

Enquête flash :

Covid-19 : quel impact sur les ressources numériques en bibliothèque territoriale ?

Le ministère de la Culture a mené les 25 et 26 mars 2020 une **enquête flash pour connaître l'impact de la crise sanitaire Covid-19 sur les ressources numériques des bibliothèques des collectivités territoriales.**

L'objectif était d'observer l'augmentation des usages des ressources numériques proposées par ces bibliothèques pendant la période de confinement et les mesures apportées pour y faire face afin **d'identifier rapidement des pistes** pour augmenter l'offre proposée par les collectivités territoriales à nos concitoyens.

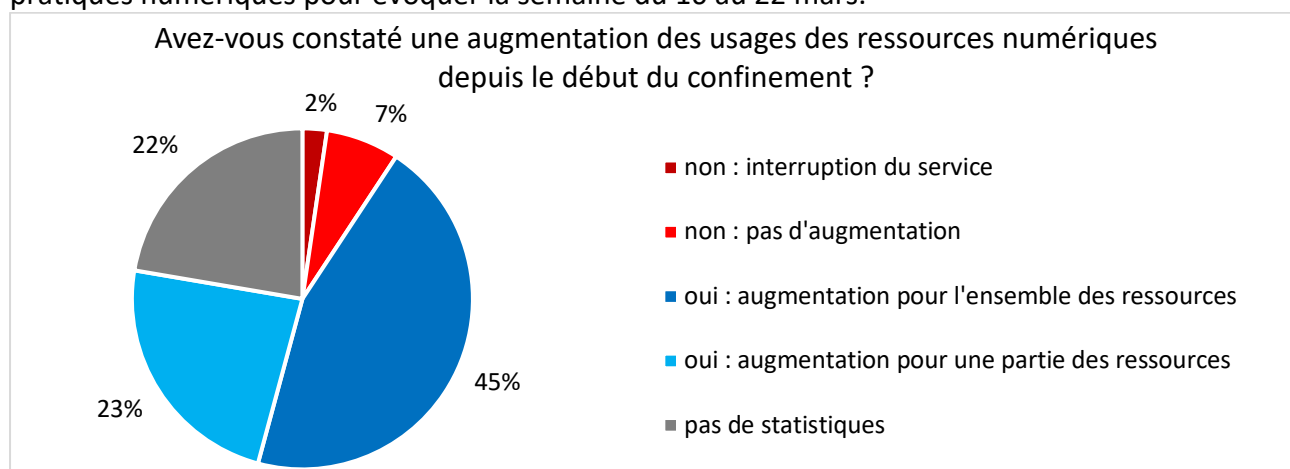
Le cadre et l'objet de l'enquête

Diffusée par les associations et les réseaux professionnels des bibliothèques municipales, intercommunales et départementales, l'enquête a recueilli 620 réponses. Les bibliothèques ayant répondu à l'enquête sont réparties sur **l'ensemble du territoire français, y compris en Outre-Mer** (La Réunion, Guadeloupe et Nouvelle-Calédonie).

Les ressources numériques proposées par les bibliothèques de l'échantillon sont très variées : **autoformation** (soutien scolaire, langues étrangères, code de la route...), **films en vidéo à la demande, musique, presse, ressources pour la jeunesse et livres numériques**, soit par l'achat de titres via le Prêt numérique en bibliothèque (PNB), soit par un abonnement à une plateforme. **67 % des bibliothèques proposent plus de 3 ressources numériques.**

