

## Enquête flash (2<sup>e</sup> édition – juin 2020)

### La crise sanitaire Covid-19 : quel impact sur l'offre numérique en bibliothèque territoriale ?

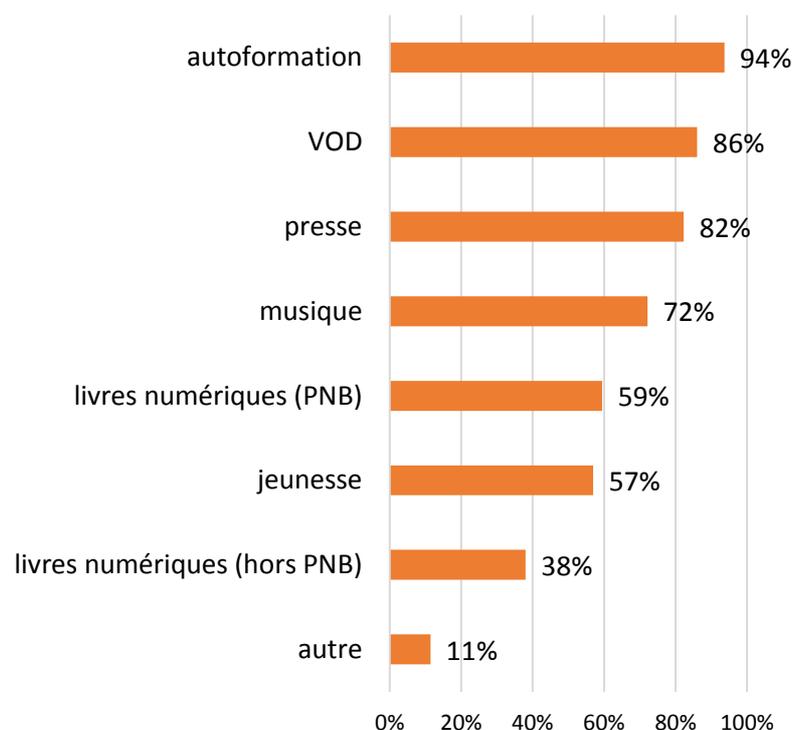
Afin de compléter et de mettre à jour l'enquête flash réalisée les 25 et 26 mars 2020 sur l'impact de la crise sanitaire Covid 19 sur l'offre en ligne des bibliothèques territoriales, le ministère de la Culture a lancé fin juin 2020 une enquête complémentaire.

L'objectif est d'observer l'augmentation des usages des ressources numériques proposées par ces bibliothèques pendant et juste après la période de confinement et les mesures prises par les collectivités pour accompagner leurs usagers à distance.

#### Le cadre de l'enquête

Diffusée auprès d'un échantillon moins important que celui de la première étude, cette deuxième enquête flash a recueilli **85 réponses**. Elle a été envoyée aux réseaux des bibliothèques municipales et intercommunales classées, aux bibliothèques départementales et aux Bibliothèques numériques de référence<sup>1</sup>, soit un ensemble d'environ 160 bibliothèques. 79 répondants proposent une offre des ressources numériques acquises pour leurs publics ; 6 répondants ne proposent pas aujourd'hui de ressources numériques à leurs usagers et ont ainsi été écartés d'une partie de l'analyse.

Ressources numériques proposées par les bibliothèques de l'échantillon



L'enquête s'adressait cette fois-ci à des bibliothèques de taille importante avec une offre de service conséquente : **95 % des bibliothèques proposent ainsi plus de 3 types de ressources numériques (67 % dans la première enquête).**

