

Perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques en Belgique

Rapport final

Mars 2013

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



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

Table des matières

Résumé	4
1. Contexte et méthodologie	6
2. Caractéristiques des bibliothèques publiques, et accès à Internet	8
3. Utilisation des bibliothèques et ordinateurs	9
4. Impressions des bibliothèques publiques	15
5. Apprentissage informel et non formel	18
6. Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public à des fins professionnelles et de recherche d'emploi	20
7. E-gouvernement et citoyenneté active	22
8. Impacts	24

Remerciements

Les auteurs du rapport remercient les personnes suivantes, dont l'aide et la participation ont contribué à garantir la réussite du projet :

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

Avertissement

Ce rapport se fonde sur des études financées par la fondation Bill & Melinda Gates. Les résultats et conclusions du présent rapport sont ceux de l'auteur, et ne reflètent pas forcément les positions ou politiques de la fondation Bill & Melinda Gates.

Résumé

Objectifs et approche de l'étude

TNS, une société d'études indépendante ayant une présence internationale, a été mandatée par la fondation Bill & Melinda Gates afin d'effectuer une étude dans 17 États membres de l'UE, dans le but d'identifier les perceptions concernant les bibliothèques publiques, et les utilisations qui sont faites de ces dernières. L'objectif de l'étude est de comprendre l'impact qu'ont les bibliothèques publiques européennes sur la vie de leurs utilisateurs.

L'étude a prévu :

- un atelier avec les parties concernées par l'étude pour discuter des priorités relatives aux travaux de recherche ;
- des recherches documentaires, pour rassembler les données concernant les bibliothèques ;
- une enquête sur un échantillon représentatif de la population de plus de 15 ans dans chacun des 17 pays ;
- une enquête auprès des usagers des bibliothèques et des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public âgés de 15 ans et plus, dans chacun des 17 pays, et organisée dans les bibliothèques ; et
- une étude qualitative auprès des utilisateurs et personnels des bibliothèques.

Ce rapport donne un aperçu rapide des résultats pour la Belgique, et les compare aux résultats de l'UE dans son ensemble.

Paysage des bibliothèques publiques

- Les recherches documentaires estiment à 1 250 le nombre de bibliothèques publiques en Belgique, ce qui équivaut à 1,1 bibliothèque pour 10 000 personnes, contre une moyenne de 1,3 bibliothèque pour 10 000 habitants dans l'UE.
- 100 % des bibliothèques publiques en Belgique proposent un accès à des terminaux informatiques.

Utilisation des bibliothèques et ordinateurs mis à la disposition du public

- On estime que 3,8 millions d'adultes en Belgique, soit environ les deux cinquièmes des adultes du pays (42 %) se sont rendus dans une bibliothèque publique au cours des douze derniers mois, contre un peu moins d'un quart (23 %) de tous les adultes en Europe.
- On estime que 0,7 million d'adultes en Belgique, soit 8 % de la population adulte, ont utilisé des ordinateurs mis à la disposition du public au cours des douze derniers mois, un pourcentage nettement plus élevé que la moyenne de 4 % d'adultes dans l'UE.
- Les utilisateurs en Belgique des ordinateurs mis à la disposition du public sont plus susceptibles que la moyenne européenne d'être des hommes, âgés de 15 à 24 ans, qui habitent en zone rurale, et qui ont cessé leurs études à plein temps à l'âge de 20 ans ou plus, ou sont encore étudiants.
- Les principales motivations des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public à travers l'UE sont la gratuité du service, ainsi que l'absence d'autres options possibles. Les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique sont nettement plus susceptibles que les utilisateurs à travers l'UE d'utiliser ces ordinateurs dans les bibliothèques publiques pour travailler avec des amis ou d'autres personnes.
- D'une manière générale, on estime qu'en Belgique, 0,2 million d'utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public n'a pas d'autre endroit où accéder à Internet ou y accéder gratuitement.
- La valeur donnée aux services fournis par les ordinateurs mis à la disposition du public est légèrement plus élevée chez les utilisateurs en Belgique que la moyenne européenne. Globalement en Belgique, 96 % des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public déclarent que les services informatiques et de connexion à Internet des bibliothèques sont utiles, contre 92 % de l'ensemble des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public dans l'UE.
- Les utilisateurs sont nombreux à être satisfaits des ordinateurs et d'Internet dans les bibliothèques publiques : 91 % des utilisateurs en Belgique se disent satisfaits.

Perceptions et impacts des bibliothèques publiques

- En Belgique, environ six usagers de bibliothèques sur dix estiment que «l'accès gratuit aux ordinateurs» et «l'accès gratuit à Internet» sont importants (contre environ sept usagers de bibliothèques sur dix à travers l'Europe).
- Près des quatre-cinquième (79 %) du grand public en Belgique (y compris les usagers et non-usagers des bibliothèques) estiment que les bibliothèques sont très efficaces, efficaces ou assez efficaces pour répondre aux besoins de leur communauté locale. Ce pourcentage est plus élevé que la moyenne de l'UE, qui est de 64 %.
- Environ la moitié (45 %) du public en Belgique estime que les bibliothèques publiques méritent davantage de soutien financier qu'elles n'en ont actuellement ; c'est plus que la moyenne européenne (40 %).
- Globalement, 89 % des usagers en Belgique déclarent que leur utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public a eu au moins un impact important sur eux, ce qui est plus élevé que la moyenne de l'UE (83 %), et représente environ 0,6 million de personnes en Belgique.
- Les usagers des bibliothèques en Belgique sont moins susceptibles que la moyenne des répondants européens à déclarer être tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle les bibliothèques publiques «sont accessibles pour tous» (55 % en Belgique contre 70 % dans l'UE), et «fournissent un accès à l'information pour ceux qui n'y ont pas accès ailleurs» (53 % en Belgique contre 65 % dans l'UE).

Apprentissage formel et informel

- En Belgique, 21 % des usagers des bibliothèques ont participé à une activité éducative dans une bibliothèque au cours des douze derniers mois, soit un pourcentage moins élevé que la moyenne de l'UE, qui est de 25 %.

Utilisation des ordinateurs mis à disposition du public pour des activités professionnelles ou liées à l'emploi

- En Belgique, environ un quart (26 %) des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public ont utilisé les ordinateurs des bibliothèques au cours des douze derniers mois pour une activité liée à l'emploi, soit un taux inférieur à la moyenne européenne de 30 %. Cela représente en Belgique environ 0,2 million d'utilisateurs d'ordinateurs à disposition du public qui utilisent ces ordinateurs pour des activités liées à l'emploi.
- Environ 81 000 utilisateurs d'ordinateurs mis à disposition du public en Belgique ont utilisé ces ordinateurs pour postuler à un emploi dans les douze derniers mois, et environ 15 000 adultes ont réussi à décrocher un emploi par ce biais.

E-gouvernement et citoyenneté active

- L'enquête sur les bibliothèques montre qu'un quart des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique (25 %) ont utilisé ces ordinateurs pour interagir avec l'administration publique au cours des douze derniers mois, soit un chiffre égal à la moyenne de l'UE d'un utilisateur sur quatre (24 %). Dans le domaine de l'interaction avec l'administration publique, les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique les utilisent le plus souvent pour obtenir des informations à partir des sites Internet de l'administration publique (20 %), et pour télécharger des formulaires officiels (10 %).
- Globalement, trois utilisateurs sur dix en Belgique (30 %) ont utilisé au cours des trois derniers mois des ordinateurs mis à la disposition du public pour s'impliquer dans la vie civique, un chiffre légèrement plus élevé que la moyenne des utilisateurs dans l'UE (26 %). Les deux activités de mobilisation communautaires les plus fréquentes sont la lecture et la publication d'opinions sur des questions civiques ou politiques par le biais de sites Internet (16 % en Belgique contre 14 % dans l'UE), et la recherche d'informations sur les activités des gouvernements locaux/nationaux/ de l'UE (13 % en Belgique contre 10 % dans l'UE).

1. Contexte et méthodologie

1.1 Contexte de l'étude

Les bibliothèques dans l'Union européenne (UE) jouent depuis longtemps un rôle important auprès des communautés, en offrant : un accès gratuit à l'information, des conseils provenant de bibliothécaires formés, et un espace public de rencontres. Afin de participer de manière intelligente à la vie de la société, il est de plus en plus nécessaire d'avoir accès aux informations et ressources numériques, et par conséquent, de nombreuses bibliothèques publiques dans l'UE ont étendu leur offre pour ajouter un accès aux technologies de l'information et de la communication, telles que les ordinateurs et Internet.

Il existe des éléments probants de plus en plus nombreux montrant les manières dont les accès publics aux technologies de l'information et de la communication participent au développement économique, sanitaire, éducatif et social¹. Par exemple, l'étude sur l'impact global de l'accès public aux technologies de l'information et de la communication (TIC), qui couvre cinq pays en développement, montre que ceux qui utilisent des ordinateurs accessibles au public font état d'impacts positifs dans les domaines de la communication (79 %), de l'éducation (78 %), de l'accès aux informations de l'administration publique (40 %) et de la santé (37 %). Plus de 80 % des services publics dans l'UE sont aujourd'hui totalement accessibles en ligne,² mais en 2011, seule 41 % de la population de l'UE utilisait les services publics sous forme électronique.³ Aujourd'hui, certains Européens expérimentent les ordinateurs et Internet pour la première fois dans une bibliothèque publique, et pour certaines personnes, cet endroit reste le seul endroit où accéder aux TIC (ou le seul endroit où y accéder sans payer de frais excessifs)⁴.

Dans le cadre de la stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive, l'UE a fixé des objectifs ambitieux dans de nombreux domaines de développement dans lesquels l'accès aux informations joue un rôle pour atteindre ces objectifs, à savoir l'emploi, l'innovation, l'éducation et l'inclusion sociale. Les États membres de l'UE doivent atteindre les objectifs dans ces domaines d'ici à 2020. Il existe quelques éléments probants montrant que l'accès aux technologies de l'information et de la communication par le biais des bibliothèques publiques peut soutenir la mise en œuvre de politiques spécifiques de croissance, d'éducation, et de cohésion liées à la stratégie Europe 2020 ; c'est par exemple le cas pour les compétences numériques et les jalons pour l'inclusion décrits dans le cadre de l'Agenda numérique pour l'Europe (une des sept initiatives phares de la Stratégie), ou les apprentissages formels ou informels, qui sont mentionnés dans trois des sept initiatives phares. Dans d'autres domaines politiques, comme le soutien à une main-d'œuvre qualifiée et la mise en relation des personnes et des opportunités d'emploi, le rôle des bibliothèques publiques peut sembler moins évident, et il est nécessaire d'obtenir des données supplémentaires pour montrer la contribution des bibliothèques publiques, et les aider à obtenir des financements de l'UE pour leur travail.

La présente étude, qui contient des rapports sur toute l'Europe et spécifiques aux pays, a été commanditée par la fondation Bill & Melinda Gates, dans le but d'illustrer le rôle des bibliothèques publiques pour le soutien aux politiques économiques et sociales, dans le cadre de la Stratégie Europe 2020.

1.2 Objectifs de l'étude

Le principal objectif de l'étude est de comprendre l'impact qu'ont les bibliothèques publiques européennes sur les vies des usagers.

¹ Consulter [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication technology \(Etude sur l'impact global de l'accès public aux technologies de l'information et de la communication\)](#) sur l'échelle, les caractéristiques et les impacts de l'accès du public aux technologies de l'information et de la communication. En se penchant sur les bibliothèques, télécentres et cybercafés, l'étude examine les impacts dans différents domaines, notamment les communications et les loisirs, la culture et les langues, l'éducation, l'emploi et les revenus, la gouvernance et la santé. Mise en œuvre par le [Technology & Social Change Group \(TASCHA\) \(groupe sur les changements technologiques et sociaux\)](#) de l'université de Washington, l'étude fait partie d'un projet de recherche plus large financé par le [International Development Research Centre \(centre international de recherche et développement\)](#) (IDRC) du Canada et une subvention à l'IDRC de la [fondation Bill & Melinda Gates](#).

