



**Les bibliothèques publiques en Afrique : des agents de développement et d'innovation? Représentations des acteurs locaux**

**David Fuegi,**  
**Monika Segbert-Elbert**  
EIFL (Electronic Information for Libraries)  
Rome, Italie

**Ugne Lipeikaite** et  
Bibliothèque Nationale de Lituanie  
Vilnius, Lituanie

*Traduction :*  
*Bernadette Vincent*  
*BULAC, France*  
*([Bernadette.vincent@bulac.fr](mailto:Bernadette.vincent@bulac.fr))*

**Meeting:**

**183 — Les bibliothèques publiques en Afrique : des lieux, mais aussi des réseaux — section Afrique**

**Résumé :**

*Cet article présente la méthodologie et les premiers résultats sur l'image qu'ont les partenaires et le public des bibliothèques publiques de six pays d'Afrique. Cette étude est étroitement liée au programme EIFL (<http://www.eifl.net>) Public Library Innovation Program, qui octroie des bourses aux bibliothèques publiques du monde entier pour leur permettre de faire face aux difficultés socio-économiques de leur public, dont des projets au Kenya, au Ghana et en Zambie.*

*Cette étude vise à comprendre l'image qu'ont les partenaires locaux et nationaux (municipalités, ministères, organismes publics, médias, etc.) et le public (y compris les non-usagers) des bibliothèques publiques en Ethiopie, au Ghana, au Kenya, en Ouganda et au Zimbabwe, comprendre comment ceux-ci perçoivent le potentiel des bibliothèques et comment ils pourraient être encouragés à créer, financer, aider ou utiliser les bibliothèques publiques.*

*A notre connaissance, aucune enquête de ce genre n'avait encore été faite dans des pays africains, cet article permettra donc de familiariser ses lecteurs avec ce domaine et aidera à servir la cause des bibliothèques publiques en Afrique.*

**Introduction :**

Comme l'a dit un jour le professeur américain William Edwards Deming : *Il n'est pas nécessaire de changer. Survivre n'est pas obligatoire.* Il est évident que les bibliothèques doivent aujourd'hui faire face à un environnement en constante mutation qui ne cesse de remettre en question leur raison d'être et leur pertinence.

Cette remise en question ne peut être combattue que par une argumentation systématique, ciblée et étayée. Malgré tout, une démonstration efficace de la valeur des bibliothèques à leurs partenaires est impossible si on ne comprend pas les fondements de l'attitude et de l'image qu'ils ont des bibliothèques.

Pour ces raisons, beaucoup d'études sur les représentations ont été menées ces dernières années. Elles constituent une base de données importante pour les opérations de promotion, ayant principalement pour but de lutter contre les coupes budgétaires qui affectent les bibliothèques et les fermetures d'établissements. Malgré tout, la plupart de ces enquêtes sont menées dans les pays les plus développés comme les Etats-Unis ou le Royaume-Uni, alors que l'étude de l'image des bibliothèques auprès des acteurs locaux dans les pays en développement et les pays à économie de transition a été relativement négligée.

Permettre l'accès à la connaissance à travers les bibliothèques dans les pays en développement et les pays à économie de transition est un objectif primordial pour EIFL, une organisation internationale à but non-lucratif, qui a inauguré récemment le programme PLIP (Public Library Innovation Program) et a octroyé une première vague de bourses à des bénéficiaires en Afrique, en Asie, en Europe et en Amérique latine. Ces projets portés par des bibliothèques publiques locales ont pour but d'améliorer les conditions de vie à travers des services innovants. En relation avec ce programme, EIFL a constaté une grande lacune au niveau des recherches sur l'image des bibliothèques publiques dans les pays en développement et les pays à économie de transition et un besoin important d'actions de promotion des bibliothèques. Une enquête a donc été lancée sur l'image des bibliothèques auprès de ses différents acteurs.

Cette étude vise à comprendre l'image qu'ont certains partenaires (autorités nationales et locales comme les municipalités, ministères, organismes publics, médias, etc.) et le public (y compris les non-usagers) des bibliothèques publiques en Ethiopie, au Ghana, au Kenya, en Ouganda et au Zimbabwe, comprendre comment ceux-ci perçoivent les qualités des bibliothèques et comment ils pourraient être encouragés à créer, financer, aider ou utiliser les BP.

L'étude fait l'état des lieux des connaissances actuelles, des représentations et des attitudes envers les bibliothèques publiques. En ce qui concerne le public (usagers ou non), elle se penche également sur les usages et la fréquentation, sources d'information sur les bibliothèques, le niveau de satisfaction apporté par la bibliothèque et le bibliothécaire, les obstacles à l'usage des bibliothèques ainsi que les intentions de fréquentation dans l'avenir. En ce qui concerne les élus locaux ou nationaux, l'étude cherche à identifier leurs priorités face aux bibliothèques et comment ils les perçoivent comme acteurs potentiels du développement local et national.

L'article aborde ainsi un domaine qui n'avait encore jamais été exploré et fournit les bases d'un argumentaire en faveur des bibliothèques publiques en Afrique. Il vise également à renforcer la méthode et l'efficacité des enquêtes sur l'image des bibliothèques publiques.

### 1.1. La recherche sur l'image des bibliothèques

Étudier l'image qu'elles ont auprès des différents publics a toujours été un des principaux objectifs des enquêtes en bibliothèque. Cependant, quand d'importantes coupes budgétaires ont menacé d'affecter par exemple les budgets d'acquisition, le recrutement, le travail de sensibilisation et de développement de la lecture, les enquêtes permettant de démontrer l'image positive des bibliothèques se sont multipliées.

Une des principales études à mentionner est : "Vous êtes en retard : un nouveau regard sur les attitudes du public et des meneurs d'opinions sur les bibliothèques au XXI<sup>e</sup> siècle.", initiée par Public Agenda<sup>1</sup> en 2006 aux États-Unis. L'étude a révélé que le public croit en l'importance des bibliothèques publiques pour l'avenir et une grande majorité déclare que si leur bibliothèque publique venait à fermer, ils auraient le sentiment d'un grand manque, affectant toute la communauté. Selon l'enquête, les personnes croient que pour qu'une communauté soit forte et saine, elle doit bénéficier d'une bibliothèque publique en bon état de marche. De plus, 71% des répondants déclarent que les bibliothèques dépensent correctement l'argent public, et la moitié d'entre eux accepteraient une hausse des impôts pour soutenir leur bibliothèque de quartier. En plus de donner des éléments précieux sur les bibliothèques, l'enquête a identifié des aspects du travail des bibliothèques pour lesquels les attentes du public ne sont pas tout à fait remplies et a révélé de nouveaux secteurs d'opportunités (Public Agenda, 2006).

