

Analyse qualitative du vécu des emprunteurs et non-emprunteurs de livres à BAnQ et dans d'autres bibliothèques publiques

CPI
7 novembre 2023

Jason Luckerhoff, Ph.D., Adm.A., CRHA

Marie-Claude Lapointe, Ph.D.



PLAN DE LA PRÉSENTATION



CONTEXTE



DONNÉES



SYNTHÈSES DES ANALYSES



CONSTATS ET ENJEUX

PLAN DE LA PRÉSENTATION



CONTEXTE



DONNÉES



SYNTHÈSES DES ANALYSES



CONSTATS ET ENJEUX

CONTEXTE

- Souhait de BAnQ:
 - Produire un portrait du lecteur de livres numériques (LN) à BAnQ
- Projet quantitatif portant sur:
 - Les emprunteurs de LN (texte et audionumériques)
 - Les emprunteurs de livres physiques (texte et audio sur CD)
 - Ajout: les emprunteurs hybrides
- Projet qualitatif visant à:
 - Mieux comprendre le vécu des emprunteurs et non-emprunteurs de livres à BAnQ et dans d'autres bibliothèques publiques

PLAN DE LA PRÉSENTATION



CONTEXTE



DONNÉES



SYNTHÈSES DES ANALYSES



CONSTATS ET ENJEUX

DONNÉES



Échanges avec
l'équipe de BAnQ



Entretiens avec 70
personnes

- ➔ Entretiens individuels
- ➔ Entretiens de groupe
- ➔ Observations en bibliothèque

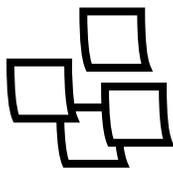
ANALYSE QUALITATIVE INDUCTIVE



Entretiens qualitatifs dans une démarche qualitative
(Luckerhoff, Guillemette et Lalancette, 2023)



Animés selon les principes inductifs
(Germain, Guillemette, Luckerhoff, 2023)



Analysés selon les principes des approches inductives
(Guillemette et Luckerhoff, 2023a, Guillemette et Luckerhoff, 2023b)

PLAN DE LA PRÉSENTATION



CONTEXTE



DONNÉES



SYNTHÈSES DES ANALYSES



CONSTATS ET ENJEUX

Types de lecteurs

- Exclusivement papier
- Exclusivement numérique
- Hybride
- « Lecteurs » de livres audionumériques

Lecteurs exclusivement papier

- Attachement au toucher, à la senteur, à la possibilité de prendre des notes manuscrites, de tourner les pages et de posséder l'objet;
- Capacité de se retrouver facilement en feuilletant les pages. Repères physiques et visuels plus faciles. Feuilleter au lieu de chercher par mots clés;
- Pas besoin de recharger les batteries, de télécharger des mises à jour et, surtout, pas de bogues informatiques ou de problèmes de compatibilité;
- Sentiment de permanence qui n'est pas équivalent pour le numérique qui donne plutôt l'impression d'évoluer sans cesse, en provoquant une obsolescence des fichiers eux-mêmes et des supports.

Lecteurs exclusivement papier ayant déjà essayé le LN

- Grandes réticences avant de faire l'essai;
- Difficultés à choisir une liseuse ou une tablette;
- Frustrations face aux exclusivités et aux restrictions;
- Difficultés à faire fonctionner le dispositif dans un premier temps et à emprunter un livre ensuite;
- Difficultés plus grandes à emprunter qu'à acheter;
- Frustrations liées aux contraintes du livre papier transposées au LN;
- La nécessité de recharger la batterie, parfois à un mauvais moment;
- Mises à jour et bogues fréquents.

Lecteurs exclusivement numériques

- Ne pas encombrer leur espace de vie. Ne pas accumuler;
- Possibilité de télécharger un grand nombre de titres dans un seul dispositif;
- Léger et facile à transporter au quotidien ou en voyage;
- Possibilité de faire du copier/coller et d'utiliser un engin de recherche textuelle;
- Grande rapidité d'accès;
- Aucun déplacement requis pour emprunter;
- Possibilité de lire facilement la nuit ou dans des espaces mal éclairés tout en ayant la possibilité d'utiliser une liseuse qui ne crée pas de lumière bleue quand il y a un bon éclairage (deux supports différents);
- Possibilité de voir le nombre de jours qu'il reste à l'emprunt, donc de prévoir terminer le livre ou son renouvellement.

Lecteurs hybrides

- Tout en conservant un attachement au papier pour certaines lectures, les lecteurs hybrides valorisent les avantages du numérique pour d'autres types de lectures.

LP

- Personnel
- Affect
- Beaux livres
- Attachement

LN

- Professionnel
- Cérébral
- Livres ordinaires
- Livres ordinaires

Livre audionumérique (LAN)

- Nous constatons un intérêt grandissant ou une curiosité pour le LAN;
- Des participants mentionnent qu'ils apprécient surtout les LAN s'ils sont lus par les autrices ou les auteurs pour entendre leur voix;
 - Le LAN peut être lu par l'autrice et l'auteur à condition que cette personne livre une performance intéressante. Dans le cas contraire, il est préférable, selon les participants, que des lecteurs professionnels soient embauchés.
- Des participants mentionnent que le LAN constitue un outil intéressant pour les personnes qui ont des problèmes de vision ou qui ont de la difficulté à lire pour différentes raisons.

