

Enquête régionale sur les raccordements haut-débit et usages de l'Internet en bibliothèque en Bretagne.

Premiers résultats

Annabelle Boutet, Jocelyne Trémenbert

► **To cite this version:**

Annabelle Boutet, Jocelyne Trémenbert. Enquête régionale sur les raccordements haut-débit et usages de l'Internet en bibliothèque en Bretagne. Premiers résultats. [Rapport de recherche] COBB. 2007. hal-01770075

HAL Id: hal-01770075

<https://hal-imt-atlantique.archives-ouvertes.fr/hal-01770075>

Submitted on 18 Apr 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



---- SOMMAIRE ---

1	CADRE GENERAL.....	3
1.1	LES OBJECTIFS DE L'ENQUETE	3
1.2	LA CIBLE DE L'ENQUETE	3
1.3	LES REPONSES A L'ENQUETE	3
1.4	ANALYSE DES RESULTATS	4
2	PRESENTATION DES RESULTATS	5
2.1	EQUIPEMENT ET INTERNET	5
2.2	POSTES INFORMATIQUES A DESTINATION DU PUBLIC	10
2.3	USAGES D'INTERNET PAR LES PROFESSIONNELS	11
2.4	SERVICES INTERNET A DESTINATION DES PUBLICS	13
2.5	L'ACCOMPAGNEMENT	15
2.6	OPINIONS, FREINS, MOTIVATIONS	16
3	ANNEXES.....	19
3.1	ANNEXE 1	19





1 CADRE GENERAL

1.1 Les objectifs de l'enquête

La réalisation de cette enquête répondait à trois objectifs :

- Etablir un état des lieux des actions menées autour de la diffusion d'Internet et des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) au sein des structures de lecture publique ;
- Identifier les freins et les moteurs de ce processus ;
- Décrire comment les professionnels et les bénévoles impliqués dans ces différentes structures se situent par rapport aux TIC.

1.2 La cible de l'enquête

Ont été enquêtées les structures de lecture publique des 5 départements bretons, classées selon la nomenclature proposée par l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt (ADBDP) (**voir annexe 1**)

Les bibliothèques implantées dans les villes de plus de 10 000 habitants sont, dans l'analyse des résultats de l'enquête, tantôt incluses dans la catégorie B1, tantôt traitées à part lors des analyses plus poussées, en raison de l'hétérogénéité de leur situation.

Ont été également enquêtées de manière distincte, les annexes. En effet, l'hypothèse était que les annexes pouvaient déployer des projets autonomes autour du développement des usages d'Internet, en lien avec leur public.

Ont été également considérés dans le traitement statistique, les points lecture et les dépôts. Ceux-ci feront également l'objet d'un traitement spécifique au cours de l'analyse.

1.3 Les réponses à l'enquête

- **445 structures** de lecture publique ont répondu sur **1 214 identifiées** sur les 5 départements ; soit un **taux de retour de 37%** variant de 15% pour les dépôts à 75% pour les structures implantées dans les communes de plus de 10 000 habitants ;
- les variations entre départements vont de 34% à 41%, ce qui est assez peu significatif.

Taux de retour des enquêtes par type de structure

Plus de 10 000 habitants	B1	B2	B3	Dépôts	Points lecture	Total
75%	64%	46%	37%	15%	25%	37%

Tableau 1. Taux de retour avec répartition par type de structure

Les données recueillies ont nécessité un redressement¹ pour assurer une représentativité de l'échantillon.

1 Le redressement avait pour but d'améliorer la représentativité de l'échantillon répondant à partir des critères de qualification. Notre échantillon devait, en effet, refléter les mêmes caractéristiques que l'ensemble des bibliothèques en matière de répartition selon le type de structure et le département. Ainsi, un poids plus important a été attribué aux groupes sous-représentés, par exemple les dépôts dont seulement 15% avaient répondu, et un poids moindre aux sur-représentés.



2 PRESENTATION DES RESULTATS

2.1 Equipement et Internet

2.1.1 Informatisation des structures

On entend par informatisation, les structures qui sont dotées de un ou plusieurs postes informatiques à l'usage des professionnels et ou du public.

**Taux général d'informatisation des structures,
mise à disposition de postes informatiques pour le personnel et pour le public**

	Plus de 10 000 habitants	B1	B2	B3	Autres structures (dépôts, points lectures)	Total
Informatisation	Toutes sauf une	100%	98%	82%	44%	71%
Postes professionnels ET postes publics	94%	94%	84%	48%	23%	50%

La ligne 1 désigne l'ensemble des structures qui ont répondu qu'elles étaient informatisées. La ligne 2 fait le total des structures qui ont des postes informatiques professionnels et publics.

>> Seules 48 % des B3 proposent des postes publics.

