

Enquête Carel - 2007

LES RESSOURCES NUMERIQUES EN BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES

Un questionnaire a été envoyé par mail, en décembre 2006, à 1200 bibliothèques recensées comme proposant au moins un poste d'accès à Internet au public. Il comprenait 17 questions fermées avec possibilité d'ajouter des commentaires. L'objectif de l'enquête est de mesurer l'état de l'offre numérique et les modalités de gestion.

82 établissements ont répondu. Ils sont issus 13 régions différentes, les plus représentées sont l'Ile de France, Rhône-alpes, Bretagne et Paca. Les villes de 30 à 100 000 habitants sont majoritaires, 13 % proviennent de villes de plus de 100 000 habitants, 10% de villes de moins de 10 000 habitants. L'échantillon obtenu est restreint. Il a été retenu car il présente une typologie correcte des bibliothèques. Mais, il est issu de structures impliquées dans la mise à disposition de ressources numériques, il ne représente pas la situation générale des bibliothèques.

LES CONTENUS

Les ressources numériques proposées

- 93% proposent la navigation libre sur Internet
- 78 % proposent des Cédéroms (souvent en prêt)
- 70% proposent des sites sélectionnés
- 43 % proposent des ressources numériques payantes.
- 28% proposent des dossiers documentaires ou des bibliographies
- 19% proposent du patrimoine numérisé

Ce sont souvent des bibliothèques qui disposent de plus de 10 postes qui offrent ces trois dernières ressources.

Autres contenus : livres, films, musique, expositions, logiciels.

Certaines réponses sortent de la définition classique des ressources numériques comme le catalogue (Opac) ou des DVD.

Les bibliothèques proposent en moyenne 3.3 ressources.

Le duo gagnant est la navigation libre et le cédérom, plus particulièrement, pour les enfants.

Le nombre de postes : une moyenne de 13 postes d'accès public à Internet

- 62% des bibliothèques ont moins de 10 postes
- 24% ont entre 11 et 30 postes
- 13% ont entre 31 et 100 postes
- 1 bibliothèque a plus que 100 postes

Le nombre de ressources numériques en ligne payantes : 38 bibliothèques, soit 46%, disposent en moyenne de 5.1 abonnements, c'est beaucoup plus que la moyenne nationale, les établissements qui ont répondu au questionnaire sont donc plus actifs.

Terminologie pour désigner les ressources numériques : une abondance de noms, chaque bibliothèque a quasiment sa propre appellation. Dans cette variété, on peut distinguer deux types.

- La première rappelle la notion de section avec des termes comme *services, pôles, départements* et *espaces*. Ces mots génériques sont complétés par multimédia, internet.
- La deuxième désigne plutôt le support avec *accès, bornes internet, ressources web, en ligne, logithèque*.

Le terme le plus utilisé est *espace multimédia ou numérique*.

L'ORGANISATION DES ESPACES

L'intégration dans les espaces : deux modes d'aménagement des postes coexistent. Pour 50%, ils sont regroupés dans un même espace et pour l'autre moitié, ils sont répartis sur l'ensemble de la bibliothèque. Souvent, même avec un espace distinct, des postes supplémentaires sont déployés. Au fur et à mesure que le nombre de postes augmente, le numérique s'étend à tous les secteurs avec souvent des **profils spécifiques**. Parmi ceux qui dédient des postes, la répartition se fait ainsi :

- 33 % à la navigation libre
- 27 % à la bureautique et l'autoformation
- 20 % à la messagerie
- 20 % aux ressources payantes.

Des postes sont aussi consacrés à la consultation des CDR, à des publics spécifiques comme les non-voyants ou les enfants.

13% ne spécialisent pas des ordinateurs à des usages particuliers, c'est donc une minorité.

L'accès des utilisateurs aux postes s'organise à 46 % de manière mixte. En fonction des flux, les postes peuvent être accessibles librement ou sur réservation. Pour 26 %, l'accès se fait seulement sur réservation, pour 28 % les postes sont en libre accès. Les bibliothèques qui disposent d'un nombre plus important de postes proposent plusieurs modes d'accès.

Mode d'accès aux ressources numériques : 40 % ont acquis un logiciel de gestion (exemple Pulcra, Archimed..). 26 % ont une page d'accueil qui peut être le site web, 26 % passent par la page « bureau » d'un ordinateur et 8 % ont intégré cette offre dans le catalogue général.

57 % sont équipés d'un **logiciel de filtrage**

LA GESTION INTERNE

64 % ne cataloguent pas les ressources. Bien sûr, ceux qui proposent la navigation libre ne cataloguent pas mais un nombre assez important (27) qui disposent de Cdr ne les cataloguent pas non plus. La même remarque vaut pour les ressources en ligne payantes.

Il existe un **service identifié** chargé de la gestion des ressources numériques et il y a souvent différentes entités qui sont impliquées.

