

Il apparaît clairement dans l'enquête que les bibliothèques sont perçues par les utilisateurs comme une ressource précieuse, qui mérite un investissement financier plus conséquent. Il existe certainement des possibilités pour les bibliothèques de renforcer l'aide qu'elles apportent à leurs quartiers au moyen des ordinateurs mis à la disposition du public – et l'enquête montre qu'il existe des adultes qui se rendent dans les bibliothèques et qui ne savent pas se servir d'un ordinateur ou qui ont le sentiment que les ordinateurs ne leur sont d'aucune utilité. Ces groupes constituent des « cibles faciles » pour les bibliothèques qui devraient élargir leur gamme de formations liées à l'informatique.

Le pourcentage de la population qui fréquente les bibliothèques détermine en partie l'impact potentiel ; il existe dans ce domaine d'importants écarts entre les différents pays, les taux pouvant s'échelonner de 67% des adultes en Finlande à 9% des adultes en Grèce. De manière générale, les répondants résidant dans les pays de l'est et du sud de l'Europe sont moins susceptibles de se rendre dans une bibliothèque que ceux qui vivent dans les pays du nord et de l'ouest de l'Europe : c'est d'ailleurs dans nombre de ces pays de l'est et du sud de l'Europe (Bulgarie, Grèce, Italie, Lituanie, Lettonie, Pologne, Portugal et Roumanie) que le niveau d'accès à Internet à domicile est relativement faible. Ainsi, dans ces pays, les besoins en bibliothèques sont énormes, tout comme le potentiel qu'elles offrent pour contribuer à

comblent efficacement le fossé numérique, mais pour que cela se concrétise ces bibliothèques vont devoir, en premier lieu, attirer plus de monde dans leurs murs.

Alors que la majorité des usagers de bibliothèque estiment que ces dernières répondent efficacement aux besoins de leur quartier, les personnes qui ne fréquentent pas les bibliothèques n'en sont pas aussi convaincues. Cela signifie qu'un travail de promotion doit être fait sur les multiples rôles que jouent les bibliothèques au vingt-et-unième siècle.

#### **Quelles autres études sont nécessaires ?**

Cette étude de grande envergure, qui s'est intéressée au grand public, aux usagers de bibliothèque, aux utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public et aux bibliothécaires à travers l'UE, est très complète. Elle a répondu à de nombreuses questions, mais en a également soulevé d'autres. Les domaines qui peuvent être étudiés plus avant sont les suivants :

- Difficultés à utiliser Internet pour les personnes qui ne parlent pas anglais.
- Quelles stratégies les bibliothèques peuvent-elles mettre en place pour inciter de nouvelles personnes à franchir le pas de leur porte et à utiliser leurs services.
- Comment répondre le mieux possible aux besoins de certains groupes minoritaires tels que la communauté Rom par le biais des bibliothèques ?
- Etude pour évaluer les impacts économiques réels à travers l'UE des bibliothèques publiques et du service de mise à disposition d'ordinateurs au public.



# Annexe A : Méthodologie

Comme indiqué dans l'introduction de ce rapport, la méthode utilisée pour cette étude comprend les éléments suivants :

1. **Un atelier avec les parties prenantes afin de définir les priorités de cette étude.** Ont pris part à cet atelier : des représentants de la Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill-et-Melinda Gates), de l'Université de Washington, des spécialistes d'études d'impact des cinq pays bénéficiaires du projet Global Libraries (Bibliothèques Mondiales), de l'association britannique Civic Agenda et de TNS.
2. **Une recherche documentaire**, afin de réunir des données essentielles sur les bibliothèques, menée dans 17<sup>16</sup> des 27 pays de l'UE.
3. **Une enquête omnibus** dans chacun des 17 pays, afin de fournir des données de base sur la fréquentation des bibliothèques et l'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public, à partir d'un échantillon représentatif de la population nationale d'adultes âgés d'au moins 15 ans. 17 816 entretiens ont été menés au total, environ 1 000 dans chacun des 17 pays.
4. **Une enquête auprès des usagers de bibliothèque et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public** âgés d'au moins 15 ans dans chacun des 17 pays, menée dans les bibliothèques. Au total, 24 253 entretiens ont été réalisés : 11 716 avec les répondants qui ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, et 12 537 avec ceux qui se sont rendus dans une bibliothèque publique au cours des 12 derniers mois (mais sans avoir utilisé d'ordinateur).
5. **Une recherche qualitative** dans 18<sup>17</sup> pays, à travers quatre groupes de discussion avec les utilisateurs d'ordinateurs mis à disposition et cinq entretiens approfondis avec des bibliothécaires et directeurs de bibliothèques.