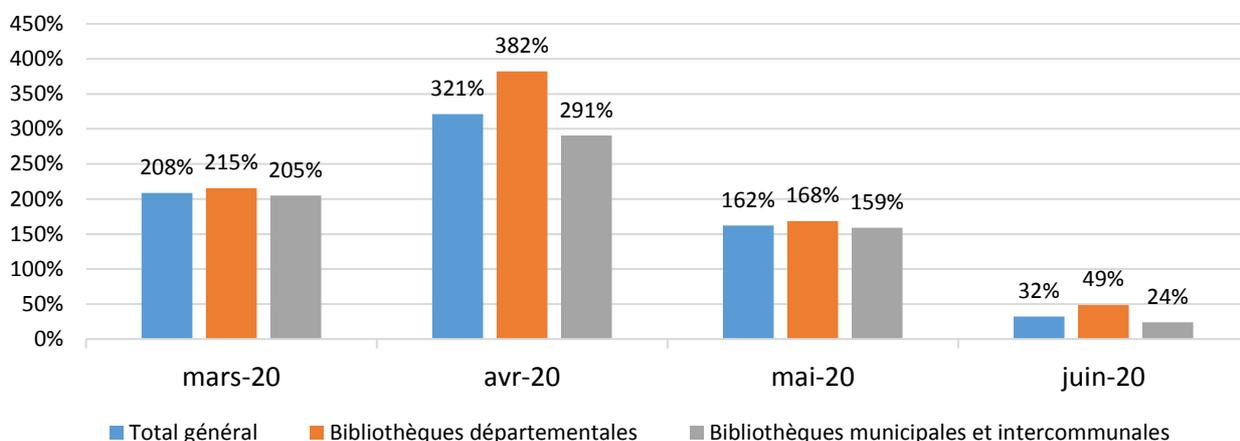
Les ressources numériques proposées par les bibliothèques de l'échantillon sont très variées : **autoformation** (soutien scolaire, langues étrangères, code de la route...), **films en vidéo à la demande**, **musique**, **presse**, **ressources pour la jeunesse et livres numériques** - soit par l'achat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

<sup>1</sup> Créé en 2010, le programme des Bibliothèques numériques de référence (BNR) accompagne les collectivités territoriales dans des projets numériques pluriannuels, ambitieux et innovants. 45 collectivités ont rejoint le programme entre 2010 et 2019.

## 1. Un pic des usages des ressources numériques pendant dans le confinement, une augmentation globale sur l'ensemble de la période (mars-juin 2020)

Si 68 % des bibliothèques proposant des ressources numériques constataient une hausse des usages en mars 2020 au début de la période de confinement, **la totalité des répondants à la deuxième enquête confirme cette tendance à l'augmentation des usages pendant la période.**

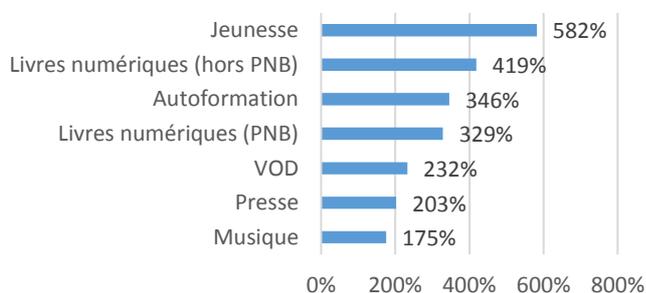
Progression des usages sur la période par rapport au mois de février 2020



Alors que les usages ont augmenté fortement en mars (+ 208 % par rapport à février) et avril (+ 321 %), ils tendent à diminuer à partir du déconfinement en mai (+ 162 %). Les données accessibles pour le mois de juin semblent indiquer un « retour à la normale » avec tout de même 32 % d'augmentation des usages par rapport à la situation en février.

En fonction des ressources, les usages peuvent avoir été multipliés par 3 voire 5 en avril, mois où l'on constate un pic de consultation.