---

<sup>1</sup> Public agenda est une agence américaine d'étude de l'opinion publique

Une autre contribution significative à ce champ du savoir fut l'étude "De la prise de conscience au financement", éditée par OCLC en 2008. L'étude s'intéresse à la volonté des citoyens américains et des élus de soutenir les bibliothèques publiques et s'interroge sur les motifs de ce soutien. L'étude montre ainsi que si la plupart des répondants déclarent vouloir soutenir les bibliothèques, bien peu s'engagent réellement dans ce soutien. Elle souligne également le manque flagrant de connaissances concernant les enjeux de financement des bibliothèques. L'enquête montre que le soutien aux bibliothèques n'est que partiellement lié au fait de les fréquenter et que pour cela, les campagnes de promotion ne doivent pas cibler uniquement les usagers des bibliothèques. Les recherches montrent que la perception des bibliothécaires est étroitement liée à la démarche de les soutenir. L'idée que la bibliothèque peut changer la vie des gens est également un motif fort de financement. Concernant les élus, l'enquête montre qu'ils soutiennent les bibliothèques, mais qu'ils ne sont pas très engagés dans une augmentation des financements (OCLC, 2008).

On trouve des données intéressantes sur la perception des bibliothèques par la principale minorité des Etats-Unis, les latino-américains, dans l'étude "Les latino-américains et l'opinion publique", réalisée par le Thomas Rivera Policy Institute en 2008. L'étude aide à comprendre les modèles d'utilisation des bibliothèques par les latino-américains, leur image des bibliothèques et les différents facteurs d'utilisation. Cette étude montre qu'ils ont une image positive des bibliothèques, et elle détermine également les différents facteurs sociaux et démographiques impactant sur l'usage des bibliothèques, révélant la grande importance des services proposés par le personnel, et elle propose des recommandations pratiques pour attirer les latino-américains dans les bibliothèques publiques (Flores, Pachon, 2008).

En 2010, OCLC a mené une autre étude d'envergure "Perceptions des bibliothèques". Le rapport de l'étude nous fait le portrait des consommateurs d'information, de leurs habitudes numériques, de leurs préférences et de leurs perceptions. Une attention particulière est portée aux conséquences de la crise économique sur la perception des bibliothèques. L'étude révèle que parmi les personnes affectées par la récession, on trouve 81% d'usagers des bibliothèques. Et selon ces répondants, la valeur des bibliothèques est grandissante, pour eux comme pour leur entourage. La valeur ajoutée apportée par les bibliothèques est d'autant plus grande et l'étude démontre le lien étroit entre financement des bibliothèques et perception positive des bibliothécaires (OCLC, 2008).

Une des dernières recherches sur la perception des bibliothèques au Royaume-Uni fut l'étude "Qu'est-ce que le public demande aux bibliothèques?", menée par MLA en 2010. Cette étude montre que les anglais considèrent largement les bibliothèques comme une force positive, et pensent qu'elles doivent être gratuites. Une proportion significative (74%) des usagers sondés qualifient les bibliothèques d'"essentiels" ou "très importantes" pour eux. 59% des non-usagers pensent également que les bibliothèques jouent un rôle "important" ou "essentiel" pour leur communauté. Mais cela sous-entend également que la notion d'usager et de non-usager des bibliothèques est une opposition artificielle et qu'on peut plutôt dire que l'usage des bibliothèques varie selon les moments de la vie, par exemple lors des études, d'une période de chômage, de la naissance des enfants ou de la retraite.

Un grand choix de livres, un bon niveau de services, l'expertise des professionnels ainsi que le confort sont des éléments clefs de satisfaction pour les usagers. A la fois usagers et non-usagers se montrent préoccupés par la possibilité que les livres soient "écartés" au profit d'autres services et même s'ils acceptent une plus grande automatisation, ils pensent que cela ne doit pas être fait au détriment du maintien d'équipes de professionnels experts et serviables.

## 1.2. Contexte de la recherche

EIFL est une organisation internationale à but non lucratif, basée en Europe et comprenant un réseau mondial de partenaires. Elle travaille avec des consortia de bibliothèques dans les pays en développement et les pays à économie de transition pour permettre un accès durable à l'information numérique de qualité pour les usagers des bibliothèques.

EIFL a été fondée en 1999, avec pour mission de permettre l'accès au savoir par les bibliothèques dans les pays en développement et les pays à économie de transition pour contribuer à un développement économique et social durable. Sa première mission fut de plaider pour un accès abordable aux revues électroniques commerciales dans les bibliothèques universitaires et de recherche en Europe centrale et orientale. EIFL est maintenant partenaire des bibliothèques et des consortia de bibliothèques dans près de 50 pays en

développement et les pays à économie de transition en Afrique, en Asie et en Europe. Aujourd'hui, ses missions sont composées de différents programmes et initiatives dans deux principaux domaines :

- **L'accès au savoir pour l'éducation, l'étude et la recherche** - assurant des bibliothèques fournies, des infrastructures de technologies de l'information et de la communication (TIC) modernes, et un personnel formé pour fournir une assistance de base aux écoliers et aux étudiants.
- **L'accès au savoir pour le développement durable des sociétés** - aidant à transformer les conditions de vie à travers des services innovants en bibliothèque publique.

En 2010, EIFL a créé un Programme pour l'innovation en bibliothèque publique, reconnaissant ainsi que l'usage des technologies offre de nouvelles opportunités pour améliorer l'accès à la connaissance, aidant ainsi à améliorer les conditions de vie et à transformer les existences. Pour beaucoup de personnes dans les pays en développement et les pays à économie de transition, la bibliothèque publique est le seul lieu qui donne à la fois accès à des ordinateurs et à internet et à des ressources documentaires de qualité. Avec la technologie, les bibliothèques publiques ont également un positionnement idéal pour étendre leurs services aux communautés défavorisées. Cependant dans la plupart des pays où les besoins technologiques sont les plus importants, les bibliothèques publiques manquent de moyens.

Le Programme d'innovation en bibliothèque publique vise à promouvoir des services innovants en bibliothèque pour améliorer les conditions de vie. Avec ce programme, EIFL encourage les bibliothèques publiques à toucher leurs communautés à travers des projets pilotes. En avril 2010, EIFL a financé 12 projets de ce type en Afrique, en Asie, en Europe et en Amérique latine.

En rapport avec cette activité, EIFL a identifié une lacune dans la connaissance des perceptions des bibliothèques publiques par leurs partenaires, ce qui représente une information importante pour plaider pour l'augmentation et le maintien durable des financements des bibliothèques publiques.

En menant cette étude, EIFL a pour but de comprendre les perceptions des différents partenaires des bibliothèques publiques en Afrique, et en particulier au Ghana, au Kenya, en Tanzanie, au Zimbabwe, en Ethiopie et en Ouganda; comprendre comment ceux-ci perçoivent le potentiel des bibliothèques et comment ils pourraient être encouragés à créer, financer, aider ou utiliser les bibliothèques publiques. Cette étude permet de développer des campagnes ultérieures de mobilisation de l'opinion publique sur la contribution des bibliothèques au développement des conditions de vie. Le changement dans les mentalités permettrait d'augmenter la prise de conscience sur les services innovants en bibliothèque et la nécessité de financement des bibliothèques.