De plus amples détails sur les points 2 – 5 mentionnés ci-dessus sont fournis par la suite.

## Recherche documentaire

La recherche documentaire a été réalisée dans le but de confronter différentes informations existantes afin de définir le paysage des bibliothèques publiques dans les pays concernés par l'enquête. La recherche documentaire permet de fournir un contexte à l'interprétation des résultats de l'enquête.

La recherche documentaire a été coordonnée par l'Unité d'Intelligence Economique de TNS, à l'aide d'experts en recherche documentaire basés dans chacun des pays. Cette manière de procéder permet de garantir l'utilisation de ressources et d'informations en langues locales qui n'auraient pas pu être exploitées si l'enquête avait été menée uniquement en langue anglaise.

Les ressources utilisées comprennent : l'IFLA (Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions), les statistiques nationales et locales sur les bibliothèques, les associations de bibliothèques locales, les bureaux de statistiques nationaux, Eurostat, Eurobaromètre,

<sup>16</sup> Les 17 pays sont la Belgique, la Bulgarie, la République tchèque, le Danemark, la Finlande, la France, l'Allemagne, la Grèce, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, l'Espagne et le Royaume-Uni. Ces pays totalisent à eux seuls plus de 90% de la population de l'UE (source = Eurostat).

<sup>17</sup> La Suède a été intégrée à l'enquête qualitative, mais pas aux autres parties de l'étude.

etc. Lorsque des données importantes nous ont manqué, nous nous sommes efforcés de combler ces lacunes grâce à des recherches primaires telles que des entretiens avec des bibliothèques locales du pays concerné, les ministères et autres organisations et associations compétentes.

### **Enquête omnibus et enquête auprès des usagers de bibliothèque/utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public**

Entre le 18 octobre et le 24 novembre 2012, 17 816 membres du grand public âgés d'au moins 15 ans résidant dans 17 pays européens ont été interrogés sur leur fréquentation des bibliothèques, leur utilisation des ordinateurs de bibliothèque et leurs opinions sur les bibliothèques. Environ 1 000 entretiens ont été menés dans chaque pays à l'aide du questionnaire TNS Omnibus. Dans la plupart des pays, le travail de terrain s'est déroulé en face-à-face, mais dans certains cas il a été nécessaire (principalement dans les pays du nord de l'Europe) de recourir à des entretiens téléphoniques. Cette enquête fournit des estimations fiables de mesures clés établies à partir d'échantillons représentatifs sur les plans géographique et socio-économique de la population adulte.

Des enquêtes ont également été menées au sein des bibliothèques dans chacun des 17 pays, auprès des usagers qui ont eu recours aux ordinateurs mis à la disposition du public dans les bibliothèques au cours des 12 derniers mois et de ceux qui n'y ont pas eu recours. Le questionnaire s'intéresse à la fréquentation des bibliothèques et à l'utilisation des ordinateurs. Dans chaque pays, environ 700 entretiens ont été menés avec des personnes n'ayant pas eu recours aux ordinateurs de bibliothèque et 700 avec des personnes ayant eu recours à ces mêmes ordinateurs. Le travail de terrain s'est déroulé entre le 29 octobre et le 16 décembre 2012. Au total, 11 716 entretiens ont été menés avec des utilisateurs d'ordinateurs de bibliothèques et 12 537 entretiens avec des usagers de bibliothèque qui n'ont pas utilisé d'ordinateurs mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois.

Les entretiens se sont déroulés en face-à-face, soit à l'aide de techniques d'entretien en face-à-face assisté par ordinateur (CAPI - Computer Assisted Personal Interviewing), soit à l'aide de questionnaires sur papier. La pondération a été effectuée au moment de l'analyse, les cibles utilisées provenaient de l'enquête réalisée auprès du grand public et elles ont permis de s'assurer de la représentativité du profil de l'échantillon final d'usagers de bibliothèque.