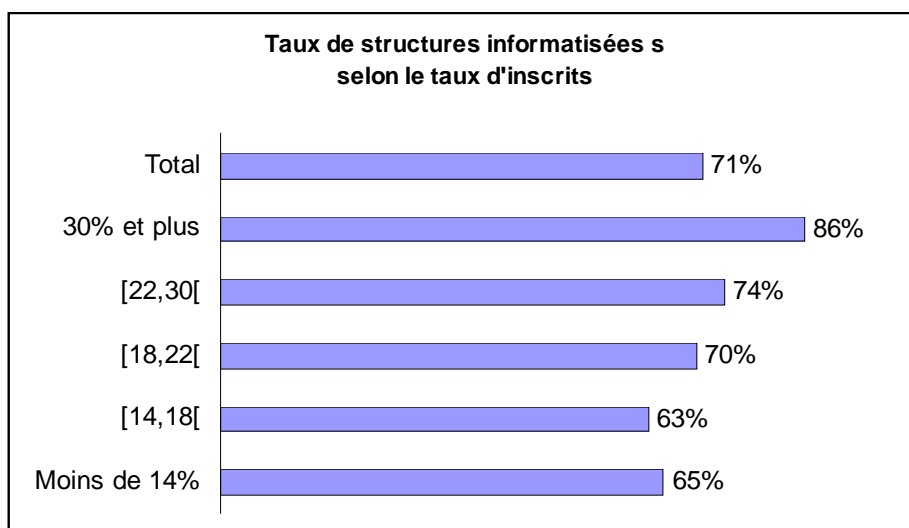
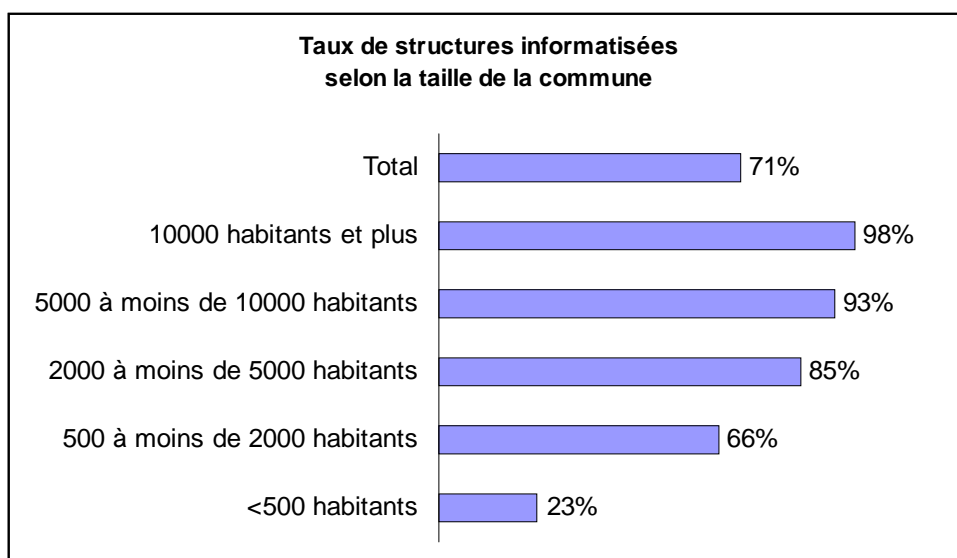
Il est certain que l'informatisation a d'abord concerné les professionnels pour l'utilisation de l'ensemble des modules du catalogue (acquisitions, catalogage, gestion des prêts) et pour la gestion ordinaire de la structure (bureautique). Par la suite, l'accès aux ressources documentaires pour le public, par les moyens informatiques, a été une évolution normale ou logique des structures.

Concernant l'informatisation en général, on constate une assez grande homogénéité des chiffres pour les structures B1 (plus de 10 000 incluses) et B2. On note une baisse sensible pour les B3 et un écart très important pour les autres structures.

Concernant le déploiement de postes informatiques dans les structures, la différence commence à être marquée dès les B2 mais le fossé est notable à partir des B3. Concernant celles-ci, nous supposons que l'écart est corrélé par les différences structurelles qui diffèrent entre les B1 et B2 d'une part, et les B3 d'autres part, tant du point de vue des moyens financiers que des ressources humaines.

Concernant les dépôts et points lecture, une des explications est liée aux faibles ressources de ces structures. En effet, en règle générale, elles ne disposent ni de moyens financiers propres, ni de personnel salarié, ni de locaux spécifiques. Elles sont totalement dépendantes des priorités définies par les communes.

Les données qui concernent le taux d'informatisation des structures de lecture publique ont été croisées avec les données telles que la répartition par département et par type de communes ou le taux d'inscrits rapporté au nombre d'habitants (ces indicateurs sont utilisés par l'ADBBDP et la DLL).