Augmentation des usages par type de ressources en avril en comparaison avec le mois de février



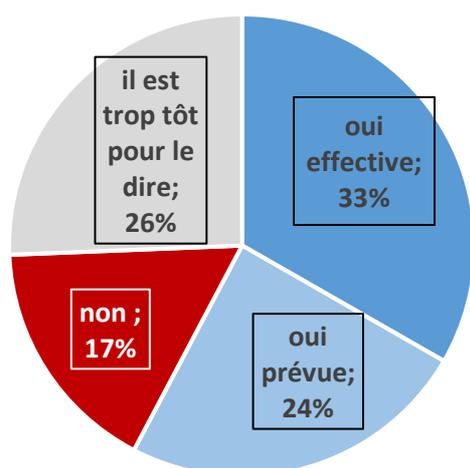
Plusieurs bibliothèques connaissent une hausse de plus de 1 000 % sur certaines de leurs ressources. Dans la première enquête, une bibliothèque départementale parlait déjà d'une « semaine record » en termes de pratiques numériques pour évoquer la semaine du 16 au 22 mars. Ces augmentations spectaculaires des usages s'expliquent par l'important effort de médiation des bibliothèques mais aussi par **l'extension des droits d'accès à des personnes non-inscrites en bibliothèque dans certains territoires**. 10 bibliothèques ont indiqué avoir ouvert leur offre de ressources numériques à l'ensemble des habitants du territoire qu'elles desservent.

L'augmentation des usages s'est également traduite par une **hausse des demandes d'inscription** durant la période, surtout en début de confinement (mars 2020). Cette tendance était déjà identifiée dans la première enquête et **le nombre d'inscrits aux ressources numériques en bibliothèques municipales ou intercommunales a été multiplié par 2,5 entre février et mars 2020**, tandis que les bibliothèques départementales enregistraient déjà une hausse de 63 % des inscrits à leur offre numérique.

## 2. Des budgets en hausse pour les ressources numériques

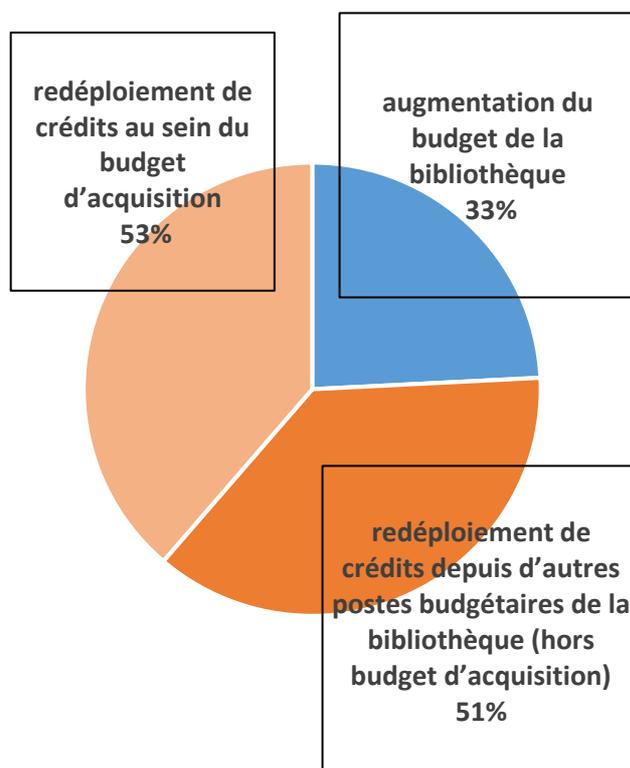
Face à cette situation exceptionnelle, **de nombreuses bibliothèques prévoient une augmentation du budget alloué aux ressources numériques**, soit par l'obtention de nouveaux crédits (33 %) soit par le redéploiement du budget d'acquisitions (53 %) ou d'autres postes budgétaires (51 %). La nécessité d'un effort budgétaire supplémentaire a progressé au cours du confinement : seules 25 % des bibliothèques interrogées en mars 2020 envisageaient d'augmenter le budget des ressources numériques, alors que fin juin, cette augmentation est prévue ou déjà effective pour 58 % des établissements. Pour certaines bibliothèques de l'échantillon, l'augmentation des budgets alloués aux ressources numériques a vocation à se maintenir à l'avenir.