### 1.3. Méthodologie de la recherche

L'objectif principal de cette étude est de comprendre la perception des bibliothèques publiques qu'ont leurs différents partenaires. Parmi les objectifs spécifiques, il s'agit de :

- Comprendre l'état des connaissances, les perceptions, les attitudes et les actions envers les bibliothèques publiques, à la fois pour ceux qui les financent et pour le public
- Comprendre la perception qu'ont les personnels de bibliothèque de leur rôle dans le développement local et identifier les obstacles auxquels ils se heurtent
- Identifier des canaux d'information fiables pour le public et les bailleurs de fonds afin de mettre en place des campagnes de sensibilisation efficaces

La recherche s'est déroulée au Ghana, Au Kenya, en Tanzanie, au Zimbabwe, en Ethiopie et en Ouganda. Cette recherche s'est faite en partenariat avec "TNS research international", qui a récemment mené avec succès de nombreuses enquêtes qualitatives et quantitatives en Afrique dans de nombreux secteurs des sciences sociales. Du fait de leurs nombreuses années d'expérience dans la recherche, ils ont développé des méthodes rigoureuses et efficaces de conduite d'enquête.

L'étude a concerné cinq échantillons :

- Enquête sur les usagers des bibliothèques publiques (un usager a été défini comme une personne qui a utilisé une bibliothèque ouverte au public lors des 12 derniers mois);
- Enquête sur les non-usagers des bibliothèques publiques (un non-usager a été défini comme une personne qui n'a pas utilisé de bibliothèque depuis un an)
- Enquête sur les bibliothécaires et les responsables de bibliothèques (directeurs/cadres de bibliothèque, adjoints, bibliothécaires professionnels, assistants et équipes);
- Enquête sur les élus locaux (représentants des autorités locales/municipalités, qui financent ou pas les bibliothèques)
- Recherche qualitative sous forme d'entretiens poussés, réalisés avec des élus des ministères, des organismes nationaux et des médias nationaux.

Les enquêtes ont été réalisées de façon nationale dans chaque pays, visant les bibliothèques publiques, qu'elles soient urbaines ou rurales, incluant les bibliothèques associatives. L'échantillon de répondants a été déterminé sur la base d'une distribution géographique. La recherche a à la fois concerné des échantillons pris au hasard et des échantillons ciblés. Les échantillons ont été définis au hasard dans le cas des enquêtes concernant les "usagers et non-usagers" des bibliothèques publiques, les bibliothécaires et les responsables de bibliothèques ainsi que les représentants des institutions locales. Des échantillons cibles ont été définis dans le cas des enquêtes auprès des représentants des institutions nationales, comme les ministres, les agences nationales et les médias.

En ce qui concerne les usagers des bibliothèques, les répondants ont été sélectionnés dans les bibliothèques échantillons. Les entretiens ont été réalisés à la fois au moment de l'entrée et de la sortie de la bibliothèque. Pour ce qui est des non-usagers, les répondants ont été sélectionnés dans un secteur d'environ 20km de la bibliothèque sélectionnée pour l'enquête sur les usagers. Les foyers ont été choisis au hasard avec la technique de la "random route"<sup>2</sup> avec une première question qui permet de déterminer si le répondant est bien non-usager.

Le groupe cible de bibliothécaires a été défini à partir de la sélection de bibliothèques. Il pouvait y avoir plus d'un entretien par bibliothèque selon la taille et la localisation de la bibliothèque. Un échantillon de bibliothécaires a été fait dans toutes les bibliothèques sélectionnées pour l'enquête d'usagers. Dans la plupart des pays, l'échantillon de bibliothécaire a été réparti entre les bibliothèques publiques et les bibliothèques associatives.

L'échantillon d'élus locaux a été réparti entre les autorités locales et municipales qui financent et dirigent les bibliothèques et celles qui ne les dirigent pas. Les élus au niveau national ont été identifiés avec l'aide des coordinateurs EIFL des différents pays.

Les échantillons varient selon les groupes cibles et sont résumés dans le tableau ci-dessous :

### 1. Tableau. Méthodologie globale de la recherche

Méthode	Groupe cible	Echantillon	Taille de l'échantillon
<b>Recherche quantitative</b>			
Entretiens directs à la sortie des bibliothèques	usagers	aléatoire	1990
Entretiens directs avec des usagers pris au hasard	usagers	aléatoire	1201
Entretiens directs	Bibliothécaires/ responsables de bibliothèques	aléatoire	283
Entretiens directs	Elus locaux	Aléatoire (50/50 d'élus qui financent ou pas une bibliothèque)	278
<b>Recherche qualitative</b>			
Entretiens approfondis	Représentants nationaux	Echantillons ciblés	99

<sup>2</sup> Technique d'enquête visant à sélectionner au hasard un itinéraire pour définir des foyers à enquêter

Tous les outils de recherche ont été élaborés par EIFL avec la collaboration de TNS Research International, ils sont fondés sur leur savoir et leur expérience. Comme ces outils sont tirés d'expériences internationales mais n'ont jamais été testés en Afrique, ils ont dû être adaptés au contexte local et être testés avant l'enquête. 10 entretiens pilotes par pays ont été conduits pour tester chacun des questionnaires quantitatifs. Les enquêteurs ont vérifié la clarté des questions, la capacité des répondants de répondre à toutes les questions, tant en terme de pertinence que d'ergonomie du questionnaire, le déroulement du questionnaire, la pertinence de la traduction dans les langues locales ainsi que tout autre aspect permettant d'améliorer le questionnaire.

Des outils minutieux de contrôle de la qualité ont été utilisés aussi bien au moment du travail de terrain que du traitement des données. Le travail de terrain a consisté à former les enquêteurs ainsi qu'à faire des sessions de debriefing organisées par les chefs d'équipes avec les enquêteurs et leurs équipes au moment du recueil des données. Les chefs d'équipes ont assisté à 5% des entretiens réalisés, et 10% des entretiens menés par chaque enquêteur ont été repris par des superviseurs, qui ont recontacté les répondants et leur ont posé quelques questions pertinentes pour s'assurer que l'entretien avait bien été réalisé. 100% des questionnaires ont été vérifiés par le chef d'équipe à travers le prisme de questionnaires complets avant d'être validés.