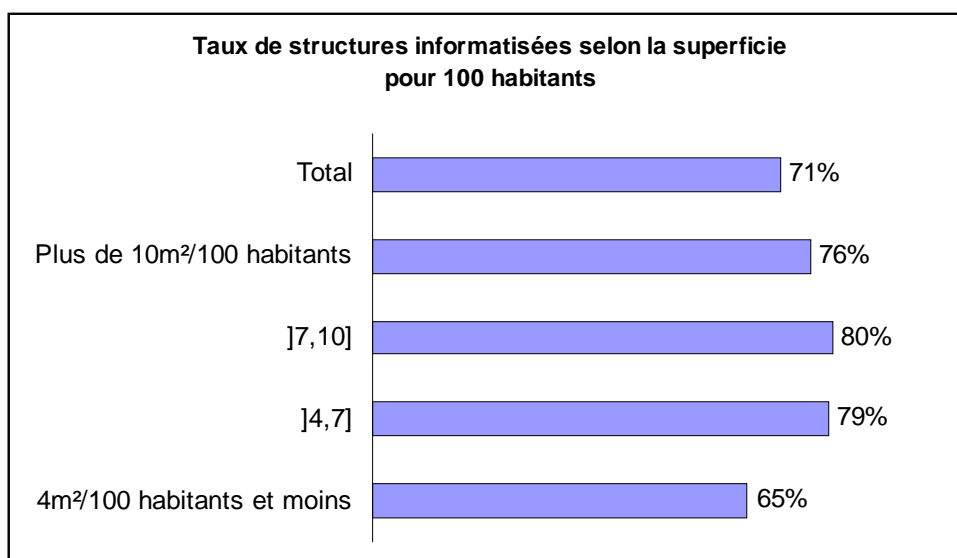


La question qui se pose alors est de savoir dans quel sens l'informatisation suit ou précède l'évolution du nombre d'inscrits.

Est-ce pour automatiser un certain nombre de tâches dont le volume devient trop important pour être traitées manuellement ?

Ou...

Est-ce que la fréquentation s'accroît en fonction de la définition de qualité du service rendu, de la diversification des offres, etc ?



Si la superficie ne paraît pas être un critère déterminant, **le seuil se révèle être 4m²/ 100 habitants**. La question des moyens est ici encore au cœur des réponses portées par les élus.

2.1.2 Connexion à Internet

A. Données sur les connexions

	Plus de 10 000 habitants	B1	B2	B3	Autres structures (dépôt, points lectures)	Total
Présence d'Internet, que la structure soit informatisée ou non	94% ³	99%	96%	69%	32%	62%
Absence d'Internet dans les structures informatisées	4% ⁴	1%	1%	13%	12%	9%

On constate, en croisant les dates d'ouverture des structures avec le taux de connexion à Internet que les structures récentes ont tendance à être plus connectées que les structures plus anciennes. On suppose donc que les nouvelles structures incluent au moins dès la genèse du projet un volet équipement et raccordement à Internet.

On remarque également un seuil à partir de l'année 2000, qui laisse penser que l'intégration d'Internet s'inscrit dans un cycle de modernisation des structures plus anciennes. Cela peut également répondre à des incitations

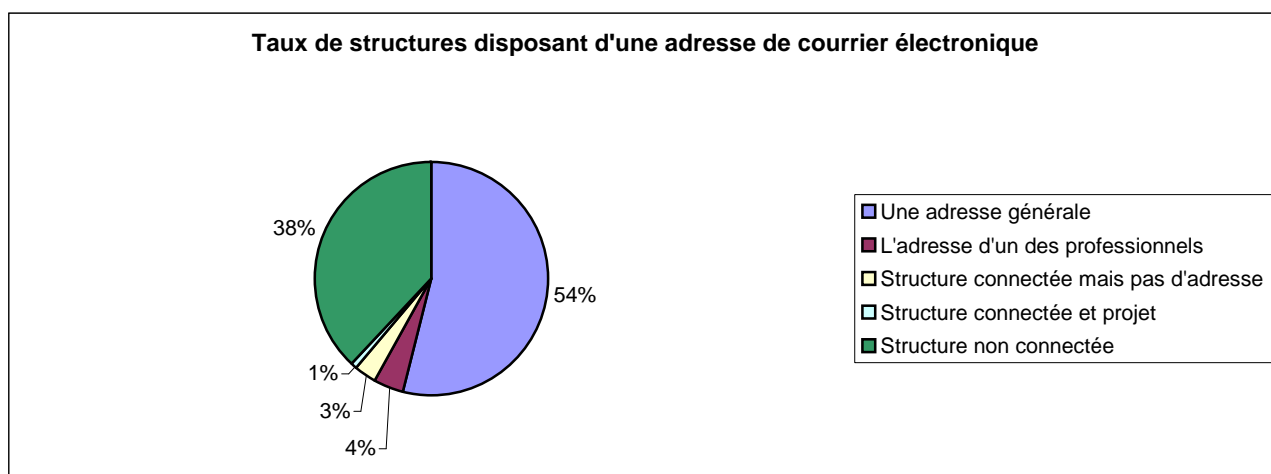
³ Le taux observé pour les plus de 10 000 habitants est légèrement inférieur par exemple aux B1, ceci est dû au fait que quelques annexes ne sont pas reliées à Internet.