1. Une hausse remarquable des usages des ressources numériques et des demandes d'inscription

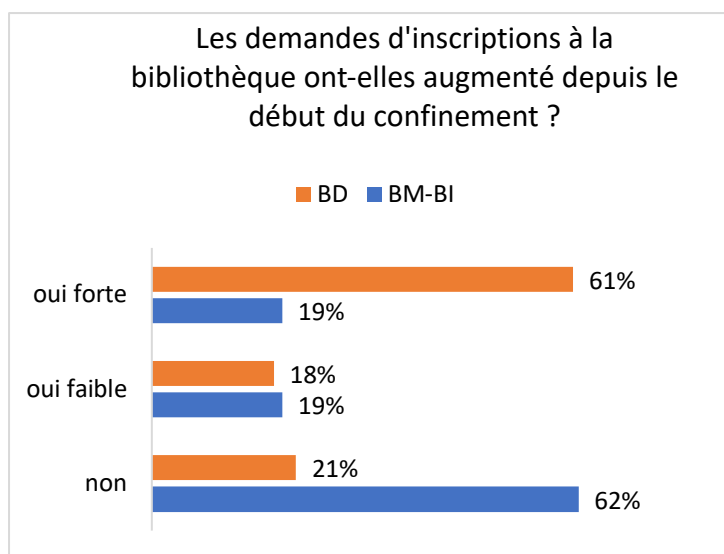
Parmi les bibliothèques proposant des ressources numériques¹, 68 % constatent une augmentation des usages pour l'ensemble ou une partie de leurs ressources numériques depuis le début du confinement. Une bibliothèque départementale parle ainsi d'une « semaine record » en termes de pratiques numériques pour évoquer la semaine du 16 au 22 mars.



¹ Certaines bibliothèques n'achètent pas de ressources numériques en propre et sont dépendantes de l'offre proposée par la bibliothèque départementale ou l'intercommunalité dont elles font partie. Ces bibliothèques n'ont pas la main sur les budgets et ne gèrent pas les aspects techniques, ni la politique documentaire de l'offre numérique. Elles ne font pas partie du périmètre d'analyse pour certaines questions.

Une autre parle d'une « **augmentation exponentielle** » des usages des ressources numériques depuis le début du confinement. Ces usages **peuvent avoir doublé voire triplé en fonction des ressources** : une bibliothèque départementale mentionne ainsi une hausse de +1 500 % sur une ressource de VOD jeunesse. **Seuls 7 % des bibliothèques de l'échantillon disent ne pas constater d'augmentation des usages** et 2 % indiquent que le service a dû s'arrêter pendant le confinement.

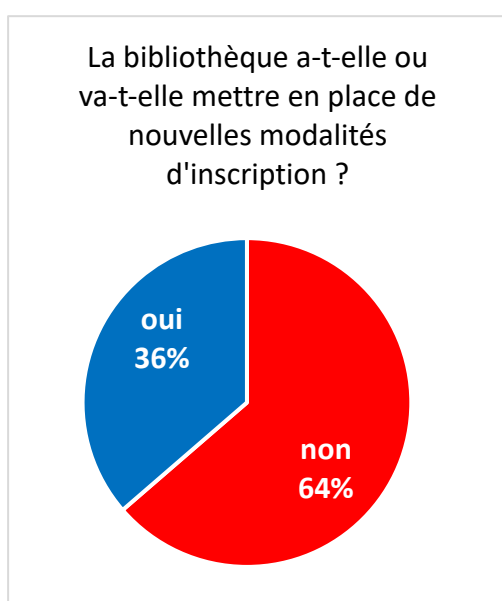
L'augmentation des usages s'est portée prioritairement sur les **ressources d'autoformation qui ont doublé voire triplé pour de nombreuses bibliothèques** (particulièrement le **soutien scolaire**, le développement personnel et le sport) puis sur les **offres de VOD et les livres numériques (PNB)**.



L'augmentation des usages se traduit aussi par une **hausse des demandes d'inscription durant la période : 43 % des bibliothèques sont concernées**. Cela touche particulièrement les bibliothèques départementales qui desservent les territoires ruraux et les petites communes (moins de 10 000 habitants). **79 % des bibliothèques départementales constatent une augmentation des inscriptions à leur offre en ligne, contre 38 % pour les bibliothèques municipales et intercommunales**.

Face à cette situation exceptionnelle **la majorité des bibliothèques s'adaptent** et mettent en place de **nouvelles modalités d'accès à leurs ressources numériques, s'efforcent d'augmenter le budget correspondant et accompagnent au mieux leurs usagers à distance**.