² Eurostat, 2010

³ Eurostat, 2011

⁴ Sciadas, G., avec Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users (accès public aux TIC : définir le profil des usagers)*. Seattle : Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington (groupe sur les changements technologiques et sociaux, université de Washington)

Perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques en Belgique

1.3 Méthode de l'étude

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

L'étude s'est déroulée en différentes étapes. Tout d'abord, une recherche documentaire a été organisée afin de réunir les informations existantes décrivant les bibliothèques publiques dans les pays de l'étude, en utilisant des ressources comme IFLA, les statistiques des bibliothèques nationales et locales, les associations de bibliothèques locales, les bureaux nationaux des statistiques, Eurostat, Eurobaromètre, etc. L'enquête d'opinion a été réalisée en octobre/novembre 2012.

- Un échantillon représentatif de 1 018 membres du grand public âgés de 15 ans et plus en Belgique (17 816 sur l'ensemble des 17 pays) ont été interrogés sur les utilisations qu'ils faisaient des bibliothèques, des ordinateurs dans les bibliothèques, et sur leurs avis sur ces bibliothèques.
- Les entretiens se sont déroulés dans les bibliothèques. En Belgique, 885 entretiens ont été organisés auprès de personnes qui n'utilisent pas d'ordinateurs mis à la disposition du public dans les bibliothèques (12 537 dans les 17 pays), et 650 auprès de personnes qui les utilisent (11 716 dans les 17 pays). Les entretiens pour la Belgique ont été réalisés dans 20 bibliothèques sélectionnées et contactées avec l'aide de représentants de Bibnet et de la Fédération Wallonie Bruxelles, service de la lecture publique. Les répondants ont été interrogés individuellement.
- Un travail de terrain qualitatif a été exécuté, contenant dans chaque pays cinq entretiens approfondis de 60 minutes avec des responsables de bibliothèques, et quatre discussions de groupe de 90 minutes avec des utilisateurs d'ordinateurs mis à disposition du public. Dans chaque pays, trois bibliothèques au minimum étaient représentées, dans des zones urbaines comme semi-rurales.

Les résultats de l'enquête ont été pondérés pour s'assurer que les résultats finaux soient représentatifs de la population dans chaque pays. Une pondération a également été effectuée pour rééquilibrer le poids de chaque pays dans les totaux paneuropéens, proportionnellement à la taille des populations.

1.4 Le présent rapport

Ce rapport donne un aperçu rapide des résultats pour la Belgique, et les compare au total de l'UE. Les résultats de l'UE se fondent sur les résultats des 17 pays inclus dans cette étude. Des rapports individuels ont été publiés pour chaque pays sondé, et un rapport global a également été rédigé⁵.

Voici la définition des termes utilisés dans ce rapport :

- une « bibliothèque » : désigne une bibliothèque publique accessible à tous ; sont exclues de cette définition, les bibliothèques scolaires ou universitaires;
- usager/utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public : ce terme désigne l'utilisation d'un ordinateur mis à la disposition du public pour accéder à Internet au sein d'une bibliothèque publique, et se base sur 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 douze derniers mois ? Veuillez ne pas prendre en compte l'utilisation de votre ordinateur portable ou smartphone personnel à la bibliothèque.

Tout au long de ce rapport, des comparaisons sont faites entre les résultats obtenus en Belgique et la moyenne pour l'UE. La moyenne de l'UE est calculée à partir des réponses provenant des 17 pays concernés par l'enquête. Merci de noter que les chiffres pour la Belgique sont inclus dans la moyenne européenne, ce qui diminue le pouvoir statistique des comparaisons entre les chiffres de la Belgique et ceux de l'UE.

⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries (enquête transeuropéenne pour mesurer les perceptions des usagers concernant les bénéfices des technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques)* (financée par la fondation Bill & Melinda Gates)
Perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques en Belgique

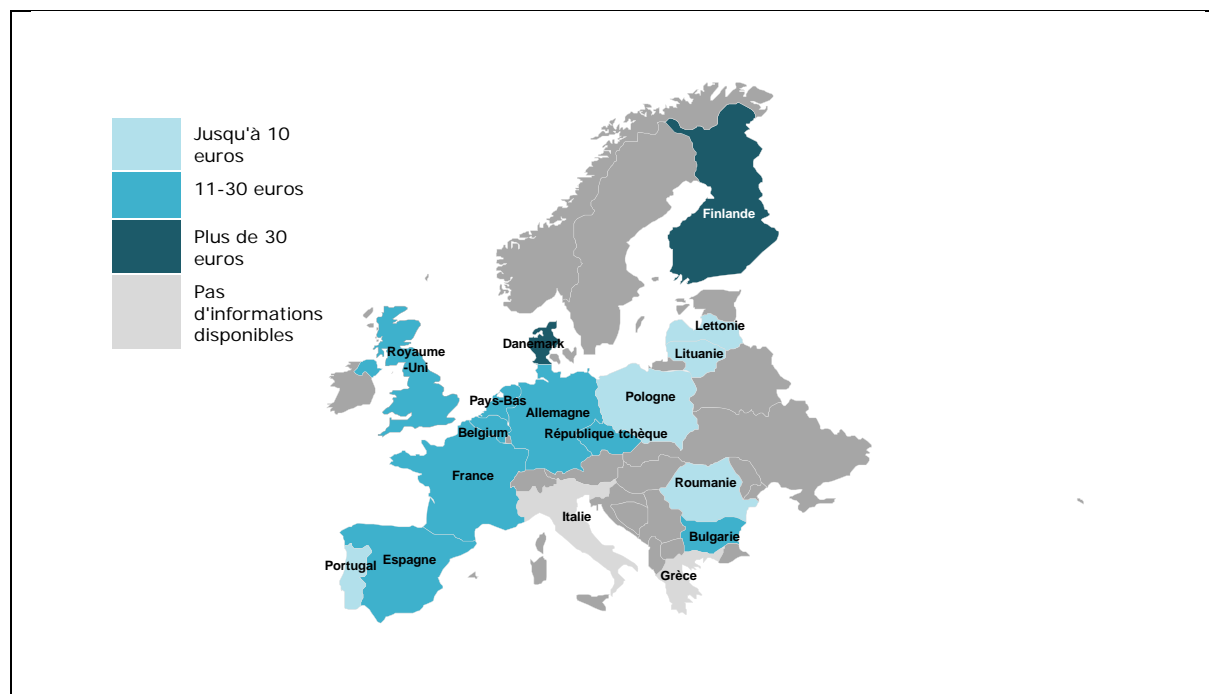
Si la plupart des données sont présentées sous forme de pourcentages, à plusieurs endroits du rapport les données ont été extrapolées pour représenter la population de la Belgique, et sont présentées sous forme d'estimations.

2. Caractéristiques des bibliothèques publiques, et accès à Internet

Il existe 1 250 bibliothèques publiques en Belgique (2012), ce qui représente 1,1 bibliothèque pour 10 000 personnes.⁶ Par comparaison, la moyenne au niveau des 17 pays dans l'UE est de 1,3 bibliothèque pour 10 000 personnes.

En Belgique, la culture est de la responsabilité des communautés. Les trois communautés linguistiques de Belgique, à savoir les communautés française, flamande et allemande ont chacune adopté une législation propre concernant les bibliothèques publiques. Des disparités socioéconomiques, mais également politiques existant entre le nord et le sud du pays, le financement de la lecture publique n'est pas le même partout : les dépenses par habitant de la communauté flamande sont plus élevées, celles de la communauté française moins élevées. D'une manière générale cependant, les dépenses publiques annuelles pour les bibliothèques par habitant en Belgique avoisinent les 27 euros, montant similaire à d'autres pays d'Europe de l'Ouest, comme illustré par la carte ci-après.

Graphique 1: dépenses annuelles par habitant pour les bibliothèques



Source: recherche documentaire TNS

100 % des bibliothèques publiques en Belgique proposent un accès à des ordinateurs⁷.

Les données Eurostat (2011) relatives à l'accès à Internet à domicile sont élevées pour la Belgique, 77 % des ménages ayant accès à Internet, contre une moyenne européenne de 73 %. Il est donc prévisible que la demande et l'utilisation d'ordinateurs mis à la disposition du public soient moins élevées en Belgique que dans d'autres pays.

⁶ Sources : La Fédération Wallonie-Bruxelles en Chiffres ; MFWB, Service de la lecture publique, p.149, Edition 2012; http://www.sociaalcultureel.be/volwassenen/bib_gesubsidieerd.aspx, retirée le 23/11/2012

⁷ Sources : La Fédération Wallonie-Bruxelles en Chiffres ; MFWB, Service de la lecture publique, p.10, 34, Edition 2012; Bibliotheek cijfers BIOS 2011, www.bibliotheeken.be, retirée le 23/11/2012

3. Utilisation des bibliothèques et ordinateurs

3.1 Accès aux bibliothèques et aux ordinateurs mis à la disposition du public

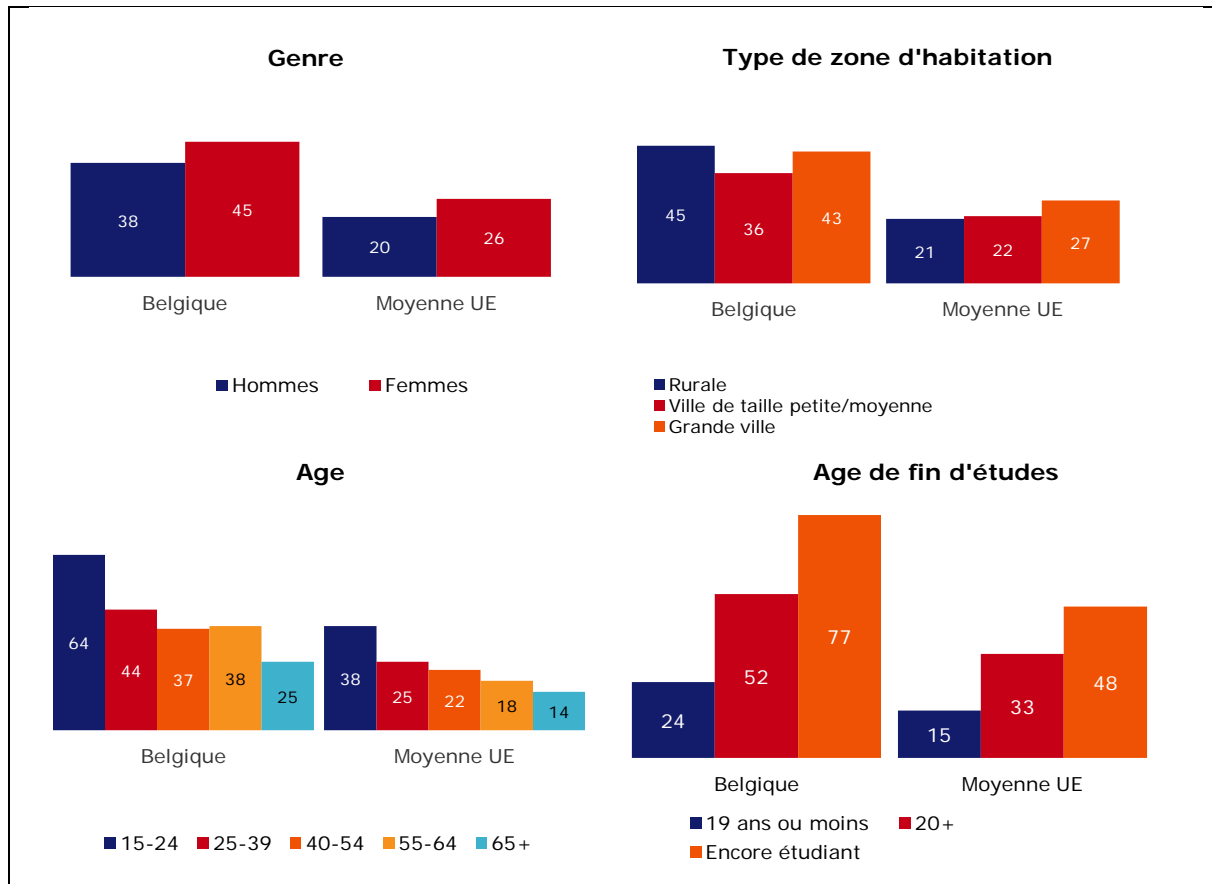
L'enquête auprès du grand public montre que l'utilisation des bibliothèques en Belgique est nettement plus élevée que la moyenne de l'UE.

