



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

BAnQ  
26 février 2024

Jason Luckerhoff, Ph.D., Adm.A., CRHA  
Marie-Claude Lapointe, Ph.D.



# Plan de la présentation

- 1- Contexte et objectifs
- 2- Données et méthode
- 3- Synthèse des analyses
- 4- Constats et enjeux

# 1. 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 audionumérique)
  - 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

# 1. Objectifs

Mieux comprendre:

- 1- Le vécu et les perceptions des lecteurs de livres papier (LP) et de livres numériques (LN);
- 2- Leurs expériences d'emprunts;
- 3- Leur rapport aux lieux et aux professionnels du livre.

## 2. Données et méthode



Échanges avec  
l'équipe de BAnQ



Entretiens avec  
70 personnes

- Entretiens individuels
- Entretiens collectifs
- Observations en bibliothèque
- Observations dans des formations suivies par des usagers

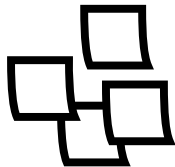
# Analyse qualitative inductive



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



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



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

# Échantillon théorique

1/2

Différents types d'emprunteurs:

- ou non-emprunteurs de BAnQ ou dans d'autres bibliothèques publiques
- de LN exclusivement, de LP exclusivement ou emprunteurs hybrides
- de LP exclusivement ayant déjà fait l'essai du LN ou non
- de LN par le biais des catalogues de BAnQ et des autres bibliothèques publiques n'ayant jamais fréquenté la Grande Bibliothèque (GB) ou d'autres bibliothèques publiques
- de LP à la GB ou dans une autre bibliothèque publique qui n'y ont jamais emprunté de LN.

# Échantillon théorique

2/2

- En provenance de différentes régions administratives
- Occupations diversifiées
- Emplois variés
- Tous sont majeurs et appartiennent à différents groupes d'âge
- Entretiens animés entre août 2022 et août 2023.



### 3.Synthèse des analyses: le vécu et les perceptions

- Des lecteurs de LP exclusivement
- Des lecteurs de LN exclusivement
- Des lecteurs hybrides
- Des « lecteurs » de livres audionumériques (LAN)

# Le vécu et la perception des lecteurs de LP

- 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. Feuilletter 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 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 LP transposées au LN;
- Nécessité de recharger la batterie, parfois à un mauvais moment;
- Mises à jour et bogues fréquents.

# Le vécu et la perception des lecteurs de LN

- 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.

# Le vécu et la perception des 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

# Le vécu et la perception des « lecteurs » de LAN

- Les raisons qui motivent la lecture d'un LAN sont spécifiques;
- Pour des lecteurs, le LAN demeure un livre; ils affirment donc le lire et non l'écouter;
- Intérêt grandissant ou curiosité pour le LAN;
- Des participants mentionnent qu'ils apprécient surtout les LAN s'ils sont lus par les auteurs pour entendre leur voix, ou par des professionnels;
- 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;
- Le LAN augmente le nombre de lectures et la variété des moments au cours desquels il devient possible de lire (p.ex. en marchant, en conduisant).

### 3.Synthèse des analyses: les expériences d'emprunt

- Les pratiques d'approvisionnement varient selon la catégorie de lecteurs:
  - LP: achat et emprunt
  - LN: nette tendance à l'emprunt
  - LH: achat pour les LP qui présentent une importance (affective, esthétique, bibliophilique), emprunt de LN

# Expériences d'emprunt de LP

- Satisfaction;
- Ils trouvent les livres qu'ils recherchent / PEB;
- Les usagers habitent généralement près de la bibliothèque qu'ils fréquentent: ils y ont donc accès;
- Ils savent parfois ce qu'ils vont emprunter; d'autres se décident après une brève discussion avec un bibliothécaire;
- Emprunt et situation financière; la préférence demeure l'achat;
- L'achat comme une contribution au domaine du livre (librairies indépendantes, auteurs);
- Pour certains, la relation de proximité est plus grande avec des libraires qu'avec des bibliothécaires.



# Expériences d'emprunt de LN

- Première expérience d'emprunt ardue: trouver le « bon » chemin, processus d'inscription et comprendre comment emprunter avec son dispositif;
- Croyance que la liseuse est autonome et permet facilement l'emprunt ET l'achat, peu importe la marque;
- Les emprunteurs ne savent pas toujours sur quel site ils se trouvent;
- Réussir à emprunter ne garantit pas l'accès au livre;
- Faible niveau de littératie numérique / difficulté à résoudre les problèmes rencontrés / demande d'aide et gêne;
- Ils ne flânent pas sur les sites comme ils le faisaient dans les bibliothèques / découvrabilité.

### 3.Synthèse des analyses:

## le rapport aux lieux et aux professionnels du livre 1/3

Les bibliothèques publiques et leurs personnels:

- Lieu transactionnel ou sortie (s'imprégner de l'ambiance, se promener dans les rayonnages, regarder les livres, lire les 4<sup>e</sup> de couverture, lire).
- Certains n'adressent la parole à personne; d'autres discutent avec les professionnels. Même si cela est bref, c'est considéré important.
- Des bibliothécaires apprennent à connaître leurs goûts et peuvent faire des suggestions, ce qui est apprécié.
- Importance des suggestions des bibliothécaires : présentoirs, signets, livres recommandés. Rôle de critiques, voire de prescripteurs culturels.
- Importance de la proximité géographique et avec les gens et des autres activités offertes (p.ex. formations, conférences, activités culturelles).
- Découvrabilité.
- Promouvoir le LN et le soutien technologique.

### 3.Synthèse des analyses: le rapport aux lieux et aux professionnels du livre

2/3

#### Les librairies et les libraires

- Intérêt, bien-être, découvrabilité
- Salutations des libraires, soutien et conseils offerts
- Lieu de découvrabilité, même pour les non-acheteurs et les emprunteurs de LN.

# 3.Synthèse des analyses: le rapport aux lieux et aux professionnels du livre

3/3

## La GB, BAnQ et le réseau des bibliothèques

- GB:
  - Enthousiasme devant l'ampleur de la collection, le nombre de titres est « rassurant »
  - Appréciation des aménagements: travail, divertissement, lecture, restauration
  - Ne se substitue pas à la bibliothèque publique sur le plan de la proximité
- GB et BAnQ:
  - Méconnues
  - Lieu destiné aux Montréalais selon des habitants d'autres régions
  - Méconnaissance de la possibilité d'emprunter (en personne et à distance; LP et LN)
  - Des bibliothèques municipales n'en parlent pas
  - L'offre et le soutien numériques gagneraient à être communiqués davantage

# 4. Constats et enjeux

- La découvrabilité du LN
- La littératie numérique
- Les questions environnementales
- La (mé)connaissance du fonctionnement de la chaîne du livre
- Le changement du rapport au livre et à la pratique de la lecture selon le format
- Le sentiment d'urgence, la pression temporelle, le stress et la peur de ne plus arriver à suivre le rythme, la pénurie de temps
- L'accélération VS le besoin d'un retour à plus de lenteur
- Le temps d'écran