#### **Questionnaire**

Nous avons eu recours à trois questionnaires :

- Un questionnaire d'une durée de cinq minutes à l'intention du grand public, administré par le service Omnibus de TNS dans chaque pays.
- Un questionnaire d'une durée de huit minutes à l'intention des usagers de bibliothèque qui n'ont pas eu recours aux ordinateurs mis à la disposition du public au cours des 12 derniers mois, mené en face-à-face au sein des bibliothèques.
- Un questionnaire d'une durée de 15 minutes à l'intention des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public (comprenant le questionnaire précédent de huit minutes), mené en face-à-face au sein des bibliothèques.

#### **Questionnaires pilotes**

Les deux questionnaires menés au sein des bibliothèques ont d'abord été testés dans trois pays : le Royaume-Uni, l'Espagne et la Pologne. Deux bibliothèques ont été sélectionnées dans chaque pays pour y administrer les questionnaires pilotes et le travail de terrain s'est déroulé entre le 6 et le 12 octobre 2012. Dans chaque pays, environ 20 entretiens ont été menés avec des utilisateurs d'ordinateurs en libre accès et 20 autres avec de simples usagers de bibliothèque. Nous avons apporté des changements au questionnaire, en fonction des réponses données par les répondants à ces questionnaires pilotes et au retour des enquêteurs.

### ***Traductions***

Le questionnaire principal a été rédigé en anglais, puis traduit dans les différentes langues. Afin de nous assurer que les traductions étaient fidèles à l'original anglais et que le vocabulaire spécialisé a été traduit correctement, une procédure rigoureuse de contrôle qualité a été appliquée. Des représentants des bibliothèques publiques dans chaque pays ont été désignés afin de relire et corriger la traduction à chaque fois que cela était nécessaire. Le bureau TNS de chaque pays a également révisé la traduction. Enfin, pour chaque langue locale, le questionnaire a été retraduit vers l'anglais puis comparé au questionnaire original afin de s'assurer que le sens des questions n'avait pas changé.

### **Echantillonnage**

#### ***Enquête grand public***

Des enquêtes omnibus ont permis d'établir un échantillon représentatif de la population générale âgée d'au moins 15 ans dans chaque pays. De manière générale, les entretiens se sont déroulés en face-à-face, sauf au Danemark, en Finlande, en Grèce et aux Pays-Bas, où ils ont eu lieu par téléphone. La couverture téléphonique dans ces pays est très importante, ainsi les enquêtes omnibus ont pris en compte à la fois les lignes fixes et mobiles, afin de s'assurer de la représentativité des échantillons obtenus. Les échantillons ont été soigneusement contrôlés en termes de quota afin de s'assurer de leur représentativité au plan national par rapport à la population âgée d'au moins 15 ans dans chaque pays. Le cas échéant, les profils d'échantillon ont également été pondérés afin de corriger le moindre déséquilibre.

#### ***Enquête dans les bibliothèques***

Afin d'aider à l'échantillonnage, la Bill & Melinda Gates foundation (fondation Bill-et-Melinda-Gates) a mis TNS en relation avec des représentants du secteur bibliothécaire dans chaque pays : ces spécialistes étaient généralement des membres du personnel ministériel.

Dans chaque pays, ces experts locaux ont fourni à TNS une liste de l'ensemble des bibliothèques correspondant aux critères de l'enquête (le cadre de l'échantillon). Il a été établi que les bibliothèques correspondant aux critères de l'enquête sont celles ouvertes gratuitement à tous (à l'exclusion des bibliothèques scolaires ou universitaires, même si elles sont ouvertes au grand public).

Certains de ces experts locaux n'ont pas été en mesure de fournir une liste complète des bibliothèques, car dans certains pays il n'existe pas de liste centralisée et ils ne disposaient pas du temps nécessaire pour en établir une. Cela signifie que dans certains cas, nous avons dû utiliser des listes partielles, l'équipe de recherche de TNS s'assurant malgré tout que ces listes couvraient un périmètre suffisamment large et n'étaient pas systématiquement faussées, et ce afin de garantir la qualité des résultats.