- On estime que 3,8 millions d'adultes en Belgique, soit deux-cinquièmes des adultes du pays (42 %) se sont rendus dans une bibliothèque publique dans les douze derniers mois, contre un peu moins d'un quart (23 %) de tous les adultes pour l'UE.
- Environ 2,2 millions d'adultes, soit un quart (24 %) des adultes en Belgique utilisent les services d'une bibliothèque au moins une fois par mois, contre 14 % en moyenne dans l'UE.

La fréquence d'utilisation des bibliothèques par les différents groupes en Belgique et à travers l'UE au cours des douze derniers mois est illustrée dans le graphique 2. Pour la Belgique :

- les femmes (45 %) sont plus susceptibles que les hommes (38 %) de se rendre dans une bibliothèque, ce qui est conforme aux résultats pour l'ensemble de l'UE ;
- tous les groupes d'âge en Belgique enregistrent un fort taux d'utilisation des bibliothèques, et notamment les 15-24 ans (64 % des personnes âgées de 15-24 ans, 44 % de celles âgées de 25-39 ans, 37 % de celles âgées de 40-54 ans, 38 % de celles âgées de 55-64 ans et 25 % des personnes de 65 ans et plus, se sont rendues dans une bibliothèque au cours des douze derniers mois). Le pourcentage d'utilisation des bibliothèques en Belgique est plus élevé que la moyenne européenne pour chaque tranche d'âge ;
- les bibliothèques sont fréquentées de manière similaire dans les grandes villes (43 %), les villes plus petites (36 %) et les zones rurales (45 %) ;
- l'utilisation des bibliothèques est particulièrement élevée chez les personnes encore étudiantes – 77 % de ce groupe ont utilisé les services d'une bibliothèque publique au cours des douze derniers mois, soit une fois et demie la moyenne européenne ;
- les personnes nées en Belgique utilisent davantage les bibliothèques que celles nées en dehors du pays – 43 % contre 34 %.

Graphique 2: pourcentage de chaque groupe ayant utilisé les services d'une bibliothèque dans les douze derniers mois



Source: enquête Omnibus – Q1. Vous êtes-vous rendu dans une bibliothèque publique ces douze derniers mois ?

Base: Belgique – tous les adultes (1 018), hommes (488), femmes (530), 15-24 (194), 25-39 (236), 40-54 (279), 55-64 (136), 65+ (173), grandes villes (234), petites villes (317), zones rurales (463), fin des études à 19 ans ou moins (468), à 20 ans ou plus (395), toujours étudiants (141). UE – tous les adultes (17 816), hommes (8 521), femmes (9 295), 15-24 (2 636), 25-39 (4 152), 40-54 (4 592), 55-64 (2 937), 65+ (3 496), grandes villes (5 352), petites villes (6 653), zones rurales (5 633), fin des études à 19 ans ou moins (9943), à 20 ans ou plus (5500), toujours étudiants (1 801).

Voici une comparaison entre le profil des usagers des bibliothèques en Belgique et dans l'UE :

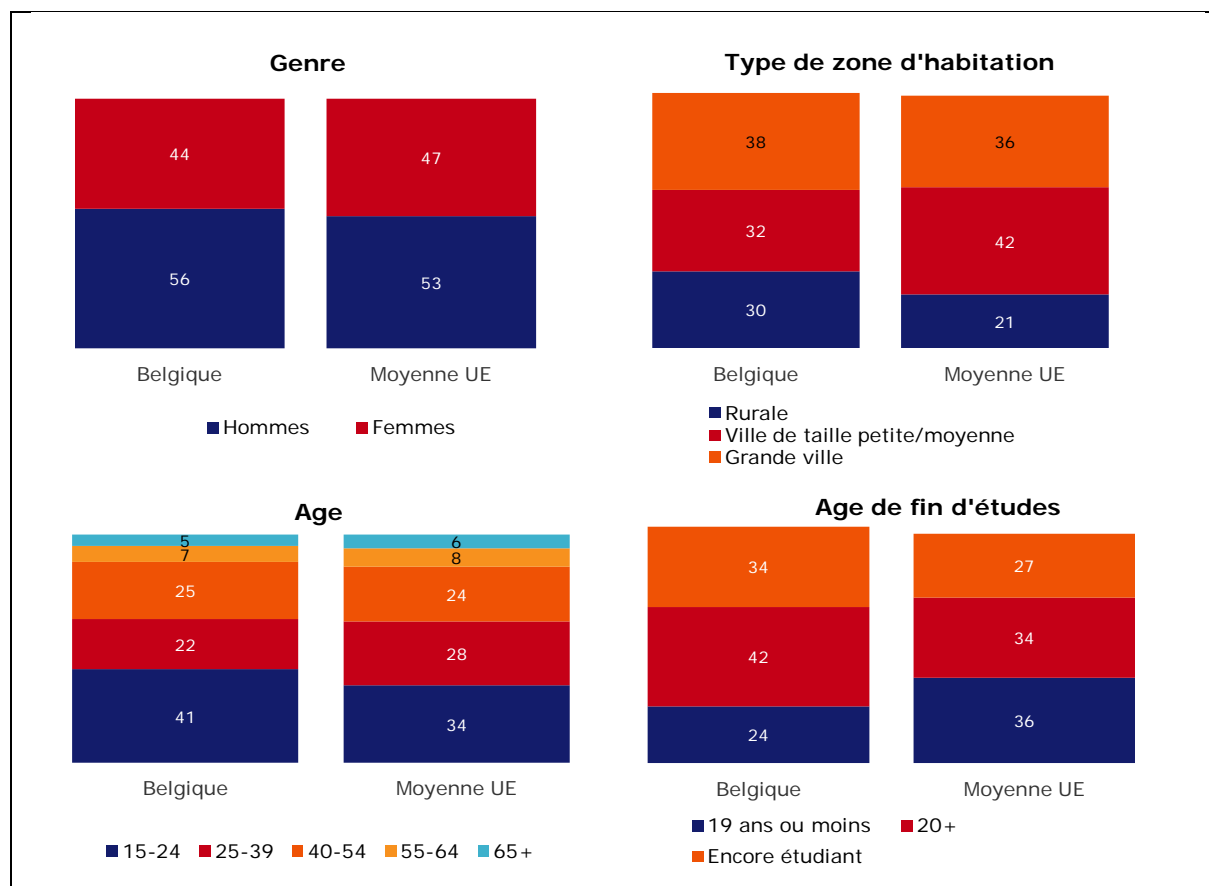
- 44 % des usagers des bibliothèques en Belgique sont des hommes, 56 % des femmes ; ces niveaux correspondent à la moyenne de l'UE (42 % d'homme, 58 % de femmes)
- les usagers en Belgique ont le même profil d'âge que la moyenne dans l'UE – 29 % ont entre 15 et 24 ans, 24 % 25-39, 24 % 40-54, 12 % 55-64 et 10 % ont 65 ans ou plus ; par comparaison, les moyennes de l'UE sont de 25 % pour les 15-24 ans, 26 % pour les 25-39 ans, 25 % pour les 40-51 ans, 12 % pour les 55-64 ans et 12 % pour les 65 ans et plus.

Près d'un cinquième (17 %) des personnes qui se sont rendues dans une bibliothèque en Belgique au cours des douze derniers mois, ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public, ce qui est légèrement plus élevé que les 14 % de moyenne dans l'UE. Quand on demande aux répondants pourquoi ils n'utilisent pas d'ordinateurs mis à la disposition du public, même si la majorité des répondants (82 %) répondent qu'ils n'en ont pas besoin, car ils ont un ordinateur/Internet à la maison, une minorité importante (3 %) déclare néanmoins ne pas savoir se servir d'un ordinateur ou d'Internet, ce qui tendrait à prouver que les bibliothèques pourraient augmenter leur clientèle pour les ordinateurs mis à la disposition du public.

Au total, l'enquête montre que 8 % des adultes en Belgique ont utilisé un ordinateur mis à la disposition du public au cours des douze derniers mois, un pourcentage nettement plus élevé que la moyenne de 4 % d'adultes dans l'UE. On estime que cela représente environ 0,7 million d'adultes en Belgique.

Les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique sont plus susceptibles que la moyenne européenne d'être des hommes, âgés de 15 à 24 ans, d'habiter en zone rurale, et d'avoir cessé leurs études à plein temps à l'âge de 20 ans ou plus, ou d'être encore étudiants, comme le montre le graphique 3.

Graphique 3: profil des personnes ayant utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans les douze derniers mois



Source: enquête sur les bibliothèques – C4. Avez-vous utilisé un ordinateur mis à la disposition du public dans une bibliothèque publique pour accéder à Internet au cours des douze derniers mois ?

Base : tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique (650), UE (11 716).

Plus des deux-cinquièmes des usagers en Belgique (44 %) utilisent des ordinateurs mis à la disposition du public une fois tous les trois mois ou moins souvent, ce qui est proche de la moyenne pour l'UE (47 %). 29 % des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique les utilisent au moins une fois par semaine, contre 23 % dans l'UE, 24 % les utilisent une à trois fois par mois (contre 29 % dans l'UE).

Dans l'étude qualitative, les responsables de bibliothèques ont décrit les différentes manières dont ils travaillaient pour augmenter l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public, et répondre aux besoins de leurs usagers. Si d'une manière générale, il existe quelques problèmes pour attirer les visiteurs dans les bibliothèques, certains groupes sont plus difficiles à atteindre à cause de barrières spécifiques, et des efforts particuliers sont nécessaires pour ces derniers. On peut citer comme exemple les usagers plus âgés, les personnes handicapées, les personnes à bas revenus, les chômeurs et les minorités ethniques.

Afin d'encourager ces groupes, les bibliothèques recherchent des collaborations avec différents organismes publics en contact avec ces derniers (ex. centre de sécurité sociale, centre communautaire), et cherchent à communiquer plus efficacement avec les différents groupes dans la société ; pour ce faire, elles cherchent à cibler les besoins de ces groupes et à apaiser les craintes qu'ils pourraient avoir via des moyens de communication adaptés, qu'il s'agisse d'organisations partenaires ou de médias locaux. Une des principales barrières étant la perception des bibliothèques comme endroit « intellectuel », ce qui repousserait certains groupes, les bibliothécaires estiment qu'il est nécessaire de communiquer le message clé que les bibliothèques « ne se résument pas aux simples livres ».

Elles cherchent également à développer des projets et formations pour générer de l'enthousiasme dans des groupes particuliers, par exemple des jeux vidéo, des éditions de vidéos pour les jeunes visiteurs.

3.2 Raisons d'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public

Les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public interrogés dans le cadre de l'enquête dans les bibliothèques ont dû dire pour quelles raisons principales ils avaient utilisé des ordinateurs, Internet et des logiciels dans les bibliothèques publiques au cours des douze derniers mois. Il paraît clair qu'en Belgique et dans l'UE, les principales motivations des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public sont la gratuité du service ainsi que l'absence d'autres options possibles. Les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique sont plus susceptibles que ceux des autres pays de déclarer que les bibliothèques leur permettent de travailler ou d'être avec des amis ou d'autres personnes (21 % en Belgique contre 12 % dans l'UE).