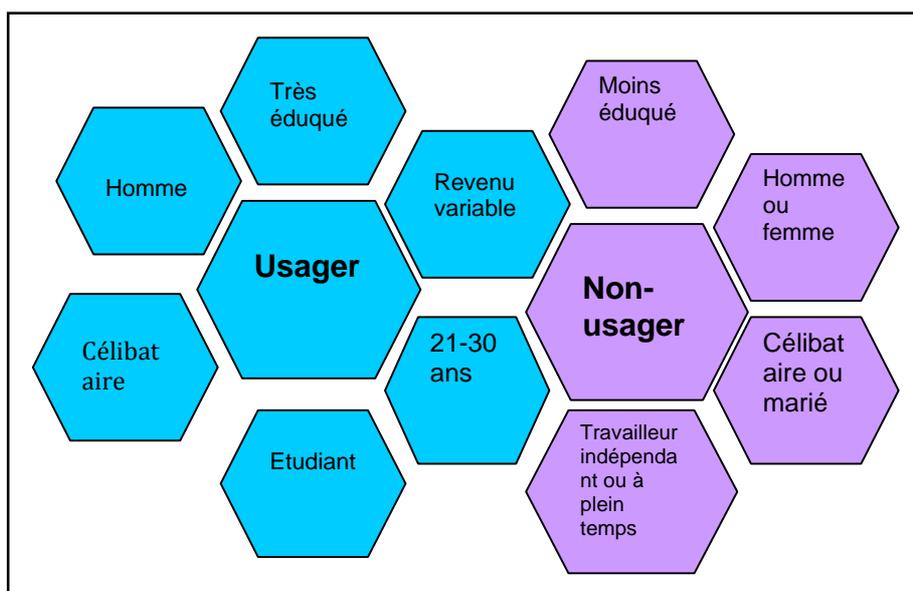
#### 1.4. Résultats de la recherche

##### 1.4.1. Usagers et non-usagers des bibliothèques

La recherche a révélé qu'en Afrique, les bibliothèques sont fréquentées avant tout par des personnes jeunes (48% des usagers ont entre 21 et 30 ans et 39% entre 16 et 20 ans). 70% des usagers sont des hommes. Les résultats montrent que les usagers des bibliothèques ont plutôt un haut niveau d'éducation - 30% d'entre eux ont fait des études universitaires, en université ou en cursus techniques, 30% des études secondaires et 17% ont terminé leurs études secondaires. 80% des usagers sont célibataires et la majorité (64%) sont étudiants. La plupart des usagers fréquentent la bibliothèque hebdomadairement, et en moyenne, quasiment tous les usagers la fréquentent une fois par mois.

Alors que le non-usager type a entre 21 et 30 ans (54%), et a un niveau relativement plus bas d'éducation : 27% ont terminé leurs études secondaires, 19% ont fréquenté l'école secondaire sans la terminer et 18% ont terminé le cycle primaire. En comparaison avec les usagers, il y a plus de femmes parmi les non-usagers (52%) et ils ont plus souvent une famille (39%).

Image 1. Portrait social de l'utilisateur et du non-utilisateur type (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)



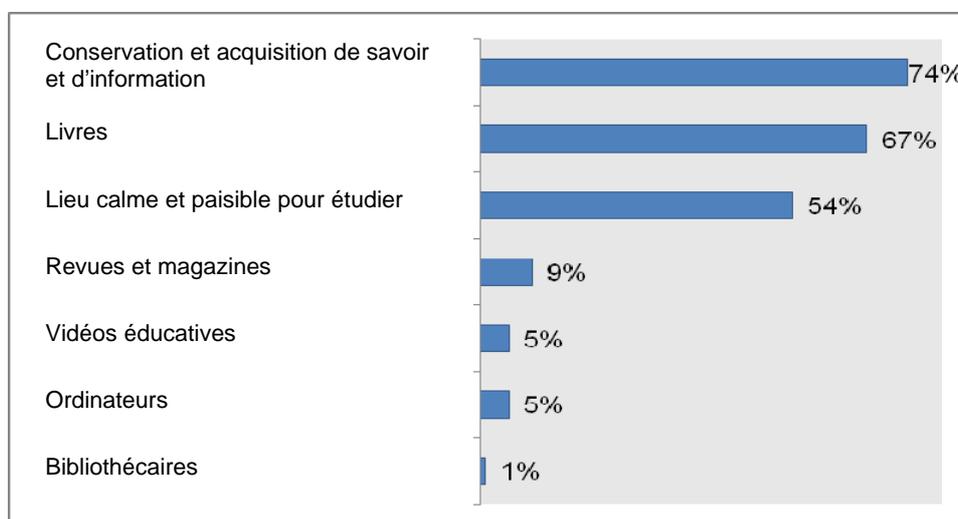
74% des usagers parlent de leur fréquentation de la bibliothèque, principalement avec des amis ou des adultes de leur famille. C'est peut-être en partie pour cette raison que le fait de savoir qu'il y a une bibliothèque dans son

entourage est si courant : tous pays confondus, environ la moitié (53%) des non-usagers des bibliothèques connaissent l'existence de bibliothèques près de chez eux. Selon la majorité des non-usagers de tous les pays, c'est le fait d'être trop occupé qui est l'obstacle principal à la fréquentation des bibliothèques (64%). Les résultats montrent qu'une offre intéressante de livres serait la motivation principale d'une utilisation, quasiment la moitié des non-usagers (45%) citant cela comme un élément qui pourrait leur faire fréquenter les bibliothèques. Les autres éléments d'influence cités sont des emplacements plus commodes (36%) et des heures d'ouvertures élargies (35%).

Cependant, les bibliothèques sont appréciées et perçues comme importantes à la fois par les usagers et les non-usagers. Les usagers estiment que les bibliothèques utiles à la fois pour les individus et la communauté, tandis que les non-usagers considèrent qu'elles sont essentielles à la communauté, mais pas pour eux-mêmes.

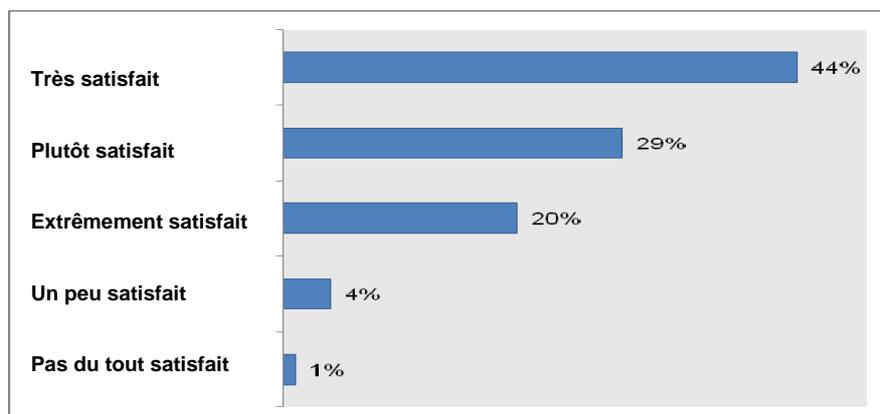
En ce qui concerne les représentations liées aux bibliothèques, à la fois pour les usagers et les non-usagers, les bibliothèques sont surtout associées aux livres et à des lieux calmes pour étudier. Seul un faible pourcentage des répondants associent bibliothèques et technologies (Diagramme 1).