- 49 % disposent d'un service multimédia
- 33 % impliquent plusieurs services, le travail transversal est fréquent.
- 18 % utilisent le service informatique
- 7 % utilisent le service des périodiques

Toutefois, il ne faut pas négliger quelques réponses qui signalent qu'une seule personne, parfois le responsable, est gestionnaire. Cette situation vaut surtout pour les petites structures. Le travail en équipe est souvent indispensable. Dès que l'on quitte les espaces spécifiques et que les ressources numériques sont proposées par l'ensemble des secteurs, il devient nécessaire d'impliquer différentes compétences.

48 % des personnes des bibliothèques ont suivi des **formations**. Les bibliothèques qui disposent de moins de 10 postes ont des personnels moins formés, mais aussi 30 % qui ont des parcs d'ordinateurs plus conséquents.

52 % disposent de **compétences informatiques** au sein de l'équipe.

- 36 % travaillent avec des informaticiens au sein de la collectivité

- 12 % déclarent ne disposer d'aucunes compétences.

LES USAGES

60 % disposent de **statistiques de consultation** mais elles semblent pour l'instant peu exploitables ou les bibliothèques n'ont encore pas suffisamment de recul. Les réponses à la question suivante sont plutôt un *hit parade intuitif*

La **navigation libre sur Internet** est l'usage le plus répandu. Les ressources numériques les plus consultées sont ensuite les cédéroms, les sites sélectionnés et les ressources numériques payantes, pour ces dernières la mise en place est récente et il est difficile d'évaluer l'usage. On retrouve le palmarès de la première question. L'offre délimite les usages. Un effet de seuil est nécessaire pour les différentes offres.

L'information sur les ressources numériques est avant tout orale, la médiation humaine est donc primordiale pour guider les utilisateurs. 32 % des bibliothèques proposent aussi des prospectus thématiques. 20 % organisent des formations. Les réponses multiples sont nombreuses. Plus largement, sites web, blog et bulletin municipal sont aussi cités.

Des **services complémentaires** ne sont cités que par 32% des bibliothèques.

En premier lieu, les bibliothèques proposent la récupération numérique des données puis l'accès à un espace personnel et beaucoup plus rarement l'accès et/ou prêt à distance ou les réponses à distance. La Wifi s'installe et connaît un fort succès, certains envisagent un prêt de portables.

Les établissements qui proposent ces services sont dotés en majorité de plus de 20 postes. Plusieurs annoncent leur passage vers un portail qui permettra un meilleur accès aux contenus et le développement de nouveaux services (courriel, sms, accès à distance)

Autres remarques

Les bibliothèques sont à la recherche d'idées pour valoriser ce secteur.

Certaines se plaignent de difficultés techniques dans la mise en place des ressources payantes.

Les prix trop élevés sont aussi évoqués.

Les élus sont parfois réticents, la bibliothèque a du mal à obtenir les financements nécessaires, certains élus préfèrent créer des espaces numériques en dehors de la bibliothèque.

CONCLUSION

Cet échantillon a une faible représentativité mais une cohérence au niveau de la géographie et de la typologie des bibliothèques. Il représente un panel d'établissements plutôt impliqués et volontaires dans le développement du numérique.

Il ne se dessine pas de modèle clair, pour toutes les questions les réponses sont variées. Il est difficile de faire des tris croisés qui révèlent des constantes en fonction du nombre de postes ou de la taille de l'établissement.

Quelques constats : le gratuit est prépondérant, les fonds de céderoms continuent à être exploités. L'équipement moyen tourne autour d'une dizaine de postes. Les noms, ces dénominations si changeantes, sont symptomatiques de la grande difficulté à cerner cette offre à la lisière entre un service et un produit. Point de catalogage mais un nécessaire filtrage de la navigation. La tendance s'oriente vers une installation de postes sur l'ensemble des espaces avec des modes d'accès mixtes, libres ou sur réservation. Les accès (logiciel, page web..) aux ressources ne sont pas satisfaisants, les portails seront-ils un meilleur mode d'organisation ? Les services impliqués sont multiples, en fait, tout le personnel commence à être concerné. Les bibliothèques ont tendance à circonscrire le numérique à un nouveau support, alors qu'il envahit tout l'environnement. La « centrifugeuse numérique » est en marche. Toutefois, les agents ne sont pas assez formés. Les compétences existantes sont souvent informatiques et elles ne suffisent pas pour prendre en charge cette convergence des contenus, des techniques et des usages. Il manque une connaissance plus précise des pratiques des utilisateurs même si l'on perçoit son caractère massif et hétérogène.

La formation à Internet recule. L'information orale et régulière est privilégiée. Cette offre s'intègre donc dans le fonctionnement habituel du service. Elle est partagée par un large personnel.

Internet est utilisé quotidiennement par la moitié des français. Dans la bibliothèque aussi il devient un acteur incontournable mais parfois insaisissable, il mène une existence parallèle mais intense. Le travail traditionnel continue (prêt, animation,...) et c'est de manière progressive que le numérique, cet outil composite à la croisée des relations aux savoirs et des interactions humaines, s'intègre dans les activités des bibliothèques.