Dans chaque pays, l'objectif initial était de mener l'enquête auprès de 25 à 50 bibliothèques. Le nombre de bibliothèques échantillonnées dans chaque pays a été déterminé à l'aide du bureau local de TNS. Dans les plus petits pays, c'est le nombre minimum de bibliothèques qui a été retenu, tandis que dans les plus grands pays c'est le nombre maximum qui l'a été.

En amont des sélections de bibliothèques, l'univers a été stratifié en fonction de données géographiques (telles que régions rurales/urbaines ou administratives) afin de s'assurer de la dispersion géographique et de la représentativité des bibliothèques sélectionnées dans chaque pays. Lorsque les cadres d'échantillon contenaient des informations sur la fréquentation (par exemple le nombre d'abonnés ou d'emprunts), un échantillonnage avec probabilité de sélection proportionnelle à la taille (PPT) a été utilisé pour sélectionner les bibliothèques dans lesquelles l'enquête devait être réalisée. Dans certains pays, nous ne disposions d'aucune information sur la fréquentation de chaque bibliothèque et un échantillon aléatoire simple (EAS) a été sélectionné à l'aide d'une approche type un sur n avec un démarrage aléatoire.

Une fois que les bibliothèques ont été sélectionnées, l'experts local s'est chargé de prendre contact avec elles afin d'obtenir leur accord quant à leur participation. En cas de refus ou d'indisponibilité des bibliothèques, ces dernières étaient remplacées par une autre bibliothèque aux caractéristiques les plus proches possibles. Dans certains pays, un nombre important de bibliothèques n'ont pas été en mesure de participer à cette enquête et les entretiens se sont déroulés dans moins de 25 bibliothèques.

Les entretiens ont été réalisés sur différents jours de la semaine (y compris les week-ends) et à différents moments de la journée, afin de toucher tout l'éventail des usagers de bibliothèque.

### **Analyse des données et pondération**

Tous les volets du traitement des données ont été réalisés par l'équipe d'analyse interne de TNS, qui a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe d'enquêteurs.

Afin de s'assurer que les résultats finaux étaient bien représentatifs de la population de chaque pays (adultes d'au moins 15 ans), la procédure de pondération appelée « RIM weighting » a été appliquée. L'enquête grand public a été pondérée en deux fois, dans un premier temps les données de chaque pays étant pondérées pour être représentatives, sur le plan démographique, de la population générale âgée d'au moins 15 ans. Puis une nouvelle pondération a été effectuée afin de rééquilibrer le poids de chaque pays au sein de ces résultats transeuropéens ; cette opération a été réalisée à partir de la population âgée d'au moins 15 ans dans chaque pays. Les chiffres utilisés au cours de la seconde étape de pondération ont été fournis par Eurostat (données 2011 lorsque celles de 2012 n'étaient pas disponibles).

Les enquêtes auprès des usagers de bibliothèque ont été pondérées à l'aide des données issues de l'enquête auprès du grand public. Une fois encore, une pondération en deux étapes a été réalisée ; d'abord, les usagers de bibliothèque ont été pondérés pour être représentatifs sur le plan démographique des usagers de bibliothèque dans leurs pays respectifs. Les cibles de pondération utilisées ont été : le sexe, l'âge, la zone de résidence rurale/urbaine et l'utilisation des ordinateurs. Les données ont également été pondérées en fonction de la fréquence des visites à la bibliothèque, puisque la méthode d'échantillonnage utilisée a produit un échantillon d'utilisateurs basé sur le nombre de visites et non sur les visiteurs en eux-mêmes, ce qui signifie que les usagers les plus assidus avaient une plus forte chance de faire partie de cet échantillon que les autres. Les pondérer en fonction de la fréquence des visites à partir des données de l'enquête réalisée auprès du grand public signifie que l'échantillon final est bien représentatif de l'ensemble des usagers de bibliothèque. Enfin, les résultats ont été pondérés pour rééquilibrer le poids de chaque pays en fonction du nombre de personnes âgées d'au moins 15 ans dans chaque pays qui se sont rendues dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois, afin de s'assurer que les résultats transeuropéens sont bien représentatifs des pays concernés par cette enquête.