⁴ Voir note précédente

externes : ainsi, la mise en place du dispositif des emplois jeunes a permis à nombre de structures de développer de nouveaux services, notamment liés à l'informatisation et aux TIC. Ce phénomène a également touché le développement des espaces publics numériques (EPN).

La question renvoie à la capacité de pérenniser ces postes informatiques, lors de la disparition du dispositif. C'est également une question soulevée dans le cadre des EPN, où nombre d'entre eux ont vu leurs actions stoppées faute de solutions pérennes envisagées par les communes.

D'un point de vue strictement logistique, nous relevons que **84% des structures connectées ont une connexion permanente** (principalement de l'ADSL). Ce qui est un niveau important si on le compare avec l'équipement des ménages. En effet, selon les données de l'INSEE de 2005, 74% des individus connectés disposaient d'une connexion permanente⁵. De même, si l'on compare avec les communes bretonnes, on note que près de 60% de celles-ci avait une connexion permanente⁶ en 2005. On notera que d'une façon globale qu'en Bretagne, le taux de structures connectées est en adéquation avec le taux des foyers connectés.



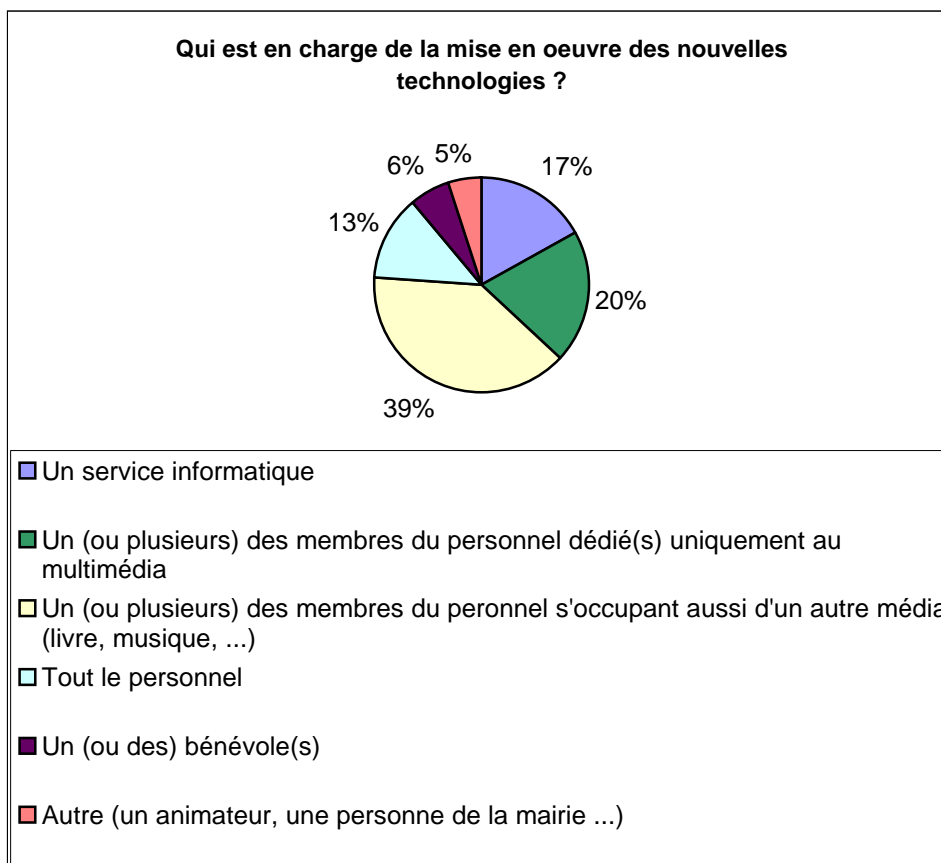
On remarque que l'adresse électronique est largement diffusée dans les structures puisque adoptées par 54% sur l'ensemble des structures, qu'elles soient connectées ou non, signe que c'est devenu un outil relativement courant.

⁵ Étude Permanente sur les Conditions de Vie des ménages (EPCV) de l'INSEE, 2005. Pour des chiffres plus récents, on obtient un taux de 83% au niveau de la population bretonne (enquête Résidentiels [M@rsouin](http://www.marsouin.org) de décembre 2006).

⁶ Tremembert J. et Jullien N. « L'usage des TIC par les communes, premiers constats. », M@rsouin, février 2006, http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=94&var_recherche=commune

B. Prise en charge des TIC

Les chiffres et pourcentages qui sont présentés ci-dessous sont calculés sur la base des 41% de structures hors dépôts, points lecture qui déclarent avoir inclus un volet Internet dans leur projet d'établissement.