Une augmentation du budget des ressources numériques est-elle prévue en 2020 ?



- oui effective
- oui prévue
- non
- il est trop tôt pour le dire

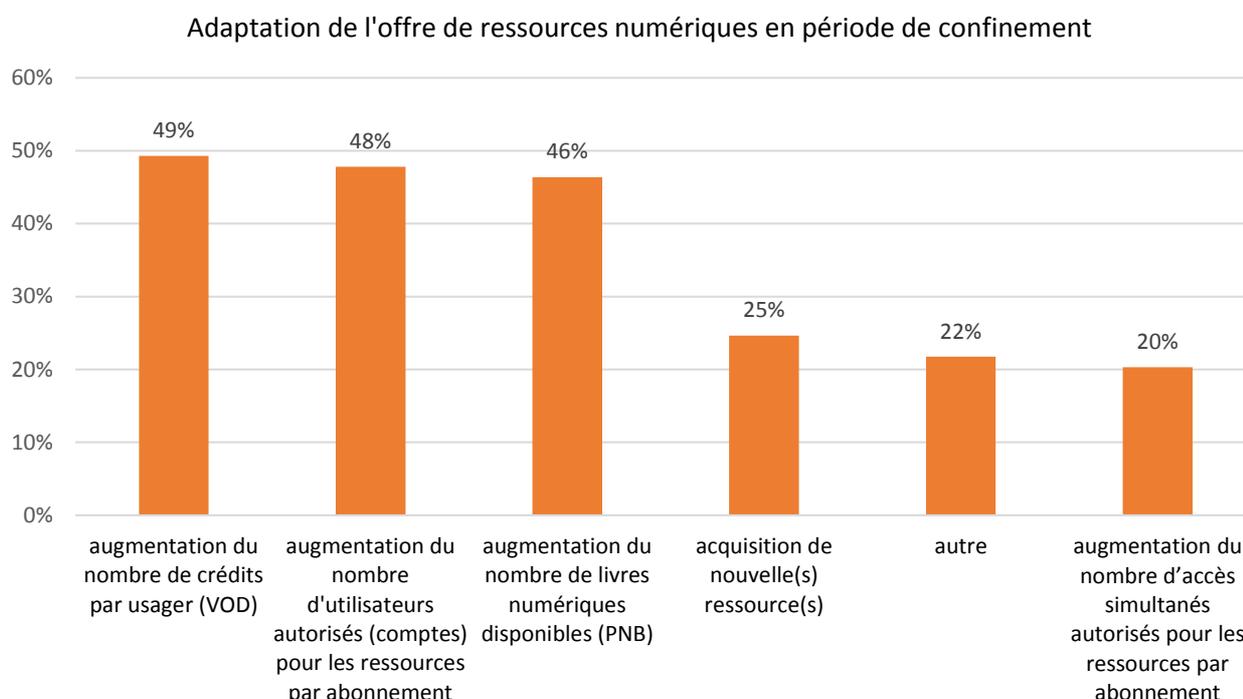
Origine de l'augmentation du budget des ressources numériques en 2020



Pour la moitié des répondants, l'augmentation des budgets d'acquisitions des ressources numériques semble se faire au détriment du budget d'acquisitions dédié aux collections physiques. Ceci confirme l'Etat dans sa **volonté d'accompagner, à titre exceptionnel en 2020-2022, les collectivités territoriales pour qu'elles consolident leurs budgets alloués aux acquisitions papier**, en privilégiant le recours aux librairies de proximité.

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

**87 % des bibliothèques interrogées ont adapté leur offre de ressources numériques pour répondre aux besoins des usagers en période de confinement ; elles étaient 71 % à prévoir de le faire au début du confinement.** Augmenter le nombre de comptes utilisateurs pour les ressources par abonnement, le nombre de consultations autorisées et acquérir de nouveaux livres numériques sont les solutions majoritairement envisagées par les bibliothèques pour répondre à la hausse des usages.