## Echantillon obtenu

Les chiffres définitifs obtenus pour chacune des trois enquêtes dans chaque pays sont répertoriés dans le tableau ci-dessous.

## Nombre d'entretiens réalisés

	Total	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Enquête grand public	17816	1018	1043	986	1026	1045	1000	1000	1008	1006	1016	1106	1091	1004	1000	1261	1117	1089
Usagers de bibliothèque (et non utilisateurs d'ordinateurs)	12537	885	710	705	710	707	701	705	730	728	799	700	730	863	700	700	747	717
Utilisateurs d'ordinateurs	11716	650	718	697	708	703	714	713	713	602	682	700	729	523	700	700	749	715

Le nombre d'entretiens réalisés auprès des utilisateurs d'ordinateurs en France, en Belgique et aux Pays-Bas est moins important que l'objectif initial. Cela s'explique par le faible nombre d'utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public dans ces pays ; des roulements supplémentaires d'enquêteurs ont été organisés afin de multiplier le nombre d'entretiens, mais il n'a pas été possible d'atteindre le nombre d'entretiens prévu à l'origine dans les délais impartis par le projet.

## Recherche qualitative

Le travail de terrain qualitatif a été réalisé en octobre et en novembre 2012 dans les 17 pays. Le travail de terrain dans chaque pays se compose des éléments suivants :

- 5x 60 minutes d'entretiens en profondeur avec les bibliothécaires (mélange de bibliothécaires de bibliothèques locales et régionales ou de directeurs de bibliothèques plus expérimentés)
- 4x 90 minutes de groupes de discussion avec des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public, composés 6 répondants chacun (dans 3 groupes, les répondants avaient utilisé un ordinateur de bibliothèque au cours des 6 derniers mois ; dans un groupe, les répondants avaient utilisé un ordinateur de bibliothèque pour la première fois au cours des 6 derniers mois)

Ce travail de terrain a également été réalisé en Suède en décembre 2012 et janvier 2013.

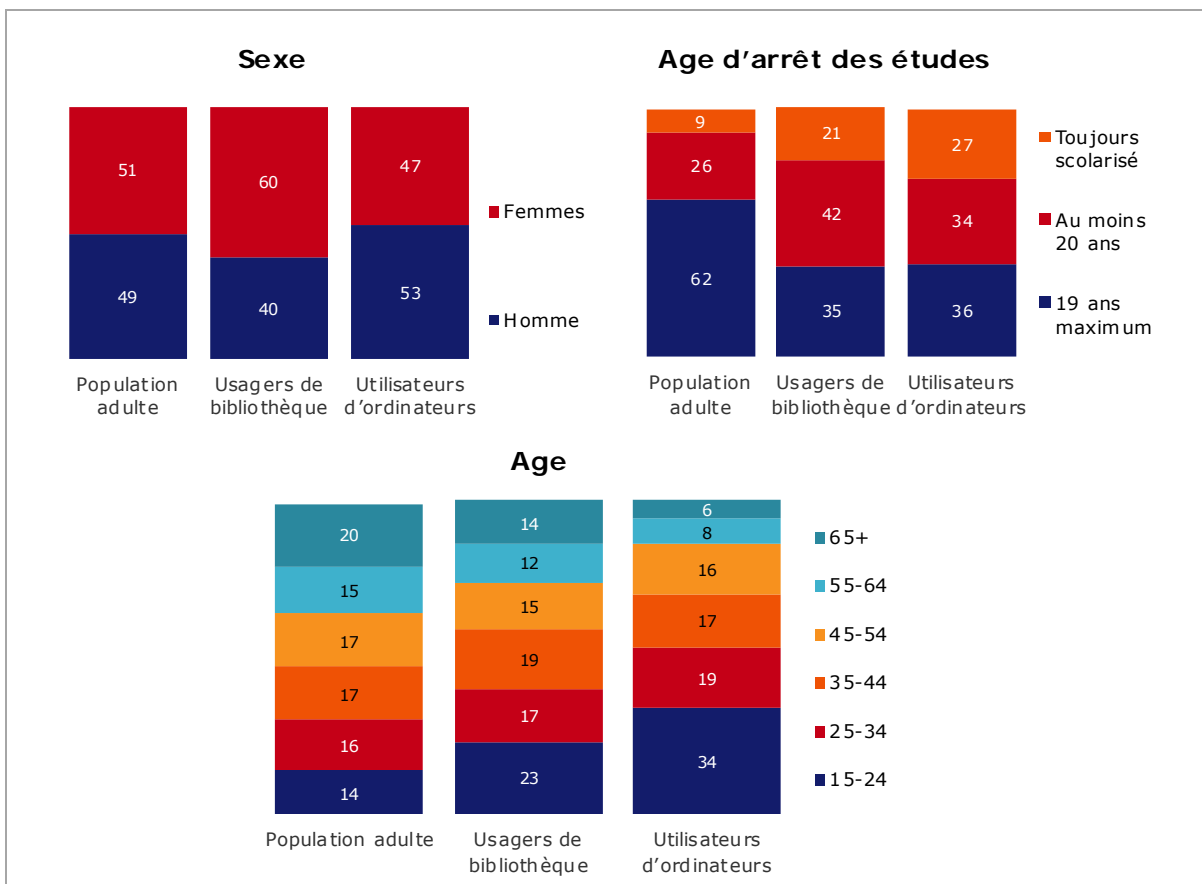
Pour chaque pays, nous avons travaillé avec au moins trois bibliothèques, situées à la fois en zones urbaines et semi-rurales. Les entretiens avec les bibliothécaires et les directeurs de bibliothèques ont été réalisés avant les discussions de groupes ; les répondants de chaque groupe étaient tous des usagers de la même bibliothèque ; et la plupart des groupes comprenaient des usagers des bibliothèques dont les bibliothécaires avaient été interrogés. Cette approche par « étude de cas » nous a permis de comparer les points de vue des bibliothécaires avec ceux des usagers pour les mêmes services.