2. S'adapter au confinement : nouvelles modalités d'inscription et accompagnement des usagers



36 % des bibliothèques mettent ou vont mettre en place rapidement de nouvelles modalités d'inscription pour répondre à la demande des publics. Ce chiffre monte à 56 % pour les bibliothèques ayant constaté une augmentation des demandes d'inscriptions.

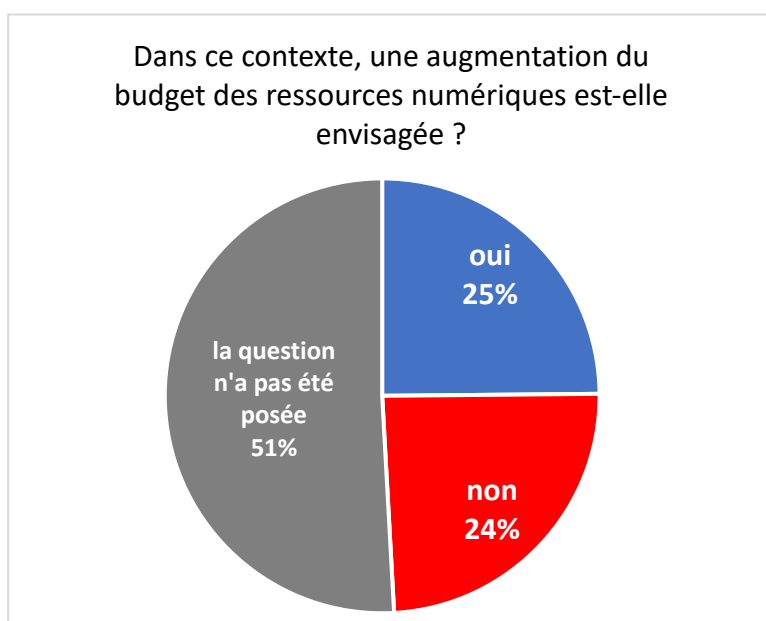
58 % des bibliothèques départementales mettent en place de nouvelles modalités d'accès à leurs ressources et 17 d'entre elles déclarent avoir étendu leur offre à l'ensemble des habitants du territoire, inscrits ou non dans une bibliothèque du réseau départemental.

Si certaines collectivités territoriales envisagent d'étendre leur offre à l'ensemble des habitants du territoire, d'autres font également le choix de rendre gratuites une offre qui ne l'était pas avant la période de confinement.

En complément de leur offre de ressources payantes, **les bibliothèques valorisent aussi des ressources gratuites en ligne sur leurs portails et réseaux sociaux**. D'autres initiatives naissent aussi comme la mise en place d'une webradio, d'une chronique littéraire sur les réseaux sociaux, de sélections de coups de cœur...

La médiation à distance passe aussi par **l'accompagnement des usagers en difficulté avec le numérique**. Plusieurs bibliothèques signalent ainsi avoir créé des **tutoriels vidéo** pour l'utilisation des ressources numériques ou pour l'inscription en ligne. Nombreuses sont celles qui mettent en place une **assistance téléphonique**, notamment pour répondre aux problématiques d'usage liées à PNB.

3. Des budgets en expansion et des négociations avec les éditeurs



Face à l'augmentation des usages, **25 % des bibliothèques de l'échantillon envisagent d'augmenter le budget consacré aux ressources numériques**. En revanche, **pour 24 % aucune enveloppe budgétaire supplémentaire n'est envisageable** et les bibliothèques doivent, si elles veulent renforcer leur offre, redéployer leur budget d'acquisition. 19 répondants **indiquent prévoir un report des budgets d'acquisition des collections physiques vers les ressources numériques**. D'autres sont dans l'attente des résultats des élections et du vote de budgets modificatifs.