*Diagramme 1. Associations spontanées des usagers liées aux bibliothèques (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)*



Il est évident que les équipes jouent un rôle important en bibliothèque, étant donné que 60% des usagers demandent aide et informations aux bibliothécaires. La majorité des usagers ont un jugement positif sur l'aide et les informations qu'ils reçoivent : 20% sont extrêmement satisfaits et 44% très satisfaits du service. En plus des renseignements, 54% des usagers consultent des documents de référence, 49% empruntent des livres et 45% utilisent la bibliothèque comme lieu d'étude (diagramme 2).

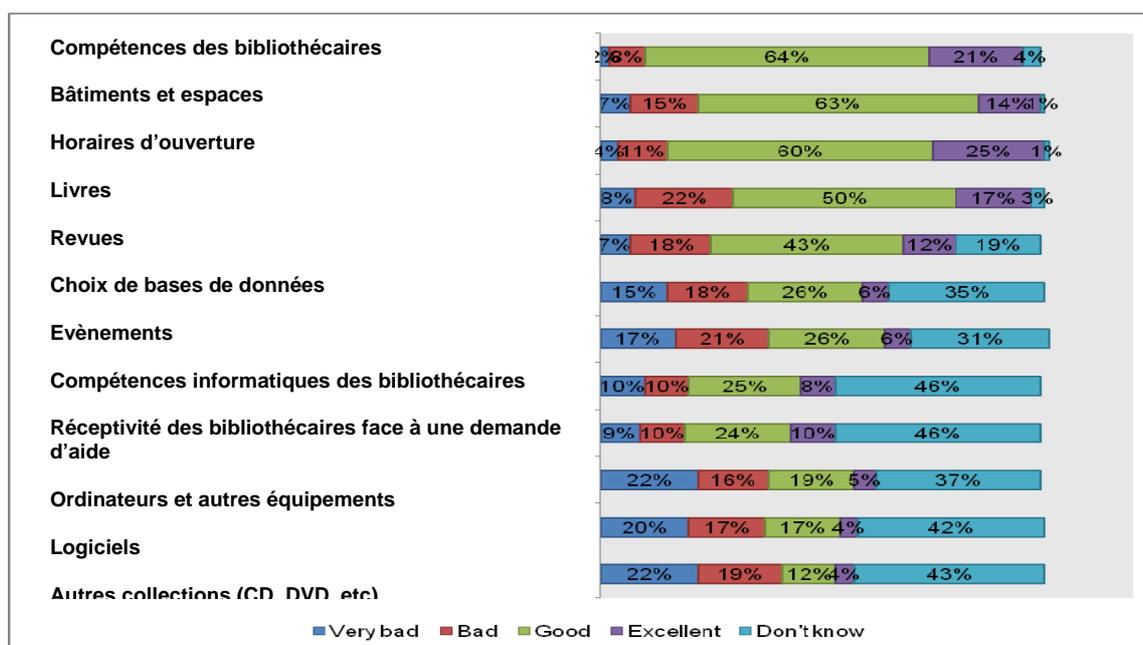
Diagramme 2. Satisfaction des usagers de l'aide apportée par les bibliothécaires (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)



La principale raison pour fréquenter les bibliothèques est les études, avec environ 90% de répondants dans tous les pays fréquentant les bibliothèques à cette fin. Au sein des non-usagers, les bibliothèques sont également considérées comme des endroits où développer de nouvelles compétences, apprendre de nouvelles choses (90%) ou recevoir des informations utiles pour l'apprentissage (78%).

Les aspects les plus appréciés des bibliothèques sont la compétence des bibliothécaires, les locaux et les heures d'ouverture. Les ressources informatiques et numériques sont moins bien classées, et cela est encore accentué par la mauvaise appréciation que reçoivent les compétences des bibliothécaires dans ce domaine. Il faut également souligner une certaine préoccupation liée aux livres et aux périodiques avec 30% de répondants insatisfaits des livres et 25% des périodiques (Diagramme 3). Les résultats suggèrent que l'aspect et la convivialité de la bibliothèque sont les éléments clés de satisfaction, tandis que l'élément clé d'insatisfaction est le manque de pertinence des outils mis à disposition des lecteurs.

Diagramme 3. Opinion des usagers sur les services de la bibliothèque (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)

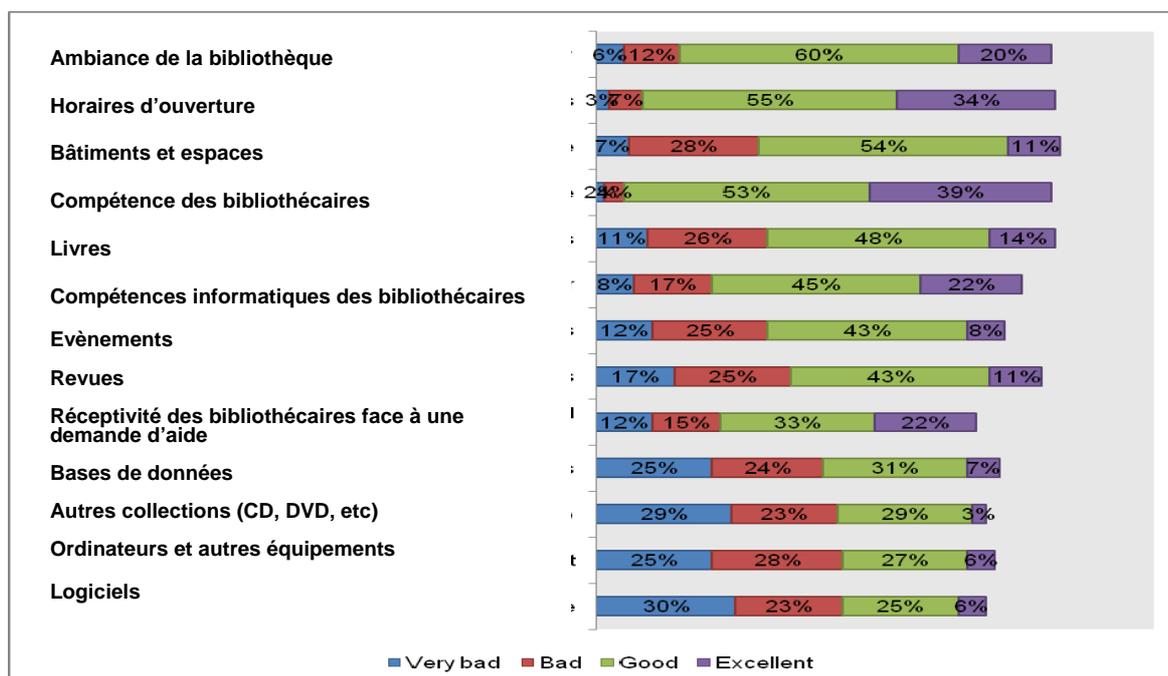


#### 1.4.2. Les bibliothécaires

L'enquête auprès des bibliothécaires montre que la mission traditionnelle de prêt d'ouvrages est toujours un élément clef des services offerts par les bibliothèques de tous les pays. Cependant, le nombre important d'utilisateurs en demande de conseils et de renseignements suggère que la compétence et la présence-même du bibliothécaire sont vitales. Les services numériques comme les CD, vidéos, les ordinateurs et l'accès internet ne sont pas facilement accessibles dans tous les pays.