Graphique 4: principales raisons d'utiliser des ordinateurs dans les bibliothèques



Source : Enquête sur les bibliothèques – C8 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 douze derniers mois ?

Base : Tous les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique (650), UE (11 716).

Les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public ont également dû répondre à deux questions plus directes concernant les autres options à leur disposition, tout d'abord les autres endroits où ils pouvaient accéder à Internet, puis les autres endroits où ils pouvaient accéder à Internet « gratuitement ». En Belgique, 13 % des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public déclarent ne pas avoir d'autres possibilités pour accéder à Internet (contre 11 % à travers l'UE), et 16 % déclarent ne pas avoir d'autre source gratuite

d'accès à Internet à leur disposition (contre 14 % à travers l'UE). D'une manière générale, on estime que 0,2 million d'utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique (29 % des utilisateurs) n'ont pas d'autres endroits pour accéder à Internet, ou pour y accéder gratuitement.

Les personnes ayant indiqué qu'elles n'avaient pas d'autres possibilités d'accès à Internet proviennent souvent de groupes « exclus du numérique » (et souvent de groupes « socialement exclus »), ce qui montre bien le rôle des ordinateurs mis à la disposition du public dans l'avenir de la Stratégie de croissance Europe 2020. Plus précisément, les groupes suivants sont particulièrement susceptibles de déclarer ne pas avoir d'autre choix :

- les personnes âgées – 21 % des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public âgés de 65 ans et n'ont pas d'autre accès à Internet, contre 6 % des 15-24 ans

L'étude qualitative soutient les résultats de l'enquête, comme le montre le graphique 4. La plupart des visiteurs qui utilisent les TIC en bibliothèque n'ont pas les moyens d'acheter le matériel/les connexions réseaux dont ils ont besoin et par conséquent, leur première motivation à utiliser des TIC à la bibliothèque est leur gratuité. Ils ne savent ni où, ni comment accéder à ces technologies ailleurs. Un autre motif important invoqué est la possibilité d'être connecté aux autres par le biais des technologies de l'information et de la communication - pas seulement grâce à l'environnement social de la bibliothèque, mais parce que les usagers pensent également que la maîtrise des TIC de base sont une « nécessité » dans la société d'aujourd'hui, et que la bibliothèque leur permet de « rester dans la course » et répond à leurs besoins d'être « connectés » avec la société au sens large. Si la formation aux TIC n'est pas un facteur en tant que tel (excepté pour les participants plus âgés qui viennent à la bibliothèque pour cette raison), la majorité des participants se disent intéressés par cette dernière.

« J'utilise les ordinateurs à la bibliothèque, car je ne connais pas d'autres endroits où je pourrais les utiliser » (usager, homme, 65+, Belgique)

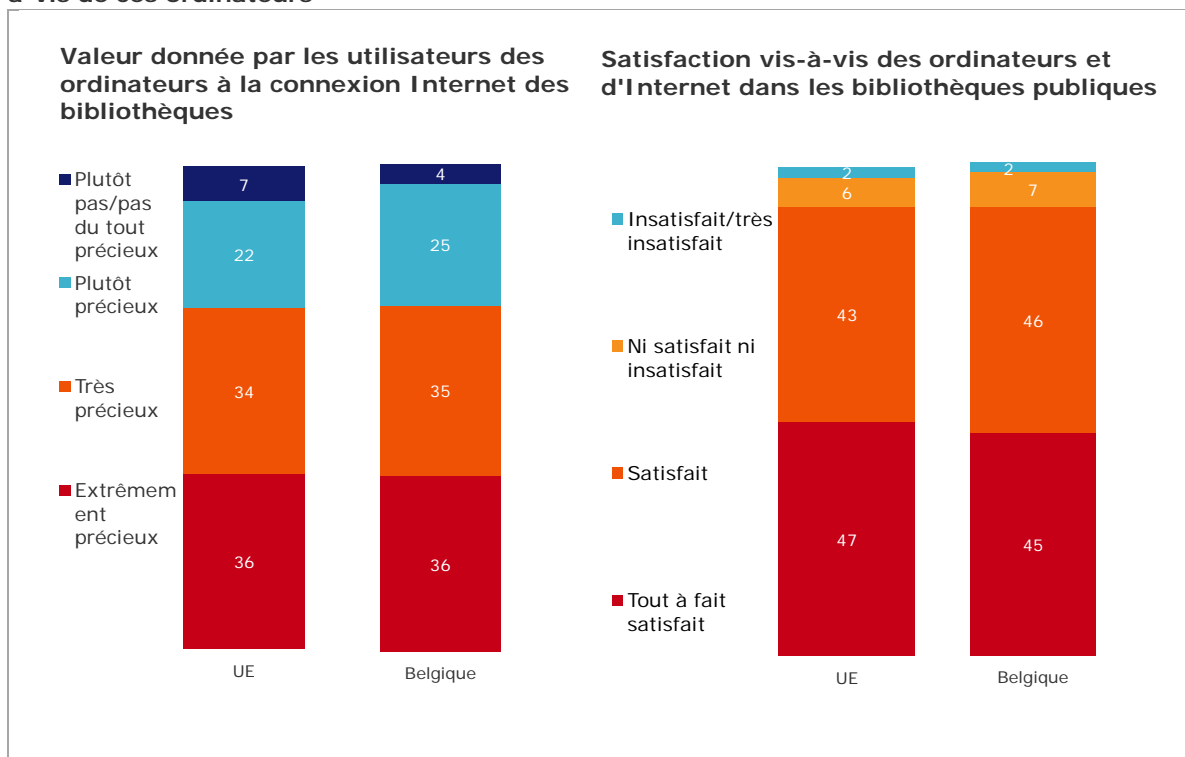
« Il est vital de rester connecté, de rester au courant. Autrement, vous ne ferez pas partie de la société » (usager, homme, 44-55 ans, Belgique)

La valeur donnée aux ordinateurs mis à disposition des utilisateurs est légèrement plus élevée en Belgique que dans la moyenne de l'UE, comme le montre le graphique 5. D'une manière générale, 96 % des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique déclarent que les ordinateurs et la connexion Internet de la bibliothèque sont efficaces, contre 92 % de l'ensemble des utilisateurs dans l'UE. La proportion d'utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique déclarant que le service est « extrêmement » utile, est par contre la même que celle de l'UE dans son ensemble (36 %).

Les ordinateurs et la connexion à Internet de la bibliothèque sont particulièrement bien perçus en Belgique chez les usagers âgés de 40-54 ans (57 % jugent les services « extrêmement précieux »), et chez ceux issus des grandes villes (49 % de « extrêmement précieux »).

La satisfaction par rapport aux ordinateurs et Internet dans les bibliothèques publiques est élevée chez les utilisateurs, comme le montre le graphique 5 :

Graphique 5: valeur placée sur les ordinateurs mis à disposition du public, et satisfaction vis-à-vis de ces ordinateurs



Source: enquête sur les bibliothèques – C30 Quelle est pour vous la valeur de la connexion Internet et des ordinateurs de la bibliothèque ? & C31 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de l'accès fourni par les bibliothèques publiques aux ordinateurs et à Internet ?

Base : ensemble des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public. Belgique (650); UE (11 716)

En Belgique, environ les trois quarts des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public (83 %) expliquent que lorsqu'ils se rendent dans une bibliothèque pour utiliser un ordinateur, ils trouvent immédiatement un terminal de libre, et 10 % supplémentaires déclarent devoir attendre moins de dix minutes. Ces temps d'attente sont plus courts que les moyennes enregistrées dans l'UE (72 % des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public trouvent immédiatement un ordinateur de libre, et 16 % doivent attendre moins de dix minutes).

Dans l'étude qualitative, d'après les rapports des responsables de bibliothèques, le nombre d'ordinateurs mis à la disposition du public et d'autres matériels, logiciels par bibliothèque, est déterminé par le nombre de visiteurs et le budget – sur une fourchette allant de 7 à 40 PC dans les bibliothèques concernées par l'étude. Le matériel se limite principalement à des PC, qui sont répartis entre ceux qui sont prévus pour une utilisation informelle ou de divertissement, et ceux réservés exclusivement aux catalogues de la bibliothèque et à la gestion du prêt des matériels. Les matériels disponibles incluent des imprimantes (très utilisées par les étudiants), des scanners (dans certaines bibliothèques seulement), et des écrans tactiles (dans une bibliothèque).

Même s'il existe une politique standard dans toutes les bibliothèques prévoyant de renouveler les ordinateurs mis à la disposition du public tous les 4-5 ans, les responsables de bibliothèques ont fait état d'une différence importante entre la fiabilité des ordinateurs mis à la disposition du public dans les zones urbaines, et dans les zones semi-rurales – les ordinateurs des bibliothèques dans les villes sont moins fiables, alors que les ordinateurs dans les bibliothèques en zone semi-rurale ne font l'objet d'aucune réclamation. Les responsables font le lien entre ce problème et le degré d'utilisation :

- dans les zones urbaines, les ordinateurs mis à la disposition du public ont tendance à être utilisés plus intensément (les heures d'ouverture étant plus étendues, le nombre d'utilisateurs plus élevés) ; par

conséquent, les matériels s'usent plus vite et ont plus rapidement besoin d'être remplacés. Ces bibliothèques utilisent également des systèmes d'exploitation plus anciens. De plus, l'assistance technique fournie par les organismes municipaux de TIC est limitée par le nombre de bibliothèques à desservir. Les responsables dans ces bibliothèques demandent des techniciens des TIC qualifiés, qui pourraient traiter les besoins individuels des bibliothèques.

« Nous ne remplaçons un ordinateur que lorsqu'il est complètement hors d'usage » (responsable de bibliothèque, zone urbaine, Belgique)

- les ordinateurs mis à la disposition du public dans les zones semi-rurales servent moins souvent, et les responsables de bibliothèques n'ont signalé aucun problème concernant leur fiabilité. Ils ont également une plus grande liberté dans le choix des logiciels, et bénéficient de l'assistance technique d'entreprises privées, ce qui débouche sur des configurations à jour et une attention individuelle portée à la bibliothèque.

Globalement, les usagers sont satisfaits des TIC mises à leur disposition dans les bibliothèques publiques. Leurs opinions concernant la mise à disposition de matériels et logiciels dans les bibliothèques sont globalement identiques à celles des responsables de bibliothèques, avec quelques différences en termes d'ampleur. Ils font par exemple également état de plus de problèmes dans les bibliothèques des zones urbaines que dans celles des zones semi-urbaines ; cependant, si les responsables de bibliothèques se concentrent plus sur le problème de fiabilité des ordinateurs, les usagers dans les zones urbaines se soucient plus du manque d'ordinateurs disponibles. Ils parlent « d'encombrements » pour utiliser les installations, et se disent frustrés par la limitation à 1 heure d'utilisation par jour. Il existe également des problèmes concernant les logiciels dans les bibliothèques, d'une manière générale cependant, les usagers jugent les ordinateurs mis à la disposition du public fiables pour la plupart de leurs activités.

Toutes les bibliothèques publiques proposent une connexion à Internet à haut débit, qui ne pose généralement pas de problème à l'exception d'une bibliothèque dans laquelle certains se sont plaints de la lenteur de la connexion, découlant de son raccord au réseau municipal. Les usagers sont également assez satisfaits de la connexion fournie. Si responsables comme usagers sont satisfaits, ils anticipent tous deux des problèmes pouvant provenir du manque de bandes passantes à l'avenir, à cause de la forte demande.

Les responsables de bibliothèques envisagent le WiFi comme un élément essentiel des services proposés par la bibliothèque dans son rôle de fournisseur d'informations, en permettant l'accès à l'information, et en facilitant études et recherches. La plupart des bibliothèques impliquées dans l'étude qualitative disposent du WiFi, utilisé le plus souvent par les étudiants; les bibliothèques qui ne fournissent pas de WiFi voient ce point comme une faiblesse, et prévoient de le proposer dans un avenir proche.