**33 % déclarent avoir acquis ou proposé un nouveau type de ressources numériques pendant le confinement.** Plusieurs bibliothèques ont notamment profité de ressources proposées gratuitement à titre d'essai par des éditeurs de ressources (notamment en autoformation) pendant le confinement et certaines envisagent de s'abonner à ces offres.

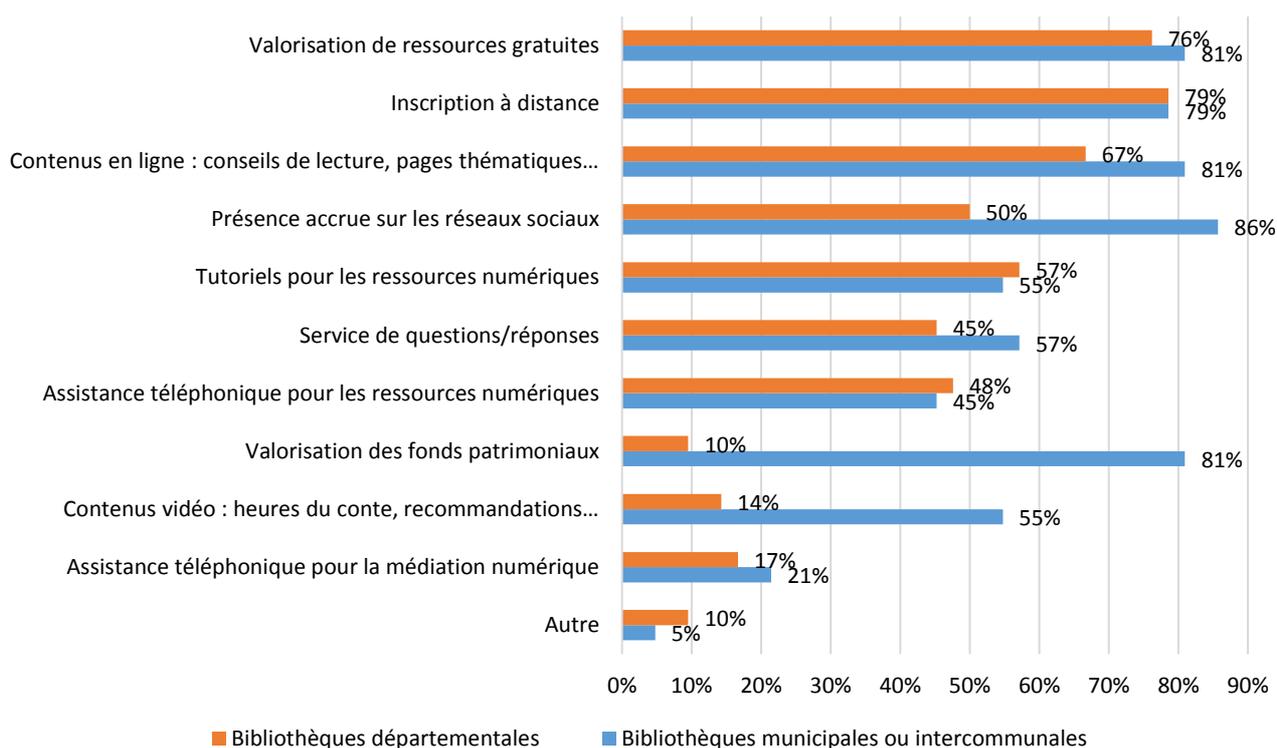
Comme dans la première enquête, les bibliothèques mentionnent ainsi **les efforts faits par un certain nombre d'éditeurs de ressources numériques** - tels que CVS, Skilleos, Europresse - pour adapter les modalités d'accès à leur offre, voire proposer gratuitement des ressources à titre d'essai. En revanche, certaines bibliothèques indiquent que certains **modèles économiques proposés par les éditeurs de ressources numériques** (« consommation à l'acte » pour le cinéma et la presse par exemple ou l'absence d'utilisateurs simultanés autorisés pour des livres numériques) **ne sont pas adaptés aux besoins des bibliothèques** et ne permettent pas de répondre de manière satisfaisante aux demandes de leurs usagers, malgré des budgets complémentaires.