Parmi les aspects les mieux classés, l'ambiance générale de la bibliothèque et la compétence que les bibliothécaires se reconnaissent personnellement. Bien qu'ils se déclarent compétents en matière d'informatique, c'est la "bibliothèque numérique" qui reçoit la plus mauvaise appréciation (diagramme 4).

Diagramme 4. Opinion des bibliothécaires sur les services de la bibliothèque (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)



Comme les autres groupes de répondants, les bibliothécaires considèrent que l'apprentissage et le développement des compétences sont les principaux bénéfices de l'usage des bibliothèques (96%). 41% d'entre eux déclarent qu'ils aimeraient fournir des ordinateurs et l'accès internet dans leur bibliothèque.

Selon eux, les bibliothèques sont accueillantes, mais elles ne sont pas assez modernes et manquent d'équipement technologique, deux aspects qui reçoivent une mauvaise appréciation dans tous les pays. Les principaux obstacles auxquels les bibliothèques se heurtent sont des salles de lecture exiguës, un faible nombre de livres, peu d'ordinateurs, un manque de financement, un personnel inapproprié, un manque d'informations à jour et des livres obsolètes. Si les financements augmentaient, la grande majorité (86%) des bibliothécaires donneraient la priorité à l'équipement. Cependant, il n'y a pas que l'équipement informatique qui soit nécessaire, mais également la formation des bibliothécaires, pour améliorer leurs compétences en matière de services liés aux nouvelles technologies en bibliothèque et faire en sorte qu'ils soient mieux armés dans ce monde en constante évolution technologique. Actuellement, 38% des bibliothécaires considèrent qu'ils ont un manque de compétence pour fournir des services liés au numérique.

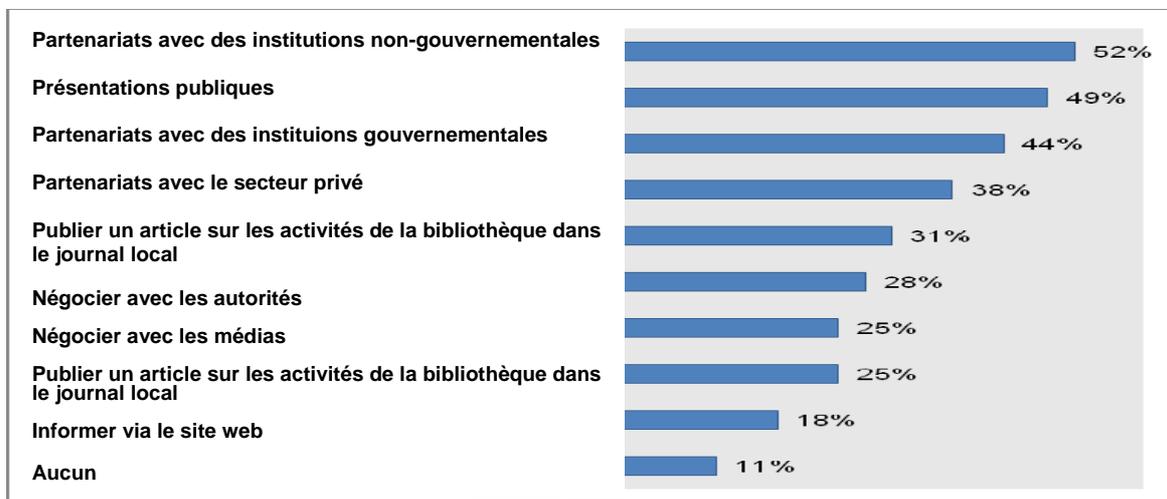
Pour ce qui est des répercussions sur la communauté, c'est en matière d'éducation et d'alphabétisation qu'elles sont les plus élevées, selon les bibliothécaires. Dans un contexte de développement économique, la fonction de prêt de livres est aussi vue comme un bon moyen de faire faire des économies aux lecteurs. Les bibliothécaires considèrent également qu'ils ont une influence positive sur la santé des individus et de leur communauté, en fournissant un accès à l'information médicale. Selon eux, l'impact de l'usage des services en ligne est moins

important. Cela est dû principalement au faible usage d'internet en bibliothèques. C'est pourquoi les rapports directs avec les bibliothécaires ont plus de poids pour l'instant.

Selon eux, les bibliothécaires donnent accès et promeuvent la culture locale. Cependant, ils sont légèrement moins nombreux à déclarer que le rôle des bibliothèques est la promotion de la culture à travers l'organisation d'évènements ad hoc. Les bibliothécaires considèrent que les bibliothèques sont des canaux de diffusion des informations gouvernementales et d'une grande partie des informations agricoles. Du fait du manque d'équipement et de compétences de leur part, les bibliothécaires considèrent que les bibliothèques sont moins aptes à fournir un accès libre aux technologies de l'information.

Bien que les bibliothécaires se considèrent influents dans plusieurs domaines, ils semblent manquer d'initiative dans la construction de partenariats avec des institutions qui pourraient les aider à améliorer cette influence. Il est également nécessaire pour eux de développer des compétences dans le domaine de la valorisation, ce qui les aiderait à améliorer leur visibilité dans la société à travers les médias (diagramme 5).

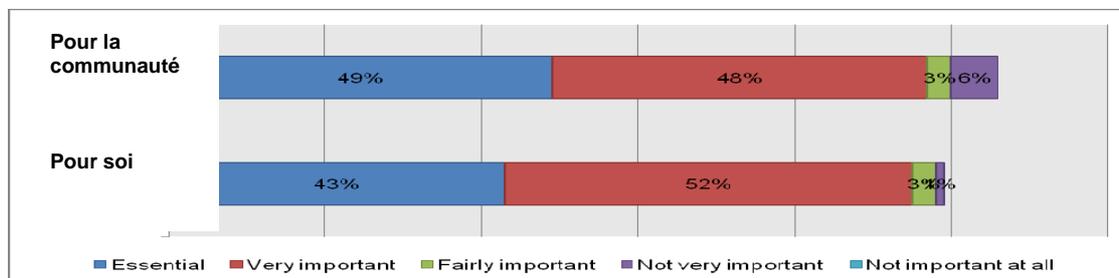
Diagramme 5. Outils de valorisation utilisés par les bibliothécaires (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)



#### 1.4.3. Autorités locales et nationales

L'enquête auprès des élus locaux révèle que les bibliothèques sont considérées comme essentielles à la fois par ceux qui les financent et par ceux qui ne les financent pas (diagramme 6).