« Je vois le fait de ne pas proposer le WiFi comme un défaut important » (responsable de bibliothèque, zone semi-rurale, Belgique)

Les usagers évaluent également le WiFi positivement, et bon nombre d'entre eux l'utilisent au sein des bibliothèques pour leurs ordinateurs portables ou smartphones. Cependant, certains rapportent une connectivité insuffisamment puissante/qui ne fonctionne pas, et certaines bibliothèques ne fournissent pas de WiFi, ce qui entraîne des plaintes chez les visiteurs.

4. Impressions des bibliothèques publiques

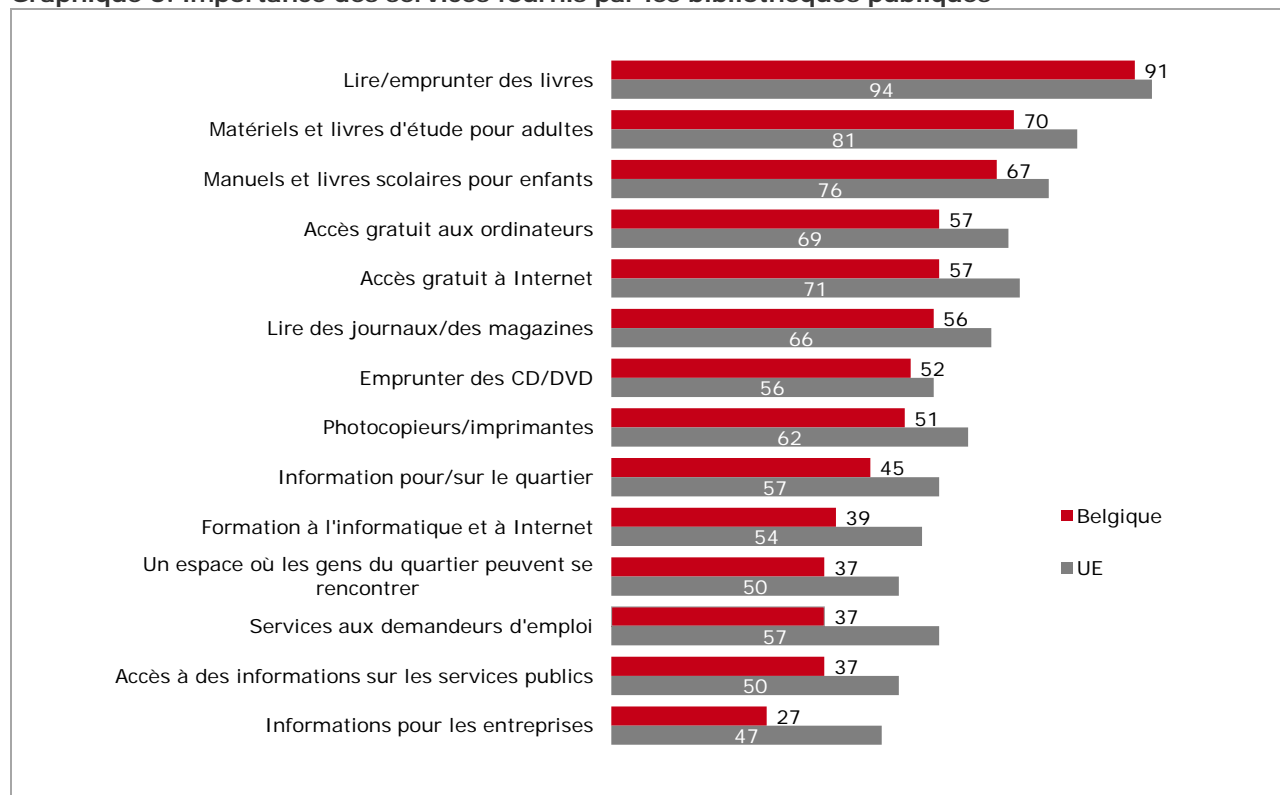
4.1 Importance des services des bibliothèques

Les usagers des bibliothèques (qu'ils utilisent ou non les ordinateurs mis à la disposition du public) ont dû noter une liste de services pouvant être offerts par une bibliothèque sur une échelle à cinq échelons, de « extrêmement important » à « pas du tout important ». Le graphique 6 montre le pourcentage en Belgique, et dans l'UE, des services évalués à 4 ou 5 sur l'échelle.

Sans surprise, le service fondamental « lire/emprunter des livres » arrive en tête, considéré comme important par 91 % des usagers en Belgique (et 94 % dans l'UE), suivi par les « matériels et livres d'étude pour adultes ».

Les « manuels et livres scolaires » sont jugés importants par deux tiers (67 %) des usagers de bibliothèques en Belgique, et « l'accès gratuit à Internet » et « l'accès gratuit à des ordinateurs » sont jugés importants par plus de la moitié (57 %) des usagers des bibliothèques en Belgique – pourcentages inférieurs à ceux de l'UE.

Graphique 6: importance des services fournis par les bibliothèques publiques



Source: enquête sur les bibliothèques – C15 Je vais vous lire une liste de services que peuvent fournir les bibliothèques publiques. Veuillez me dire quelle est l'importance selon vous de chaque service
 Base : tous les usagers des bibliothèques - Belgique (1 535), UE (24 253).

Les usagers en Belgique sont moins susceptibles que la moyenne européenne des usagers d'évaluer tous les services comme importants. 39 % des usagers en Belgique jugent importantes les propositions de formations à l'informatique et à Internet, contre 54 % en moyenne dans l'UE.

Concernant l'importance des bibliothèques pour la vie du quartier, 37 % des usagers des bibliothèques en Belgique estiment qu'il est important d'avoir « un espace où les gens du quartier peuvent se rencontrer » (par rapport à une moyenne de 50 % dans l'UE), et 45 % estiment qu'il est important d'avoir des « informations pour/sur le quartier » (contre 57 % en moyenne dans l'UE).

Dans l'étude qualitative, les usagers jugent positivement l'environnement de la bibliothèque, en le décrivant comme calme et convivial. La bibliothèque est perçue comme un espace qui ne sert pas seulement à trouver des livres, mais également à interagir avec d'autres personnes – qu'il s'agisse des autres visiteurs ou du personnel – ce contact social étant important pour certains usagers. « Quitter la maison » est une des raisons de venir à la bibliothèque, et les jeunes usagers en particulier y rencontrent leurs amis. Ils voient la bibliothèque comme un endroit où combiner socialisation et étude : à savoir, tirer parti des excellentes infrastructures d'études disponibles et être dans un environnement devenu motivant par la présence d'autres personnes qui travaillent, tout en étudiant avec des amis.

4.2 Efficacité et financement des bibliothèques publiques

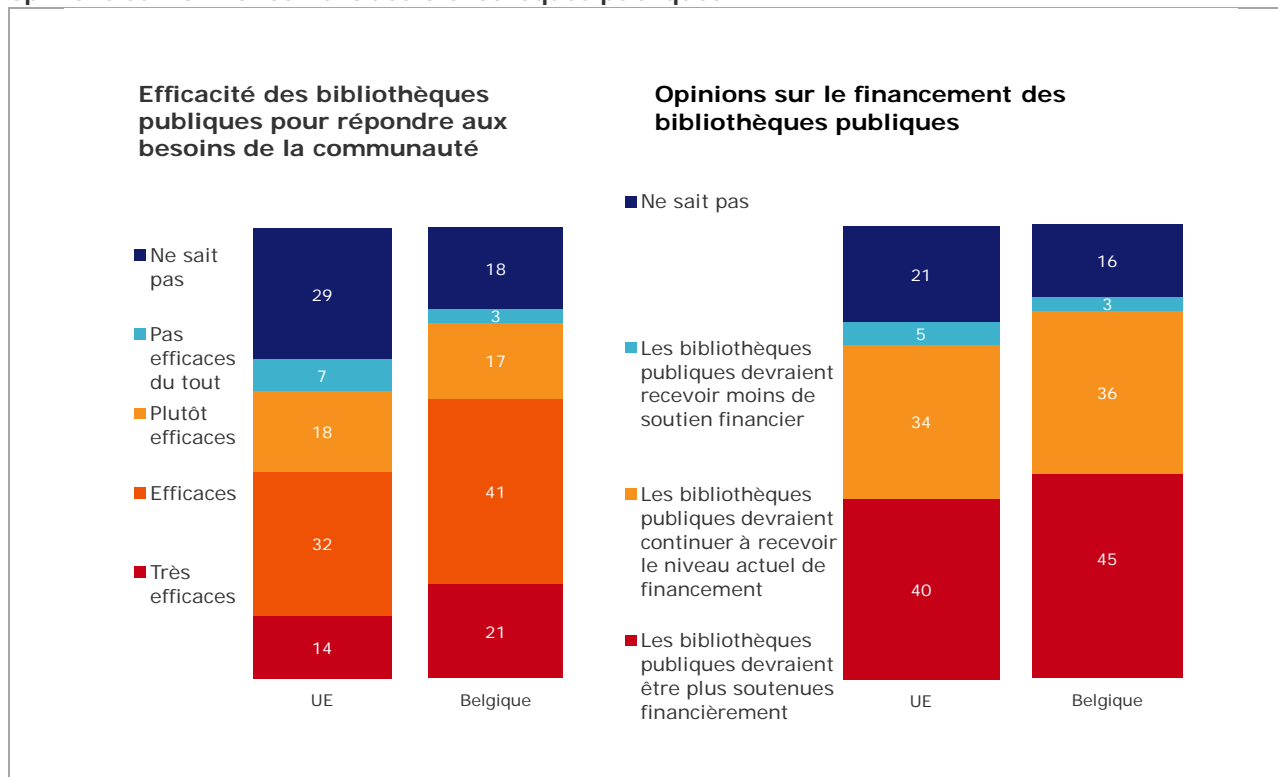
Près des quatre-cinquièmes (79 %) du grand public en Belgique (y compris les usagers et non-usagers des bibliothèques) estiment que les bibliothèques sont très efficaces, efficaces ou assez efficaces pour répondre aux besoins de leur communauté locale. Ce pourcentage est plus élevé que la moyenne des 17 pays européens de l'étude, qui est de 64 %. La proportion de répondants qui estiment que les bibliothèques sont « très efficaces » est particulièrement élevée en Belgique, à 21 % contre 14 % pour la moyenne de l'UE.

Les usagers de bibliothèques en Belgique et les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public sont presque unanimes pour dire que les bibliothèques répondent efficacement au besoin de leur quartier – 95 % de tous les usagers des bibliothèques les jugent efficaces, pourcentage qui atteint 99 % pour les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public.

près de la moitié (45 %) du public en Belgique estime que les bibliothèques publiques méritent davantage de soutien financier qu'elles n'en ont actuellement ; c'est plus élevé que la moyenne de l'ensemble des 17 pays dans l'UE (40 %). Presque toutes les proportions restantes estiment que le financement doit continuer au niveau actuel (36 %), ou sont sans opinion (16 %). Seuls 3 % du public en Belgique estiment que les bibliothèques publiques devraient bénéficier de *moins* de soutien financier.

Sans surprise, les usagers des bibliothèques et les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public sont encore plus susceptibles que les non-usagers d'affirmer que les bibliothèques devraient bénéficier de soutiens financiers plus importants - 51 % de tous les usagers des bibliothèques, et 52 % des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public souhaitent que les bibliothèques bénéficient d'un soutien financier plus important.