Notre expert local dans chaque pays a établi une liste d'établissements adaptés à cette étude (en fonction de leur localisation, des usagers, de la mise à disposition des TIC et d'autres facteurs) et a transmis ces données à nos enquêteurs dans les bureaux TNS locaux ou instituts d'études partenaires, qui se sont ensuite arrangés pour organiser le travail de terrain. Dans de nombreux cas, les bibliothécaires eux-mêmes nous ont aidés à identifier les usagers/utilisateurs adaptés, qui ont par la suite été recrutés par l'institut d'études.

Les questionnaires de recrutement ainsi que les guides thématiques pour les bibliothécaires ont été rédigés en anglais, puis traduits dans les différentes langues. Comme avec le travail quantitatif, une procédure rigoureuse de contrôle qualité a été appliquée pour nous assurer que les traductions étaient fidèles à l'original anglais et que le vocabulaire spécialisé avait été traduit correctement.

Les entretiens et les groupes de discussion ont été menés par des enquêteurs du bureau TNS local ou de l'institut d'études partenaire ; ils ont été enregistrés pour être analysés par la suite. Afin de garantir une certaine cohérence, un modèle de rapport a été fourni aux instituts, et chacun d'eux a rédigé un rapport en anglais. Ces rapports ont ensuite été adressés à TNS UK afin d'être analysés en profondeur par l'équipe projet qualité UK.

# Annexe B : Profil démographique des usagers de bibliothèque et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public



Source : Omnibus D1 Sexe, D2 Quel âge avez-vous ? D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ? ; Enquête bibliothèque - D1 Sexe, D2 Quel âge avez-vous ? D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

Base : Omnibus – Population adulte (17816) ; Enquête bibliothèque – Usagers de bibliothèque (12357) ; Utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public (11716)

Autres données démographiques :

- 2% des usagers de bibliothèque sont des migrants, cette proportion s'élevant à 5% pour les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public
- 1% des usagers de bibliothèque sont issus de minorités ethniques, cette proportion s'élevant à 2% pour les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public
- 0,3% des usagers de bibliothèque sont issus de la communauté Rom, cette proportion s'élevant à 0,4% pour les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public