Approvisionnement en livres: emprunter ou acheter?

- Des participants rencontrés ont emprunté, au cours de leur vie, quand leurs finances ne leur permettaient pas d'acheter. Emprunter devient une alternative moins coûteuse mais leur préférence demeure l'achat;
- D'autres voient leurs achats comme une contribution au domaine du livre. Ils affirment acheter dans des librairies indépendantes et voient leurs achats comme des soutiens autant aux auteurs qu'aux librairies;
- Des participants mentionnent qu'une relation de plus grande proximité s'est créée avec des libraires, comparativement à des bibliothécaires.

La notion de propriété

- Des participants affirment se rendre compte qu'ils ne sont jamais véritablement propriétaires d'un LN;
- D'autres ne savent pas que le LN ne leur appartient pas: ils sont sous l'impression de posséder un LN;
- Ils ne peuvent pas développer des collections comme ils peuvent le faire avec des livres papier.

Non-usagers de BAnQ

- Certains ne connaissent ni la GB ni BAnQ
 - Ils montrent un intérêt lorsqu'il en est question et ils posent des questions pour comprendre le fonctionnement;
- D'autres voient en la GB une institution pour Montréalais et en BAnQ une institution pour chercheurs;
- Des participants connaissent la GB mais ignorent l'accessibilité de BAnQ numérique pour toute la population.

Ils affirment que l'offre numérique de BAnQ devrait être communiquée davantage, notamment par les bibliothèques municipales, scolaires et universitaires.

BAnQ, la Grande bibliothèque et le réseau des bibliothèques

- Des participants mentionnent que BAnQ, la GB, les bibliothèques municipales, les bibliothèques scolaires et les bibliothèques universitaires devraient travailler davantage ensemble;
- Certains participants proposent que les bibliothèques régionales se concentrent sur une offre de livres papier et réfèrent les usagers à l'offre en ligne de BAnQ. Un financement pourrait alors être offert aux bibliothèques régionales pour soutenir les usagers;
- Minimalelement, des participants considèrent que l'offre numérique de BAnQ devrait être publicisée dans toutes les bibliothèques de toutes les régions du Québec.

L'importance des services de proximité

- Des participants expriment l'importance de BAnQ mais ajoutent qu'ils considèrent primordial de protéger les services de proximité, dans tous les domaines;
- Selon eux, BAnQ pourrait travailler davantage avec les bibliothèques régionales pour allier un service de proximité et une offre nationale importante.

Fréquentation de bibliothèques publiques et librairies

- Des participants mentionnent qu'ils ne vont pas visiter des bibliothèques à l'extérieur de leur région, sauf dans le cas de bibliothèques particulières à l'international ou de la GB à Montréal. Des personnes s'y rendent simplement pour visiter, s'imprégner de l'atmosphère ou y travailler, sans jamais être abonnés et sans emprunter de livres;
- Être entourés de livres et s'immerger dans l'ambiance est un plaisir pour des participants. Ils apprécient pouvoir prendre un café au premier étage, dans le cadre de cette visite.
- L'ambiance compte beaucoup. Ils apprécient les bibliothèques et librairies qui réussissent à créer une atmosphère.

Fréquentation de bibliothèques publiques et librairies (suite)

- Des participants mentionnent que, contrairement à dans une librairie, les employés d'une bibliothèque sont moins portés vers l'utilisateur qui entre: « ils ne viendront pas vers toi, te saluer, comme la personne qui a envie de te vendre un livre »;
- Des usagers ont l'impression de déranger les bibliothécaires alors que ce n'est jamais le cas ou presque avec les libraires;
- Des usagers mentionnent que certaines personnes veulent du silence pour lire alors que d'autres, au contraire, trouvent inintéressant qu'une bibliothèque soit silencieuse. Ils suggèrent donc des zones qui permettent les deux de façon très claire;
- Des usagers mentionnent que l'offre du LN et l'expérience de la lecture du LN ne sont pas visibles dans les lieux. Ils considèrent pourtant qu'un usager pourrait se présenter sur les lieux pour avoir des suggestions, de l'aide pour télécharger et ensuite la possibilité de lire sur place sur une liseuse.

Bibliothèques: pas seulement pour le livre

- Des participants mentionnent leurs visites à la bibliothèque pour les formations, ateliers, conférences, jeux, expositions et autres événements ou offres culturelles;
- Des participants mentionnent que la relation avec les employés de l'institution sont importantes, même si les échanges peuvent être courts;
- L'atmosphère générale est aussi recherchée. Des usagers vont aimer passer du temps dans un endroit chaleureux et feutré. Ils considèrent que de façon générale, les bibliothèques universitaires sont les plus froides.

PLAN DE LA PRÉSENTATION



CONTEXTE



DONNÉES



SYNTHÈSES DES ANALYSES



CONSTATS ET ENJEUX

Constats et enjeux

- Questions environnementales
- Compréhension de la chaîne du livre
- Modèle d'affaires
- Découvrabilité
- Accélération et multitâche
- Littératie numérique
- Obsolescence et changements rapides
- Mauvaises expériences
- Identité culturelle

A hand holding a tablet computer in front of a blurred bookshelf. The text 'Merci !' and 'Des questions ?' is overlaid on the image.

Merci !
Des questions ?

Jason Luckerhoff, Ph.D., Adm.A., CRHA

Marie-Claude Lapointe, Ph.D.