Graphique 7: efficacité des bibliothèques publiques pour répondre aux besoins des communautés et opinions sur le financement des bibliothèques publiques



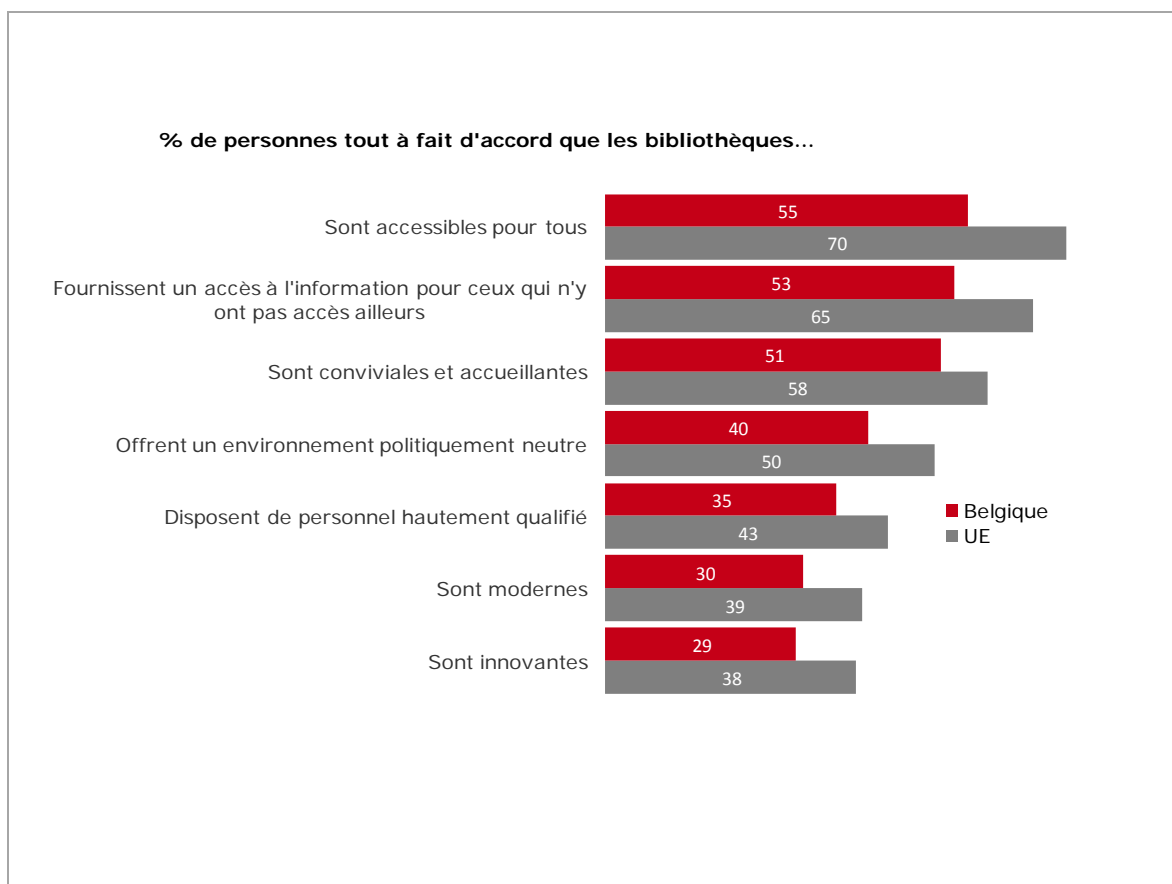
Source : sondage Omnibus – Q6 Comment pensez-vous que votre bibliothèque publique locale répond aux besoins de votre communauté ? & Q7 Parmi les affirmations suivantes, laquelle représente le mieux votre opinion concernant le financement actuel des bibliothèques publiques ?

Base : ensemble des adultes – Belgique (1018) ; UE (17 816)

4.3 Perceptions des bibliothèques publiques

Il a été demandé aux usagers des bibliothèques de donner leur avis sur ces dernières, par le biais d'affirmations d'accord/pas d'accord. Le tableau 8 montre les proportions de répondants en Belgique et dans l'UE qui sont fortement d'accord avec chacune de ces affirmations. Les usagers en Belgique sont moins susceptibles que la moyenne de l'UE d'être fortement d'accord avec ces affirmations, la plus grande différence provenant de l'affirmation « sont accessibles pour tous » (55 % en Belgique contre 70 % dans l'UE) et « fournissent un accès à l'information pour ceux qui n'y ont pas accès ailleurs » (53 % en Belgique contre 65 % UE).

Graphique 8: perceptions des bibliothèques publiques



Source : enquête sur les bibliothèques – C29 Dans quelle mesure êtes vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?

Base : tous les usagers des bibliothèques. Belgique (1 535); UE (24 253)

5. Apprentissage informel et non formel

Les bibliothèques publiques sont des acteurs clés de l'offre de la composante non formelle/informelle de la politique d'apprentissage tout au long de la vie de la Commission européenne, notamment en ce qui concerne l'apport en termes d'*inclusion*. Le rôle des bibliothèques dans l'éducation des usagers a été analysé en demandant à tous les usagers des bibliothèques s'ils avaient participé à des activités éducatives dans une bibliothèque publique au cours des douze derniers mois.

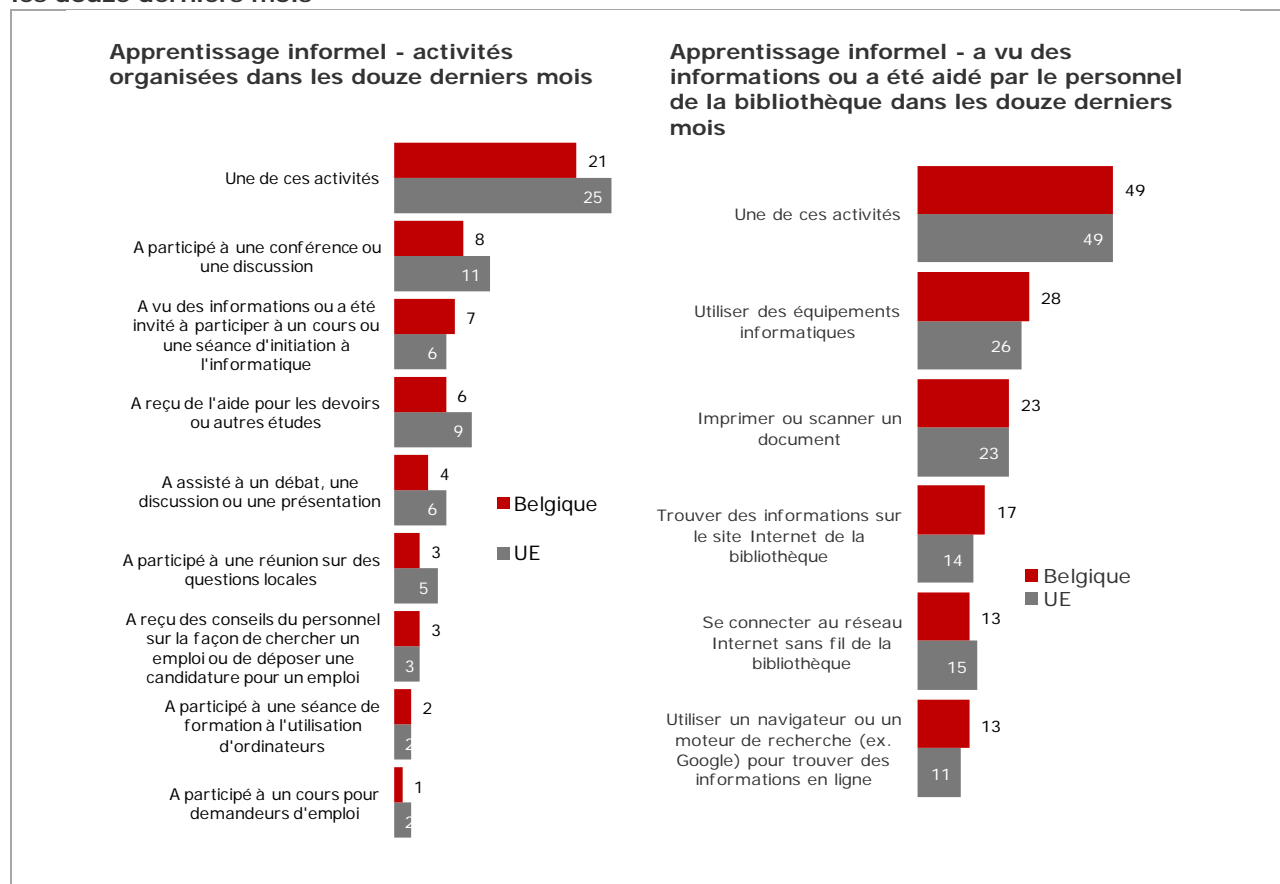
D'une manière générale en Belgique, 21 % des usagers des bibliothèques ont participé à une des activités éducatives proposées dans les bibliothèques dans les douze derniers mois, pourcentage moins élevé que la moyenne de l'UE qui est de 25 %.

Les niveaux d'implication dans toutes les activités éducatives des bibliothèques ont tendance à être moins élevés en Belgique quand dans l'UE dans son ensemble (graphique 9), notamment dans les domaines suivants :

- assister à une conférence ou à une discussion (8 % contre 11 % en moyenne dans l'UE)
- recevoir de l'aide pour les devoirs ou autres études (6 % contre 9 % en moyenne dans l'UE)

Deux pour cent des usagers de bibliothèques en Belgique déclarent avoir suivi une formation en informatique dans les douze derniers mois – soit le même pourcentage que la moyenne de l'UE. En d'autres termes, environ 84 000 adultes en Belgique ont suivi une formation en informatique dans une bibliothèque au cours des douze derniers mois.

Graphique 9 : activités informelles d'apprentissage organisées ou présentées aux usagers pendant les douze derniers mois



Source: enquête sur les bibliothèques – C16 Pour cette question, veuillez penser à ce que vous avez fait au cours des douze derniers mois. Durant cette période, avez-vous réalisé l'une des activités suivantes dans une bibliothèque publique ? & C17 Au cours des douze derniers mois, un membre du personnel vous a-t-il aidé à réaliser l'une des activités suivantes ou montré comment faire dans une bibliothèque publique ?

Base : C16- Tous les usagers des bibliothèques – Belgique (1 535) ; UE (24 253). C17 - Tous les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public - Belgique (650) ; UE (11 716).

Comme le montre le graphique 9, le personnel des bibliothèques publiques joue un rôle important pour aider les usagers dans l'apprentissage informel. D'une manière générale, près de la moitié (49 %) des usagers des bibliothèques en Belgique ont obtenu l'aide un membre du personnel de la bibliothèque pour réaliser une activité dans le domaine de l'apprentissage informel, pourcentage égal à la moyenne de l'UE de 49 %.

Le personnel des bibliothèques a le plus souvent aidé les usagers des bibliothèques à utiliser un ordinateur, à imprimer ou à scanner, et à trouver des informations sur le réseau Internet sans fil de la bibliothèque.

Perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques en Belgique

Dans l'étude qualitative, les usagers expliquent que l'assistance relative aux TIC dans les bibliothèques dépend du personnel qui se trouve sur place et de leur bonne volonté, de leur disponibilité et de leur compétence. Par conséquent, il n'est pas toujours possible de se faire aider, et il a été constaté certaines limites dans le domaine des compétences informatiques. Cependant, les usagers ont pu donner des exemples sur la manière dont le personnel les avait aidés. Dans la plupart des cas, il s'agit de questions concrètes et techniques, par exemple des difficultés pour imprimer, sauvegarder des fichiers, utiliser des clés USB, insérer des numéros de page. Cette aide est perçue comme particulièrement utile pour les nouveaux usagers, qui sont susceptibles de poser des questions basiques, et cette aide leur permet d'avancer. Certains membres du personnel plus compétents peuvent également apporter une aide dans des domaines plus avancés, par exemple sur la compression de fichiers.