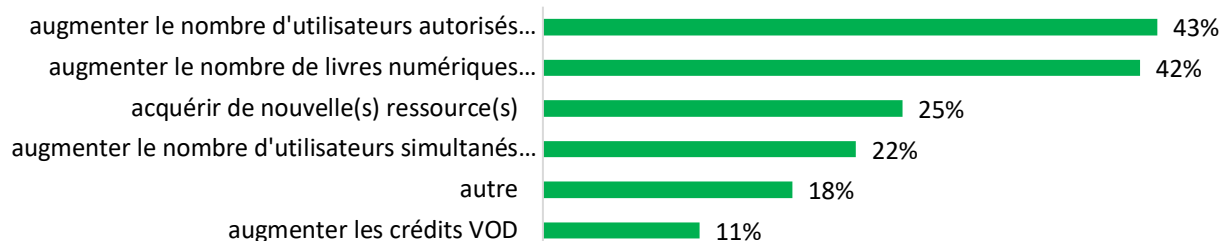
Les bibliothèques sont aussi en dialogue avec leurs éditeurs de ressources numériques pour trouver des modalités d'extension des accès. **Il faut noter ici les efforts faits par un certain nombre d'éditeurs de ressources numériques**, tels que CVS, Skilleos, Europresse, ou encore Arte VOD...

Pour certaines bibliothèques de l'échantillon, **si leur budget permet de faire face à l'augmentation actuelle, elles attendent de voir dans les prochaines semaines si les usages se maintiennent et si, en réponse, les éditeurs assouplissent les modalités d'accès à leur offre**. Elles adapteront leur stratégie budgétaire en fonction de ces évolutions.

4. Adapter les offres numériques pour répondre à la hausse des usages

71 % des bibliothèques proposant des ressources ont signalé prévoir des adaptations de leur offre numérique. Ce sont principalement l'augmentation du nombre d'utilisateurs pour les ressources par abonnement et l'achat de livres numériques via PNB qui sont envisagés par les répondants.

Quelles sont les adaptations de l'offre de ressources numériques prévues par la bibliothèque pour accompagner une hausse des usages ?
(plusieurs réponses possibles)



Sur la mise à disposition à distance de livres numériques (licences de prêt numérique), 75 % des bibliothèques concernées font remonter que **le parcours usager pour emprunter un livre numérique reste particulièrement complexe** en raison des DRM (mesures techniques de protection). Le déploiement en 2020 d'une nouvelle DRM (LCP) devrait améliorer considérablement ces problématiques d'utilisation et l'accessibilité des ressources aux personnes en situation de handicap. Concernant les modèles de licences de livres numériques proposées par les éditeurs, **33 % des répondants ont souligné l'importance d'étendre le nombre d'utilisateurs simultanés** dans le contexte actuel où les usages augmentent fortement.

5. Résoudre les obstacles techniques et organisationnels pour améliorer l'accès aux ressources à distance

Plus de la moitié des bibliothèques (58 % des répondants) mentionnent les différents obstacles qu'ils ont pu rencontrer pendant cette période :

- 37 % parlent de **difficultés financières** pour pouvoir adapter leur offre de ressources numériques ;
- 30 % mentionnent des **difficultés techniques** pour maintenir l'offre à distance, même si les interruptions de service restent très rares (9 cas sur 531 répondants, soit moins de 2%).
- 23 % indiquent aussi que la mise en place du télétravail n'est pas sans entraîner des **difficultés organisationnelles** notamment pour accompagner les usagers à distance et révèle des besoins de montée en compétence dans les équipes.

L'enquête sur l'impact de la crise sanitaire sur les ressources numériques des bibliothèques montre qu'il s'agit d'**une étape importante pour le développement des usages numériques chez les publics mais aussi parmi les équipes des bibliothèques**. L'augmentation indéniable des usages et du nombre d'utilisateurs des ressources numériques amènent les bibliothèques à s'adapter et à trouver des solutions pour aider cette montée en puissance. Il paraît essentiel qu'elles puissent accompagner cette augmentation des usages par un élargissement de leur offre de ressources (nombre de ressources et accès), en combinant progression des budgets consacrés au numérique et négociations avec les éditeurs. La réussite de cette entreprise concourra certainement à l'essor du livre numérique chez les Français.

« Nous sommes face à une opportunité de développement des services en ligne sans précédent [...] ainsi que de faire découvrir les bibliothèques par un public qui ne les fréquentait/connaisait pas. »