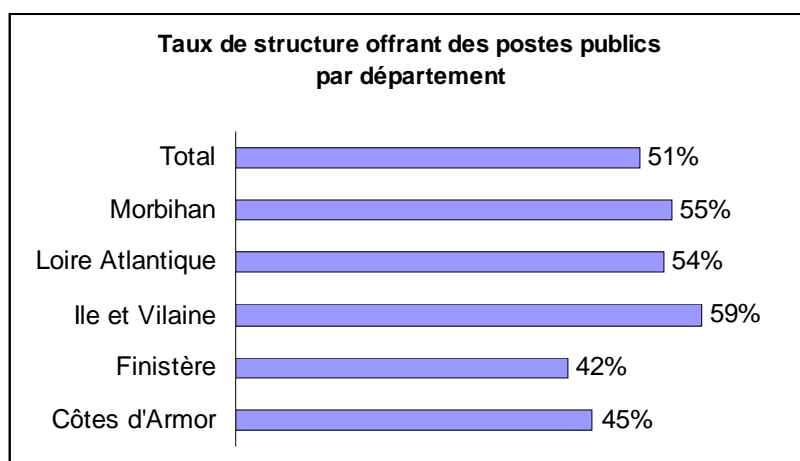
On notera les éléments suivants :

- 37% des structures déclarent avoir un service ou du personnel dédié exclusivement à la mise en œuvre des TIC.
- 39% des structures déclarent qu'une ou plusieurs personnes s'occupent des nouvelles technologies en plus des autres média.

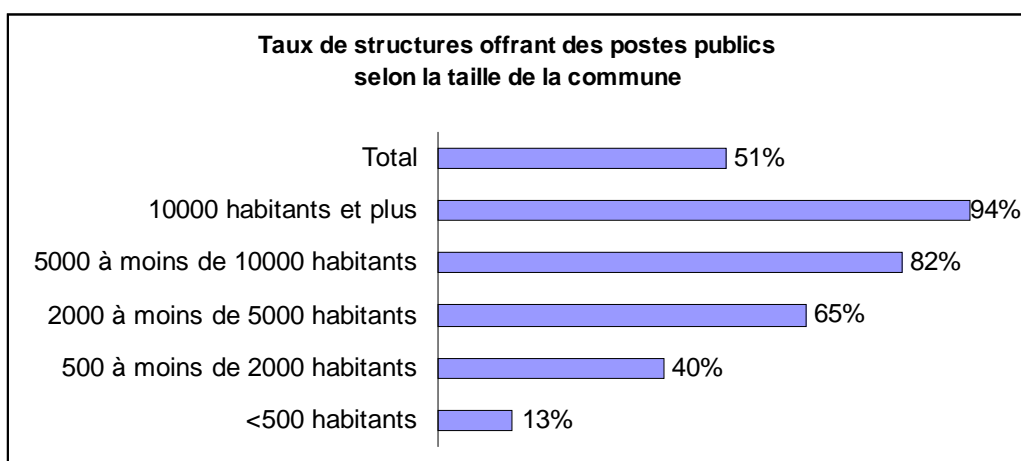
Ces chiffres sont à nuancer dans la mesure où l'enquête ne nous permet pas de savoir si le service ou le personnel chargé de l'informatique et des TIC est propre à la structure ou s'il fait partie des moyens communs à l'ensemble des services de la commune. Ce qui renvoie inexorablement à questionner la politique de la commune en faveur des TIC.

2.2 Postes informatiques à destination du public

	Plus de 10 000 habitants	B1	B2	B3	Autres structures (dépôt, points lectures)	Total
Equipement poste(s) public(s)	94% ⁷	94%	84%	50%	24%	51%
Projet	1 structure	1%	5%	5%	4%	4%



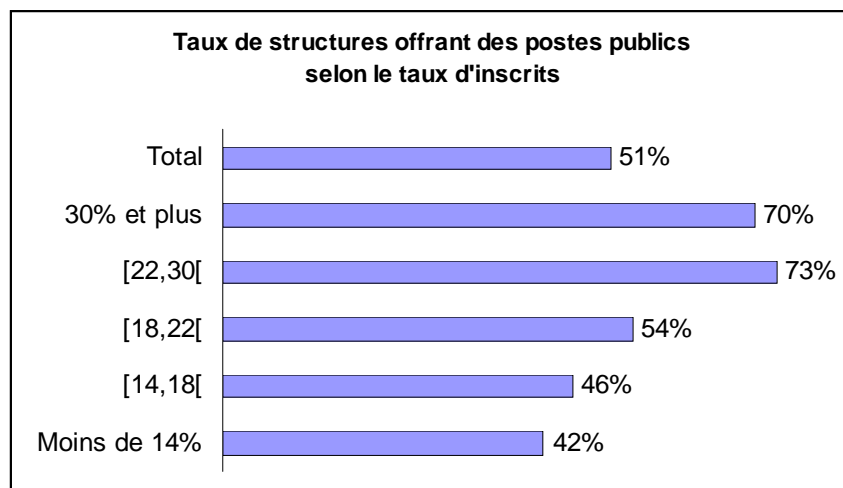
On notera l'écart des Côtes d'Armor et du Finistère par rapport aux données des autres départements.