Diagramme 6. Appréciation (en pourcentage), de l'importance de la bibliothèque (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)

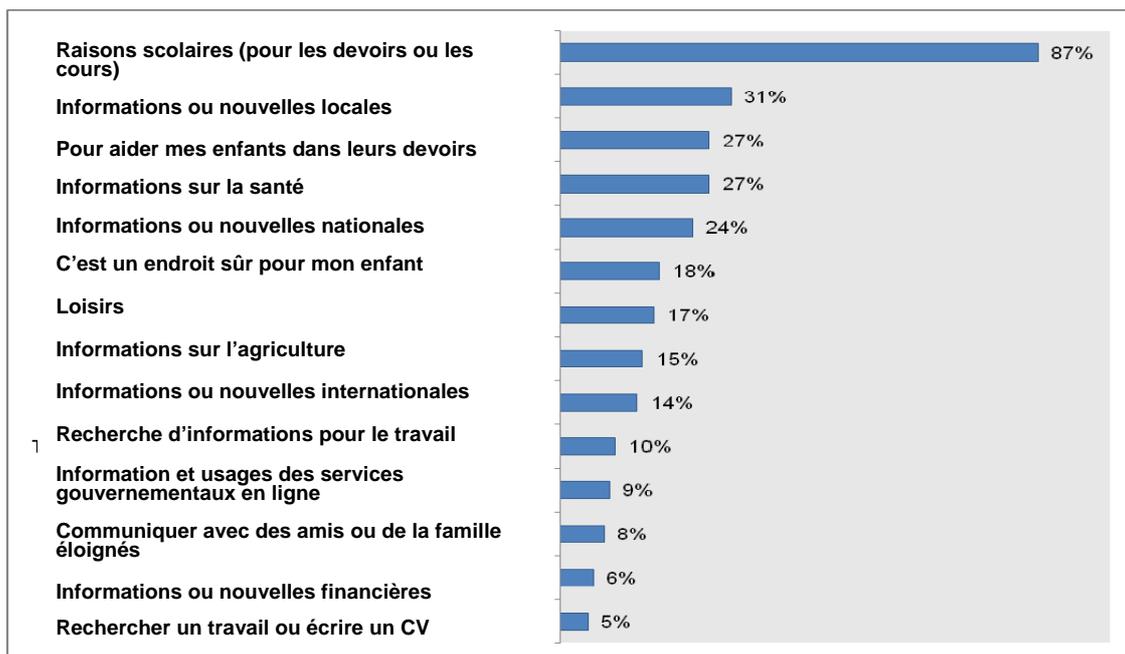


Les principaux points de satisfaction sont l'environnement physique de la bibliothèque, l'ambiance et la commodité. Le personnel est également un important levier de satisfaction. Le taux de satisfaction lié aux services n'est pas très élevé, avec seulement 55% de répondants se déclarant assez ou très satisfaits. L'aspect recevant le plus fort taux de satisfaction est les horaires d'ouverture (77% les considèrent bons ou excellents) et

les compétences des bibliothécaires (69% les considèrent bonnes ou excellentes). Les principales raisons d'insatisfaction sont le manque de matériel et d'ordinateurs, ainsi que le manque d'espace.

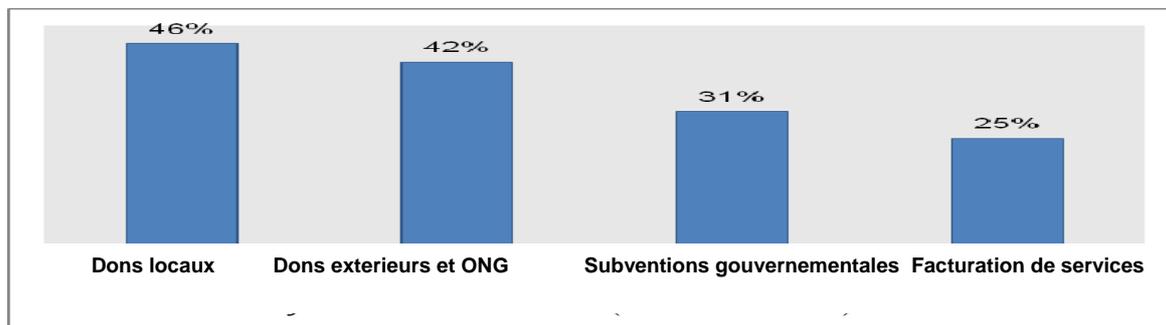
Il est très clair que les bibliothèques sont associées à leur rôle traditionnel de prêt de livres et de fourniture d'espaces d'étude. Les trois principaux bénéfices tirés de la fréquentation des bibliothèques sont de développer de nouvelles compétences, se faire de nouveaux points de vue et obtenir des informations utiles. 87% des municipalités qui financent les bibliothèques mentionnent l'éducation, suggérant ainsi les bibliothèques sont surtout considérées comme des prolongements des institutions scolaires (diagramme7).

Diagramme 7. Principales raisons d'utiliser les bibliothèques (Source: Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011)



Il est intéressant de constater que 96% des représentants des municipalités qui ne financent pas les bibliothèques conviennent que les bibliothèques auraient besoin de plus de moyens. 36% déclarent qu'ils ont envisagé de financer une bibliothèque de leur région. Cependant, parmi les représentants des municipalités qui financent actuellement les bibliothèques, une grande proportion n'a pas l'intention d'augmenter les financements. Pour ceux qui en ont l'intention, il est prévu d'augmenter le budget d'achat de livres et d'entretien des bâtiments. La plupart pensent que les bibliothèques pourraient recevoir des dons locaux ou internationaux. Très peu mentionnent les subventions gouvernementales comme une option possible de financement des bibliothèques par les municipalités (diagramme 8).

Diagramme 8. Opinion des élus locaux sur les modes de financement des bibliothèques (Source: *Survey of library users and non users, EIFL and TNS Research International, 2011*)



En matière d'impact, les partenaires locaux sont hautement convaincus que les bibliothèques publiques peuvent contribuer à résoudre les problèmes sociaux. Parmi les principaux défis à relever par les bibliothèques, la pauvreté et l'illettrisme sont les plus souvent cités.

Dans le domaine de l'éducation, les partenaires déclarent que les bibliothèques offrent une contribution majeure à l'apprentissage des enfants et à l'augmentation de l'alphabétisation. Ils considèrent également qu'elles ont un effet positif sur le développement économique en fournissant un accès à l'information et aux nouvelles connaissances. En matière de santé, il semble que l'information médicale soit disponible en bibliothèque. Cependant, elles pourraient améliorer la promotion de la santé publique en organisant des événements liés à cette problématique.