#### 4. S'adapter au confinement : développement des services à distance et accompagnement des usagers

La quasi-totalité des bibliothèques de l'échantillon, qu'elles proposent ou non des ressources numériques, ont développé des services à distance pour accompagner leurs publics pendant le confinement. **79 % proposaient une inscription à distance** permettant ainsi à de nouveaux utilisateurs de profiter de l'offre de ressources numériques, avec parfois la possibilité d'ouvrir simplement un compte d'essai.

En dehors de l'offre de ressources numériques, les bibliothèques ont énormément produit et valorisé des contenus auprès de leurs publics : **76 % ont communiqué sur des ressources gratuites en ligne ; 74 % ont proposé des conseils de lecture et 35 % des contenus vidéo (heures du conte en ligne par exemple) ; 81 % des bibliothèques municipales et intercommunales ont mis en avant leurs collections patrimoniales en ligne.** Cet effort s'est notamment traduit par une **présence accrue des bibliothèques sur les réseaux sociaux (68 %).**

En dehors des ressources numériques, quels services à distance offrait la bibliothèque durant la période de confinement ?



En parallèle, les bibliothèques ont développé **des services à distance pour accompagner leurs publics dans les usages du numérique** : 56 % ont créé des tutoriels sur l'utilisation des ressources numériques ; 51 % ont assuré un service de questions/réponses à distance ; 46 % ont mis en place une assistance téléphonique pour l'utilisation des ressources numériques et 19 % pour accompagner de manière générale leurs usagers sur le numérique, dans **une démarche d'inclusion numérique.**

Comme dans la première enquête, de nombreuses bibliothèques signalent que **l'augmentation des usages des ressources numériques a généré un nombre très important de demandes d'accompagnement pour des ressources encore complexes à prendre en main**. C'est notamment le cas pour le livre numérique diffusé dans le cadre de PNB. 75% des bibliothèques concernées faisaient déjà remonter en mars 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.

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

74 % des répondants mentionnent les différents obstacles qu'ils ont pu rencontrer pendant cette période :

- **74 % parlent de difficultés financières** (contre 37 % en mars) pour pouvoir adapter et augmenter leur offre de ressources numériques ;
- **51 % pointent des difficultés organisationnelles** (23 % en mars) liées à la mise en place du télétravail et à l'accompagnement les usagers à distance ;
- **40 % mentionnent des difficultés techniques** (30 % en mars) pour maintenir l'offre à distance, en lien avec les différents prestataires techniques avec qui elles travaillent.

Malgré ces difficultés, les bibliothèques ont su s'adapter, répondre aux besoins de leurs usagers et leur faire découvrir une offre qu'ils ne connaissaient pas forcément. Cette période a aussi permis à de nombreux professionnels des bibliothèques de monter en compétence sur le numérique et de développer de nouvelles propositions pour leurs publics.

Menées en mars et en juin 2020, les deux éditions de l'enquête sur l'impact de la crise sanitaire sur l'offre numérique des bibliothèques montrent 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. Le développement des budgets consacrés au numérique et les négociations avec les éditeurs de ressources numériques sont des conditions essentielles pour accompagner l'évolution de ces usages dans la durée.

Ces différentes conclusions pourront être confirmées dans le cadre d'une **nouvelle occurrence** de cette enquête qu'il serait intéressant de prévoir au printemps 2021 pour avoir suffisamment de recul sur le développement des collections et des services numériques des bibliothèques territoriales.