⁷ même remarque que pour la connexion à Internet : le taux observé pour les plus de 10 000 habitants n'est pas supérieur par exemple aux B1, ceci est dû au fait que quelques annexes n'ont pas d'accès public.

Le r@sul@at de 40 % de taux de structures offrant des postes publics dans les communes de 500 @ moins de 2 000 habitants est encourageant. Il l'est d'autant plus quand on sait que la majorit@ des B3 sont situ@es dans ces communes et qu'elles ont des ressources financi@res limit@es et qu'elles fonctionnent avec des b@n@voles.

>> L'effort reste tout de m@me @ poursuivre pour corriger la "fracture num@rique" plus sensible dans ces communes qu'ailleurs.



>> Les taux de 70 % et de 73 % enregistr@s dans les communes o@ le taux d'inscrits⁸ est respectivement de 30% et plus et entre 20 et 30 % montrent que la mise @ disposition de postes publics au sein de la m@diath@que est un facteur d'attractivit@ fort.

Par ailleurs, les structures ont @t@ interrog@es sur les autres @quipements mis @ disposition du public :

- imprimante : 75 %
- acc@s au port USB : 51 %
- casques : 45 %

2.3 Usages d'Internet par les professionnels

Cette rubrique avait deux objectifs. D'une part, faire un @tat des lieux des pratiques et usages des professionnels des biblioth@ques. D'autre part, elle devait apporter des @l@ments de r@ponse quant aux corr@lations entre l'usage de l'informatique dans les activit@s et missions traditionnelles des structures pour la lecture publique et le d@veloppement des usages autour d'Internet.

A ce titre, notons que **51% des r@ponses @ l'enqu@te par questionnaire ont @t@ faites en ligne** (@ titre d'exemple, on n'obtient m@me pas 10% pour les PME et Mairies). Cela traduit une certaine habitude @ utiliser le m@dia Internet-

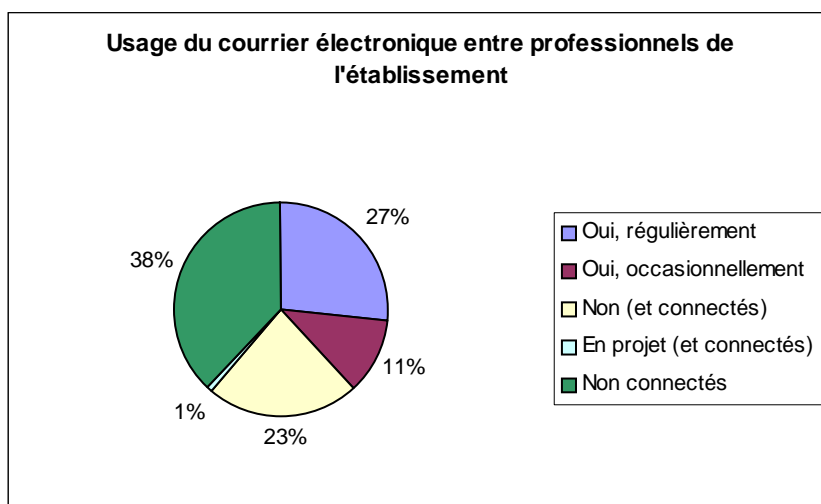
⁸ Il s'agit bien l@ du taux d'inscrits et non du taux de fr@quentants.

Catalogue

	Plus de 10 000	B1	B2	B3	Autres structures (Dépôts et points lecture)	Total
Absence de catalogue	2%	1%	11%	28%	34%	24%
catalogue papier	0%	0%	1%	15%	6%	7%
catalogue informatisé	86%	93%	83%	52%	27%	52%
Non réponse	12%	6%	5%	6%	33%	17%

Remarquons également que **64% des plus de 10 000, B1, B2 ou B3 importent leurs notices** (transferts de notices de la BNF, DECITRE, ELECTRE ...). Elles sont encore 2 sur 3 à consacrer du temps à les modifier.

De telles informations interrogent sur la manière dont les TIC peuvent modifier les pratiques professionnelles et modifier la répartition des compétences.



Cette figure met en avant le fait que 23% de personnes interrogées, appartenant à des structures connectées, répondent ne pas utiliser le courrier électronique. Bien que l'enquête ne fournisse pas d'explication directe, nous pouvons supposer que ce chiffre renvoie à des structures avec une équipe restreinte, voire ramenée à une seule personne, et qui préfèrent échanger verbalement.

Notons également que **38 % des structures utilisent le courrier électronique.**

Partenaires	% de structures émettrices de courriels
avec les partenaires institutionnels (mairie, intercommunalité, BDP ...)	50%
avec le réseau (autres établissements / bibliothèques ...)	41%
avec les fournisseurs, les libraires	30%
avec les abonnés	17%

Si la diffusion du courrier électronique semble acquise dans une majorité de structures, son usage est essentiellement tourné vers les activités professionnelles non liées aux interactions avec le public. À ce titre, l'enquête ne permet pas de savoir si cette adresse est rendue publique, sur un site ou des documents de communication, par exemple.