Les partenaires locaux déclarent que les bibliothèques constituent un lieu de rencontre et de création de nouvelles relations. Cependant, il reste des possibilités inexploitées de renforcer ce rôle à travers les nouveaux moyens de communication pour rester en contact avec les lointains parents et amis. Il est surprenant que les bibliothèques ne soient pas considérées comme des lieux d'animation culturelle ni de développement de la culture locale. Le rôle des bibliothèques de contribution au développement local, la fourniture d'espaces de rencontre et d'information locale et la contribution à la cohésion locale sont considérés comme relativement faibles.

Selon les partenaires locaux, les bibliothèques pourraient avoir un rôle plus important dans le développement de la citoyenneté. Dans l'avenir, ce rôle pourrait être renforcé par la promotion de l'accès en ligne aux services et informations gouvernementaux. L'agriculture constitue un autre domaine d'impact possible, les bibliothèques pouvant avoir un rôle à jouer auprès des communautés dans la fourniture d'informations sur la météo, les prix du marché, le développement, la planification, la plantation et l'entretien des récoltes, etc.

Les représentants des municipalités qui financent actuellement les bibliothèques croient qu'elles ont un impact plus important sur la santé et l'agriculture. Il est possible que ces deux domaines produisent des résultats tangibles pour l'utilisateur et augmentent ainsi l'impression que les effets sont plus importants.

Le faible niveau d'équipement technologique est l'obstacle majeur à la promotion de la communication et des interactions dans la sphère numérique. Si les bibliothèques étaient mieux équipées en ordinateurs et accès internet, leur impact en matière d'accès à l'information et aux réseaux ne serait que plus grand.

Les élus nationaux considèrent que les bibliothèques ont un rôle important d'assistance à l'apprentissage chez les enfants et de développement de l'alphabétisation. La réduction des coûts est également un aspect largement mentionné, bien que les informations économiques et commerciales semblent être actuellement insuffisantes. Ils pensent que les bibliothèques offrent des informations relatives à la santé, mais qu'elles n'organisent pas des événements relatifs à ce domaine. En matière de communication, les bibliothèques favorisent les relations en face à face, mais rarement en ligne. On attend d'elles qu'elles prennent plus d'initiatives en matière de promotion d'événements culturels.

Il n'y a pas d'évaluation vraiment positive de l'impact sur le développement social, et en particulier de l'aide aux personnes défavorisées. Les élus nationaux déclarent aussi que les bibliothèques pourraient avoir un rôle plus

important de connexion entre les citoyens et les gouvernements. Le manque de ressources numériques est vu comme un obstacle de taille au développement de l'accès en ligne aux services gouvernementaux. L'agriculture semble également être un domaine d'opportunités, bien que les désaccords soient nombreux sur l'apport des bibliothèques en la matière.

### 1.5. Conclusions

Il existe des bibliothèques publiques dans la plupart des pays d'Afrique étudiés : elles offrent le traditionnel service de prêt de livres et constituent de bons lieux d'étude. La plupart d'entre elles sont petites, offrant des espaces limités et peu de ressources. Il est évident que la plupart d'entre elles manquent d'équipement en nouvelles technologies et parfois également de livres pertinents pour répondre aux besoins des usagers.

A travers tous les groupes enquêtés, du point de vue politique jusqu'à celui des usagers, en incluant les non-usagers, une grande majorité ont une très bonne opinion des bibliothèques. Cependant, on considère que les bibliothèques offrent des informations liées aux études et sont pour cela un prolongement du domaine éducatif.

Les bibliothécaires sont considérés comme compétents pour remplir leurs missions traditionnelles mais limités dans le cadre des services numériques. Le manque d'expertise en matière de nouvelles technologies est le résultat du manque d'équipement qui leur permettrait d'améliorer leurs compétences.

On estime que les bibliothèques sont essentielles aux individus comme à la société en général. Cependant, elles doivent prendre part à la vie des communautés de façon plus concrète, allant au-delà de la fourniture d'information, en facilitant par exemple les rapports entre les communautés et les professionnels de la santé, de l'agriculture, de la culture et de l'entrepreneuriat. Passer au numérique, ce qui constitue un manque évident actuellement, fournirait peut-être une nouvelle possibilité pour les bibliothèques d'être vues comme plus dynamiques et innovantes pour atteindre les communautés.

Cependant, s'il est nécessaire de créer et d'entretenir des services innovants pour répondre aux besoins des communautés, les bibliothèques doivent également promouvoir et démontrer leur valeur, valeur qui va plus loin que le prêt de livres et la fourniture d'espaces de travail. Il s'agit d'un véritable défi, si l'on considère qu'un bon nombre de bibliothécaires admettent manquer des compétences nécessaires pour favoriser leur visibilité et l'augmentation des différents soutiens.

L'enquête a permis d'améliorer la méthodologie de recherche sur l'image des bibliothèques et de l'adapter au contexte local. La recherche impliquait des instruments et des méthodes de recherche à la fois quantitatives et qualitatives, appropriés à l'environnement local. L'étude pratique a permis de tester cette méthodologie et de confirmer sa validité dans le contexte local.

L'étude offre un vaste corpus de connaissances pour entamer des négociations avec les partenaires sur le rôle joué par les bibliothèques dans leur communauté et leur responsabilité en matière de développement et de maintien des services de bibliothèques. Peut-être plus important encore, elle sert de panneau d'indications pour savoir de quelle façon explorer les possibilités des bibliothèques en matière de soutien aux individus, aux communautés et aux décideurs dans leur quête d'amélioration des conditions de vie à travers l'accès à l'information et à la connaissance. Les résultats de l'étude, une fois validés par le monde des bibliothèques, constitueront un ensemble de témoignages qui pourront être utilisés par les directeurs de bibliothèques et pour les campagnes de promotion.

Vous trouverez plus d'informations sur cette étude sur <http://www.eifl.net>

Références bibliographiques :

OCLC (2010). *Perceptions of Libraries, 2010. Context and Community*. Retrieved 28 March, 2011 from <<http://www.oclc.org/reports/2010perceptions.htm>>

Museums, Libraries and Archives Council (2010). *What do the public want from libraries? User and non-user research report*. Retrieved 28 March, 2011 from <http://research.mla.gov.uk/evidence/download-publication.php?id=1645>

Flores, E., Pachon, H. (2008). *Latinos and Public Library Perceptions*. Tomas Rivera Policy Institute, 2008. Retrieved 28 March, 2011 from <<http://www.webjunction.org/latinoperceptions/resources/wjarticles>>

OCLC (2008). *From Awareness to Funding. A study of library support in America*. Retrieved 28 March, 2011 <from <http://www.oclc.org/reports/funding/default.htm>>

Public Agenda (2006). *Long Overdue: a Fresh Look at Public and Leadership Attitudes About Libraries in the 21st Century*. Retrieved 28 March, 2011 from <[http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long\\_Overdue.pdf](http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf)>