Les usagers ont des connaissances variables des services relatifs aux TIC à leur disposition, ces connaissances étant très faibles dans les zones urbaines, mais plus importantes dans les zones semi-rurales. On note cependant dans toutes les zones un fort intérêt pour les différents services qui pourraient être mis à leur disposition, ainsi que pour les formations, car les usagers souhaitent améliorer leurs compétences. Des formations sont proposées dans plusieurs bibliothèques, la plupart du temps organisées par des organismes extérieurs (une bibliothèque propose une formation animée par son personnel). Les usagers qui ont participé à ces formations en sont satisfaits ; ils ont apprécié l'organisation en petits groupes et l'approche personnalisée, avec un rythme d'apprentissage mesuré.

6. Utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public à des fins professionnelles et de recherche d'emploi

Les bibliothèques publiques ont un rôle à jouer pour offrir à la communauté une passerelle vers des niveaux de compétences plus élevés, mais aussi à l'emploi. Par conséquent, le rôle des bibliothèques publiques dans l'accession des Européens aux opportunités d'emploi est un thème important de l'étude.

En Belgique, au cours des douze derniers mois, plus d'un-quart (26 %) des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public ont utilisé les ordinateurs des bibliothèques pour y réaliser une activité dans le domaine de l'emploi, ce qui est inférieur à la moyenne européenne (30 %). Environ 0,2 million d'utilisateurs d'ordinateurs à la disposition du public en Belgique les ont donc utilisés pour des activités dans le domaine de l'emploi.

Globalement, 13 % des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique ont utilisé ces derniers pour postuler à un emploi (en Belgique ou dans un autre pays de l'UE) au cours des douze derniers mois - soit environ 81 000 adultes en Belgique. Parmi les répondants ayant postulé à un emploi à l'aide d'un ordinateur mis à la disposition du public, 19 % ont déclaré avoir obtenu le poste. Ce qui signifie qu'en tout, 2 % des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique – soit environ 15 000 adultes – ont postulé et obtenu un emploi à l'aide de ces ordinateurs au cours des douze derniers mois.

Le personnel des bibliothèques publiques a un rôle à jouer pour soutenir les activités dans le domaine de l'emploi sur les ordinateurs mis à la disposition du public, comme le montre le graphique 10. Moins d'un utilisateur de ces ordinateurs sur dix (9 %) en Belgique indique qu'il/elle a été aidé ou qu'on lui a montré comment réaliser une activité dans le domaine de l'emploi sur les ordinateurs mis à la disposition du public (nombre inférieur à la moyenne de l'UE).

Graphique 10: activités dans le domaine de l'emploi réalisées sur des ordinateurs mis à la disposition du public, au cours des douze derniers mois

Activités liées à l'emploi - Ordinateurs utilisés dans les douze derniers mois pour...			Activités liées à l'emploi - un membre du personnel vous a aidé à réaliser/ montré comment faire...		
%	Belgique	UE	%	Belgique	UE
Une des activités listées ci-dessous	26	30	Une des activités listées ci-dessous	9	11
Trouver des informations sur la façon de chercher un emploi et/ou de déposer une candidature	14	14	Améliorer les compétences requises pour votre emploi actuel	3	4
Chercher un emploi	15	13	Rédiger un CV	5	5
Rédiger un CV ou une lettre de motivation	10	12	Développer les compétences nécessaires pour obtenir un emploi	1	2
Améliorer les compétences requises pour votre emploi actuel	8	11	Chercher un emploi en ligne (trouver une agence de recrutement, rechercher des informations sur un employeur)	2	3
Déposer une candidature pour un emploi dans ce pays	12	10	Déposer une candidature en ligne	2	2
Chercher des informations sur un employeur	10	8	Chercher un emploi et déposer une candidature pour un emploi dans un autre pays de l'UE	1	1
Trouver une agence de recrutement	8	5			
Utiliser un tableur/un logiciel de base de données	1	3			
Chercher un emploi dans un autre pays de l'UE	4	2			
Déposer une candidature pour un emploi dans un autre pays de l'UE	2	1			

Source : enquête sur les bibliothèques - C18 Au cours des douze derniers mois, avez-vous utilisé des ordinateurs mis à disposition dans des bibliothèques publiques pour...& C20 Au cours des douze derniers mois, un membre du personnel vous a-t-il aidé à réaliser l'une des activités suivantes ou montré comment faire dans une bibliothèque publique ?

Base : ensemble des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public. Belgique (650) ; UE (11 716).

Il a été demandé aux utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public s'ils ont utilisé ces ordinateurs pour des activités professionnelles au cours des trois derniers mois. Un utilisateur sur six en Belgique (16 %) s'est servi d'un ordinateur mis à la disposition du public pour chercher des informations en lien avec leur activité professionnelle, ce qui est inférieur à la moyenne dans l'UE, qui est de 20 %. Trois pour cent des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique ont utilisé ces derniers pour participer à des réseaux sociaux, moitié moins que la moyenne européenne (6 %). Quatre pour cent des usagers en Belgique (même niveau que la moyenne de l'UE) se sont servis d'un ordinateur mis à la disposition du public pour vendre leurs propres biens ou produits.

Dans l'étude qualitative, les responsables de bibliothèques et les usagers mentionnent le rôle de la bibliothèque publique dans l'aide apportée aux usagers pour accéder aux opportunités d'emploi. Les responsables expliquent que de nombreux usagers de leurs bibliothèques utilisent les infrastructures de TIC dans la bibliothèque à cette fin, Internet étant devenu un moyen très important pour trouver un emploi. Les usagers impliqués dans l'étude confirment ce point, puisque bon nombre d'entre eux ont utilisé les ordinateurs mis à la disposition du public dans les bibliothèques pour postuler à un emploi. Les bibliothécaires expliquent de quelles manières ils ont aidé ces usagers, par exemple en organisant des formations (« postuler à un emploi en ligne »), et évoquent également un ordinateur spécifique (WIS), facile à utiliser, muni exclusivement d'une fonction de recherche d'emploi. Cet ordinateur WIS a cependant été depuis retiré. En effet, ces fonctions sont également disponibles sur des ordinateurs classiques, et le coût périodique était trop élevé pour les bibliothèques.

« Nous avons dû rédiger un CV pour l'école, et j'ai fait le mien à la bibliothèque » (premier usager récent, femme, 16-24, Belgique)

L'impact de l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public sur les opportunités d'emploi est illustré par divers exemples d'utilisateurs ayant ensuite réussi à décrocher des emplois. Un responsable de bibliothèque déclare qu'un de ses visiteurs les plus fidèles qui fréquente la bibliothèque pour y étudier a également trouvé du travail en utilisant les ordinateurs de la bibliothèque. Les utilisateurs ont également donné des exemples de leurs réussites, que ce soit pour chercher un emploi ou pour déposer une candidature.

« J'ai trouvé mon emploi actuel en cherchant et en envoyant des emails depuis la bibliothèque » (usager, femme, 25-39, Belgique)

« J'ai trouvé un emploi d'été ici, j'ai pu aller travailler dans les Alpes françaises pendant huit semaines. J'ai eu beaucoup de mal à ne pas crier de joie quand j'ai lu l'email à la bibliothèque » (usager, femme, 16-24 ans, Belgique)

Les initiatives touchant les activités de nature commerciale sont peu nombreuses, mais le personnel des bibliothèques a déjà aidé les utilisateurs quand c'était nécessaire, par exemple pour trouver des informations.

7. E-gouvernement et citoyenneté active

Dans le cadre de l'agenda « Interconnexion en Europe », les bibliothèques publiques représentent un réseau public d'accès au numérique qui peut permettre d'avoir un accès plus efficace à l'administration en ligne (e-gouvernement). On a demandé aux usagers d'évoquer leurs interactions avec les autorités publiques par à l'aide des ordinateurs mis à la disposition du public. Ils ont notamment été interrogés sur la recherche d'informations sur les sites Internet de l'administration publique, le téléchargement de formulaires officiels, l'envoi des formulaires complétés, la publication de commentaires/le partage d'opinions ou de points de vue avec l'administration publique, et sur d'autres manières d'interagir en ligne avec l'administration publique.

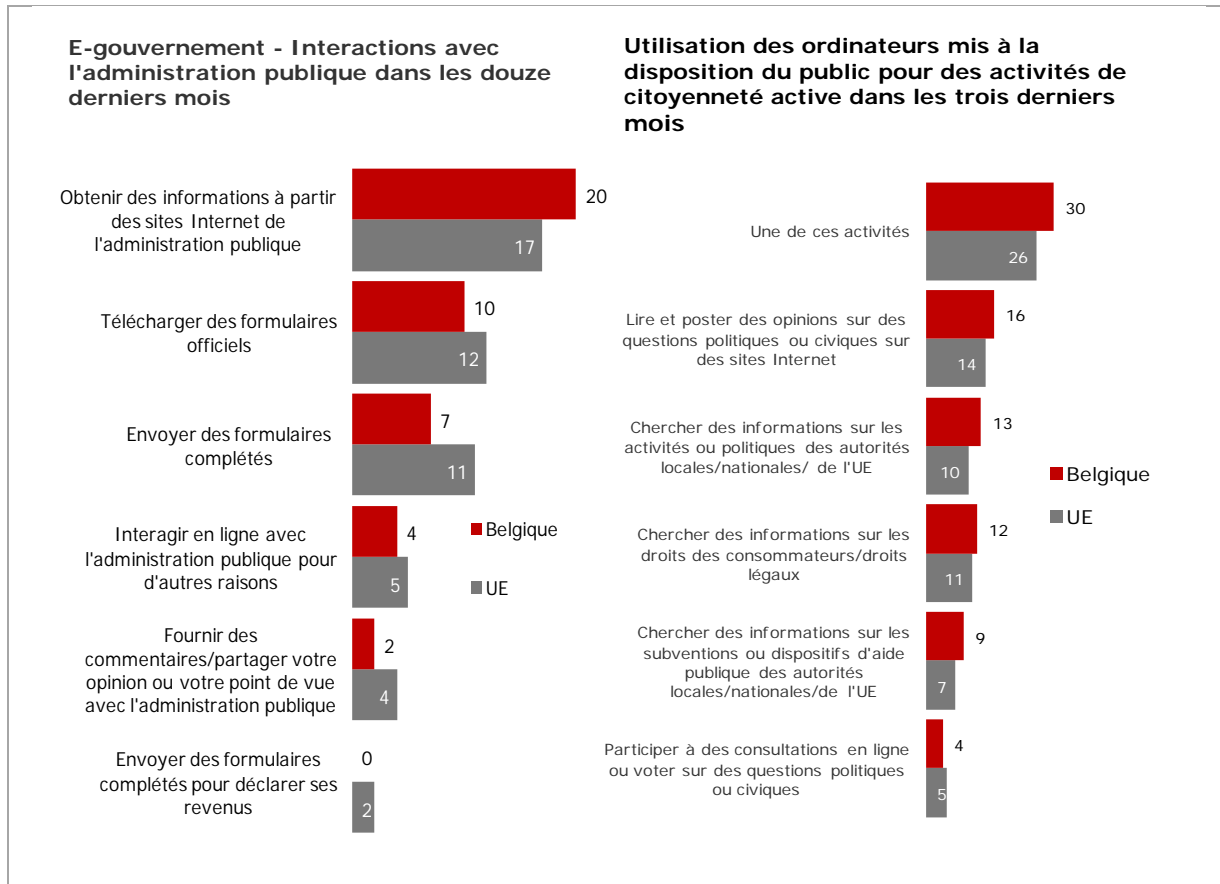
D'après les données d'Eurostat, – l'utilisation des services de l'administration publique en ligne en Belgique est plus élevée que la moyenne dans l'UE - 47 % des adultes en Belgique ont utilisé Internet au cours des douze derniers mois pour interagir avec l'administration publique, contre 41 % dans l'UE. Les citoyens en Belgique sont également plus susceptibles que la moyenne des Européens d'utiliser Internet pour obtenir des informations à partir des sites Internet de l'administration publique (39 % contre 35 %).