On note également les éléments suivants :

- 13% ne connaissent pas le mode de connexion
- plus de 50 % ne connaissent pas le débit de leur connexion Internet
- dans 60% des cas, l'ensemble des postes professionnels dispose d'une connexion à Internet.

Dans les analyses ultérieures, un intérêt particulier pourra être porté aux données de ceux qui ne 'savent pas' comme indicateurs de la 'culture numérique' et comme un des critères d'explication des usages et des pratiques liés à Internet.

2.4 Services Internet à destination des publics

En premier lieu, on constate la présence d'usages et de services liés à Internet **dans tous les types de structures**, y compris dans les points lecture et les dépôts.

Site internet des bibliothèques

	Plus de 10 000	B1	B2	B3	Dépôts et points lecture	Total
Site partagé (mairie, intercommunalité ...)	42%	33%	23%	22%	6%	17%
Site propre	39%	15%	10%	1%	2%	7%
En projet dans les 12 mois	8%	9%	7%	3%	3%	4%
En projet plus tard	3%	11%	7%	6%	1%	4%
Ni site, ni projet	8%	32%	53%	68%	88%	68%

Concernant les sites web des bibliothèques, nous obtenons certains renseignements :

- 24% de l'ensemble des structures ont un site web, mais le taux passe à 37% si l'on exclut les hors dépôts et les points lecture.
- 48% des B1 et 81% des plus de 10 000 habitants déclarent avoir un site web.
- 8% de l'ensemble des structures projettent de s'en doter (4% dans les 12 prochains mois)
- 2 structures sur 3 ne proposent pas leur catalogue en ligne sur un site web.
- 44% des sites proposent au moins un service à distance.
- Les services les plus proposés sont : le catalogue, la recherche documentaire, la consultation du compte lecteur et la réservation d'ouvrages.



Ces chiffres amènent plusieurs commentaires ou remarques.

D'une part, il est une chose d'avoir un site web, il en est une autre de le faire vivre, de le mettre à jour régulièrement. Ces éléments n'ont pas été recherchés au cours de l'enquête.

Services à distance proposés par la bibliothèque (à partir d'une liste pré-définie)

Services à distance	en % des sites
Catalogue	33%
Recherche documentaire	32%
Consultation du compte lecteur	30%
Réservation	28%
Demande de prolongation de prêt	17%
Service de questions - réponses	13%
Téléchargement de formulaires (abonnement, commande ...)	14%
Diffusion d'une lettre électronique	6%
Club de lecteurs / wikis / forums / blog	4%
Espace personnel de stockage	2%

On notera que les services proposés s'articulent autour de trois grandes familles :

- les services liés à l'offre (catalogue, recherche documentaire, lettre électronique),
- les services liés à la demande (réservation, demande de prolongation de prêt, téléchargement de formulaire, espace de stockage)
- et enfin les services autour de l'interactivité (clubs de lecteurs, wikis, forums, blogs, etc).

Nous relevons que les services à distance qui sont proposés ne sont pas orientés vers l'interactivité avec les lecteurs ou avec d'autres publics mais sont un "portage sur Internet" des services proposés sur place.

Une première explication est liée à la volonté d'améliorer les services en permettant aux lecteurs de gagner du temps et du confort en faisant leur recherche et choix de chez eux.

Une deuxième explication est la relative nouveauté des outils interactifs ou collaboratifs.

Cela renforce cependant la question quant à l'évolution des métiers et des relations aux publics et au service public.

Activités proposées au public au sein de la bibliothèque

	Proposent						Projettent
	Plus de 10 000	B1	B2	B3	Dépôts et points lecture	Proposent	
Navigation sur Internet	78%	82%	54%	43%	24%	43%	5%
Recherche documentaire	79%	71%	62%	36%	18%	39%	7%
Messagerie	49%	67%	44%	32%	17%	32%	2%
Outils bureautiques	34%	58%	47%	34%	15%	30%	4%
Chat	13%	29%	27%	16%	13%	17%	1%
Portail de la bibliothèque	54%	19%	18%	9%	4%	12%	11%
Téléchargement	10%	20%	22%	7%	4%	9%	3%



Ressources numériques produites par la bibliothèque mises à disposition des usagers ou en projet

	Proposent	Proposent (hors "dépôts, points lecture")	Proposent (dépôts et points lecture)	Projettent
Catalogue bibliographique informatisé de la bibliothèque	25%	41%	4%	9%
Sitothèque (réalisée en interne ou non)	6%	11%	0%	4%
Sélections bibliographiques	6%	10%	2 structures	8%
Documents patrimoniaux numérisés	2%	2%	2%	4%
Expositions virtuelles	2%	3%	0%	3%

Dans ce tableau, on peut constater que les ressources numériques mises à la disposition du public concernent principalement d'abord le catalogue, service direct.

Ressources numériques achetées en externe par les structures et mises à dispositions du public

	Proposent	Proposent (hors "dépôts, points lecture")	Proposent (dépôts et points lecture)	Projettent
Logiciels didactiques et CD-Roms	19%	26%	9%	3%
Livres électroniques	1%	3 structures	1 structure	4%
Revue électronique	1%	6 structures	0%	5%
Musique en ligne	0,5%	2 structures	0,0%	5%
Vidéo à la demande	0,5%	0,0%	0,0%	5%

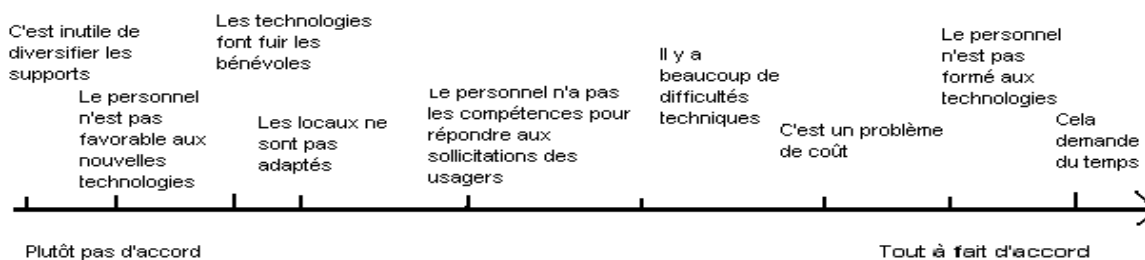
2.5 L'accompagnement

Un tiers des établissements propose de l'accompagnement autour d'Internet. Cet accompagnement se fait principalement à titre individuel et à la demande.

Nous sommes donc amenés à conclure qu'il n'y a pas de définition, a priori, des modalités d'accompagnement que les structures de lecture publique pourraient mettre en place. Elles semblent plutôt favoriser une gestion au coup par coup, une réponse à la demande plutôt qu'une offre de service.

La réponse à l'intégration du volet Internet/Nouvelles technologies dans le projet d'établissement est également significative de cette mobilisation :

- 41% des « hors dépôts, points lecture » ont inclus un volet Internet / Nouvelles technologies dans leur projet d'établissement.
- Pour 78% de ces structures, le déroulement du projet est en adéquation avec ce qui a été prévu initialement (et même 44% d'adéquation totale) :
- On note également le franchissement d'un seuil en 2000 comme pour l'informatisation.



OPINIONS SUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Concernant l'introduction des nouvelles technologies dans l'établissement

Opinions recueillies concernant la perception du contexte général

Il est difficile d'identifier des organismes pouvant apporter un soutien technique	3,13
Il est difficile d'identifier des organismes pouvant apporter un soutien professionnel	3,13
La structure n'est pas soutenue pour de tels projets	2,81
Vos élus ne sont pas sensibilisés à la question	2,64
Les nouvelles technologies ne sont pas indispensables pour une bibliothèque	1,83
Elles ne sont qu'un phénomène de mode	1,67

Note de lecture : plus la moyenne est forte, plus les répondants sont d'accord, la position neutre étant à 3, l'échelle allant de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord).

2.6.2 Projection face aux attentes du public.

Nous notons la difficulté mise en avant pour connaître les demandes et les attentes du public. D'où des remarques relativement neutres.

Nous attribuons ces phénomènes à deux causes. Une des limites du questionnaire qui ne visait pas à connaître les attentes et besoins des publics (pour cela, il est conseillé de mener une enquête du même type auprès des usages des structures, très peu de structures en ont déjà mené) et que nous avons déjà trouvé dans la rubrique des usages. D'autre part, nous pouvons noter qu'il n'y a pas réellement de pratiques innovantes développées dans et par les structures de lectures publiques autour d'Internet et des TIC. On peut attribuer cela à une méconnaissance des outils et des usages qui peuvent être initiés.



3 ANNEXES

3.1 Annexe 1

Pour rappel, la nomenclature ADBDP classe les structures de lecture publique dans 5 catégories avec les minima suivants :

Catégories ADBDP	Bibliothèques			Points lecture	Dépôts
	Niveau 1 (B1)	Niveau 2 (B2)	Niveau 3 (B3)		
Guide ADBDP	Bibliothèques		Bibliothèques relais	Autres dépôts tous publics	
Rapport DLL	Bibliothèques municipales		Relais	Antennes	
Crédits d'acquisition tous documents	2 € / hb	1 € / hb	0,50 € / hb	Deux ou trois critères du niveau 3 sont respectés	Moins de deux critères du niveau 3 sont respectés
Horaires d'ouverture	12 h / semaine	8 h / semaine	4 h / semaine		
Personnel	1 agt cat. B fil. cult. / 5 000 hb 1 salarié qualifié / 2 000 hb	1 salarié qualifié	Bénévoles qualifiés		
Surface	Local réservé à usage de bibliothèque				
	0,07 m ² / hb 100 m ²	0,04 m ² / hb 50 m ²	25 m ²		