L'enquête sur les bibliothèques montre qu'un quart (25 %) des utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique (25 %) ont utilisé ces ordinateurs pour interagir avec l'administration publique au cours des douze derniers mois, même pourcentage que celui de l'UE qui est de 24 %, mais nettement inférieur aux résultats d'Eurostat concernant l'ensemble des adultes en Belgique. Les utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique sont plus susceptibles que la moyenne des Européens d'utiliser ces ordinateurs pour obtenir des informations à partir des sites Internet de l'administration publique (20 % en Belgique contre 17 % dans l'UE), et moins susceptibles de télécharger des formulaires officiels (10 % en Belgique contre 12 % dans l'UE), ou de remplir des formulaires (7 % en Belgique contre 11 % dans l'UE).

Il a également été demandé aux utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public comment ils utilisaient ces derniers pour des activités dans le domaine de l'engagement civique et de la citoyenneté active (graphique 11). Ce point couvre des domaines comme la participation civique (lire/poster des opinions, participer à des consultations en ligne, des pétitions, etc.) ainsi que la recherche d'informations sur les droits des consommateurs, les activités ou politiques du gouvernement ou encore les régimes de subvention/d'aide publique. D'une manière générale, 30 % des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique se sont servis de ces ordinateurs pour des activités dans le domaine de l'engagement civique pendant les trois derniers mois, un chiffre plus élevé que celui de la moyenne des utilisateurs dans l'UE (26 %). Les deux activités d'engagement communautaires les plus fréquentes sont la lecture et la publication d'opinions sur des questions civiques ou politiques via des sites Internet (16 % en Belgique contre 14 % dans l'UE), et la Perception des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques en Belgique

recherche d'informations sur les activités des gouvernements locaux/nationaux/ européens (13 % en Belgique contre 10 % dans l'UE).

Graphique 11: E-gouvernement – Interactions avec l'administration publique dans les douze derniers mois



Source : enquête sur les bibliothèques – C23 Avez-vous interagi avec l'administration publique par Internet en utilisant un ordinateur d'une bibliothèque publique dans un but privé au cours des douze derniers mois afin de réaliser les activités suivantes & C10 Pour quelles activités, parmi les suivantes, avez-vous utilisé Internet sur un ordinateur d'une bibliothèque publique au cours des trois derniers mois ?

Base : ensemble des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public. Belgique (650) ; UE (11 716)

Dans l'étude qualitative, les responsables de bibliothèques citent plusieurs exemples de la manière dont les bibliothèques apportent de l'aide dans le domaine de l'e-gouvernement. En voici quelques-uns.

- La plupart des bibliothèques ont pris des initiatives dans le domaine des impôts en ligne (remplir sa déclaration de revenus en ligne). Ces services incluent notamment la mise à disposition de lecteurs de carte d'identité électronique, que bon nombre de Belges ne possèdent pas.
- Les bibliothèques ont invité des experts des services financiers fédéraux dans les bibliothèques sur une période planifiée à l'avance afin d'aider les visiteurs à remplir correctement leur déclaration de revenus. Les usagers ont ainsi pu apprendre comment faire la première fois, puis sont devenus autonomes aux déclarations suivantes.
- Dans une bibliothèque, le personnel a aidé les usagers en inscrivant leurs enfants à l'école primaire, cette inscription ne pouvant se faire qu'en ligne dans cette ville.
- Enfin, une autre bibliothèque a expliqué que quand une loi a été adoptée pour imposer aux citoyens à enregistrer un système d'alarme résidentiel, celle-ci a observé un afflux de visiteurs à la bibliothèque et a donc décidé de rédiger un manuel d'enregistrement qui a aidé les visiteurs, tout en diminuant la charge de travail du personnel.

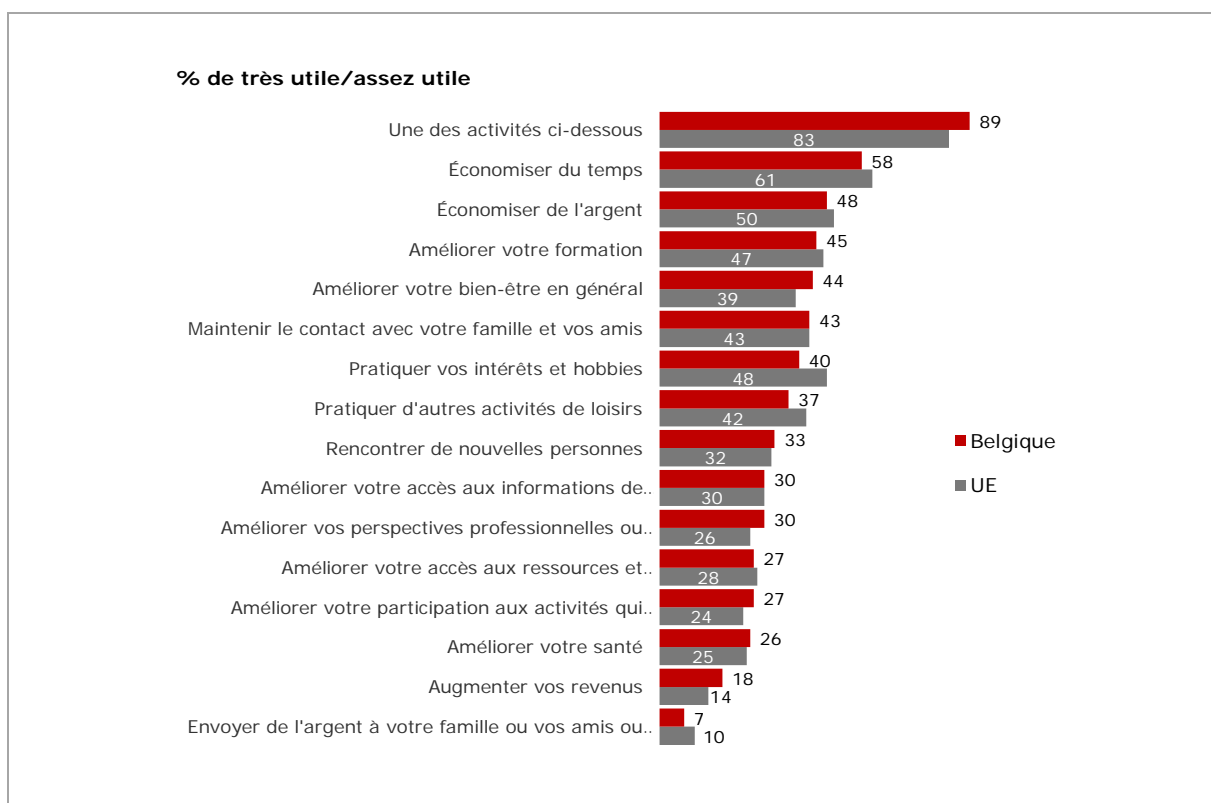
8. Impacts

Un des objectifs clés de cette étude consiste à évaluer l'impact d'un engagement accru dans le secteur numérique à travers l'utilisation par les utilisateurs d'ordinateurs mis à la disposition du public. Pour évaluer cet impact, on a demandé aux utilisateurs des ordinateurs mis à disposition du public dans quelle mesure l'utilisation des ordinateurs dans les bibliothèques publiques leur avait été utile au cours des douze derniers mois, dans un grand nombre de domaines : par exemple, les économies de temps et d'argent, et un meilleur accès aux informations et ressources.

Globalement, 89 % des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique déclarent que leur utilisation de ces derniers leur a été utile dans au moins un de ces domaines, ce qui est plus élevé que la moyenne de l'UE (83 %), et représente environ 0,6 million de personnes en Belgique.

Le graphique 12 montre pour chaque domaine, les proportions de répondants qui ont déclaré que l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public leur avait été utile, en Belgique et dans l'UE.

Graphique 12: impact des ordinateurs mis à la disposition du public pour les utilisateurs



Source : Enquête sur les bibliothèques – C28 Au cours des douze derniers mois, l'utilisation d'ordinateurs dans une bibliothèque publique vous a-t-elle été utile concernant les aspects suivants ?

Base : C28 – utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public - Belgique (650) ; UE (11 716).

Au-delà des domaines généraux comme les économies de temps (58 % en Belgique, 61 % dans l'UE) et d'argent (48 % en Belgique, 50 % dans l'UE), l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public est jugée utile pour améliorer l'éducation (45 % en Belgique, 47 % dans l'UE), le bien-être général (44 % en Belgique, 39 % dans l'UE), et plusieurs domaines de la vie sociale et des loisirs, par exemple pour maintenir le contact avec la famille et les amis (43 % en Belgique et dans l'UE), et pratiquer des intérêts ou hobbies (40 % en Belgique, 48 % dans l'UE). La moitié (48 %) des utilisateurs des ordinateurs mis à la disposition du public en Belgique qui déclarent que ces ordinateurs permettent de faire des économies d'argent, représentent environ 0,3 million d'utilisateurs en Belgique.

On estime globalement qu'en Belgique, l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public a aidé au cours des douze derniers mois :

- 0,3 million de personnes à améliorer leur formation
- 0,2 million de personnes à accéder aux services publics d'informations
- 0,2 million de personnes à améliorer leurs perspectives professionnelles ou commerciales
- 0,2 million de personnes à améliorer leur accès à des ressources nécessaires pour trouver un emploi
- 0,1 million de personnes à augmenter leurs revenus.

Dans l'étude qualitative, les usagers ont mis en avant de nombreux avantages et impacts de l'utilisation des ordinateurs mis à la disposition du public.

Comme indiqué précédemment dans ce rapport, la plupart des usagers n'auraient pas accès aux technologies de l'information et de la communication sans la bibliothèque, et par conséquent, le simple fait de pouvoir utiliser ces technologies fait une grande différence dans leur vie. Tout d'abord, cela leur permet d'améliorer leurs compétences dans le domaine des TIC, ce qui a un impact important sur la confiance et l'estime de soi. En raison du manque de connaissances, les usagers commencent souvent par avoir une piètre confiance en soi, mais avec de l'aide et du soutien, ainsi qu'une utilisation régulière, ils développent les compétences de base dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, qu'ils considèrent « nécessaires » pour fonctionner dans la société moderne. Ils finissent ainsi par avoir une meilleure estime d'eux-mêmes, et se sentent mieux informés, ouverts à de nouvelles choses, et « connectés ».

Apprendre et développer ces compétences dans les TIC est utile en soi, mais permet également d'ouvrir et de faciliter de nouvelles opportunités pour les usagers. Par exemple, les usagers peuvent rester en contact avec les amis et la famille, notamment quand ils sont à l'étranger. Ils peuvent également poursuivre leurs centres d'intérêt, et se tenir au courant des activités de leurs quartiers, et par conséquent, s'impliquer davantage dans leur communauté.

*« Les ordinateurs ici me permettent de rester en contact avec mon père, qui travaille à l'étranger »
(usager, femme, 25-39, Belgique)*

Les TIC permettent également aux usagers d'apprendre de nouvelles compétences comme l'apprentissage des langues, et facilitent les études, notamment chez les étudiants qui sont dépendants des infrastructures des bibliothèques en matière de technologies de l'information et de la communication pour réaliser leur travail.

« Je suis francophone, et j'essaie d'améliorer mon néerlandais. Sur l'ordinateur qui est ici, je vais souvent sur les moteurs de recherche pour rechercher de nouveaux mots » (usager, femme, 16-24 ans, Belgique)

Les ordinateurs mis à la disposition du public permettent également aux usagers d'accomplir des petits gestes pratiques dans la vie de tous les jours. Par exemple, remplir des formulaires administratifs en ligne (les déclarations de revenus électroniques sont l'exemple le plus cité), rechercher des informations dans le domaine de la santé (notamment pour les visiteurs plus âgés), et, pour les personnes qui recherchent un emploi, chercher et postuler à des postes.

« Mon père fait sa déclaration de revenus en ligne ici, c'est plus rapide que le courrier postal » (usager, homme, 16-24, Belgique)