

Université de Haute-Alsace
Faculté des Lettres, Langues et Sciences Humaines

Master Lettres, Langues et Sciences Humaines
Mention Sciences de l'Information et Métiers de la Culture
Spécialité Patrimoine et Musées

Année universitaire 2008-2009

Alexandre JURY

**La mise en place de ressources numériques en
bibliothèque publique : le cas de la BDP du Jura**

Sous la direction de Benoît Bruant

Stage effectué du 2 mars au 26 juin 2009

Maître de stage : Hélène Beczkowski

Remerciements

Je tiens à remercier Benoît Bruant, maître de conférences à l'Université de Haute-Alsace, d'avoir dirigé ce mémoire.

Je remercie Hélène Beczkowski, Bibliothécaire à la Bibliothèque Départementale du Jura, pour avoir accepté de diriger ce stage et suivi ce travail aux différents stades de sa réalisation.

Mes remerciements s'adressent également à l'ensemble de l'équipe de la Bibliothèque départementale du Jura, qui m'a rapidement intégré en son sein et permis de me faire découvrir ses différentes missions. Elle m'a beaucoup apporté sur le plan professionnel.

Je remercie aussi l'ensemble des bibliothécaires du réseau pour leur accueil et leur disponibilité, ainsi que les lecteurs qui ont participé à l'étude.

Table des matières

Introduction	7
Première partie : Le contexte	10
1. L'objet de l'étude	10
1.1. Ressources numériques ou ressources électroniques ?.....	11
1.2. Une expérimentation innovante	12
1.3. Les contraintes spécifiques aux ressources numériques	12
1.3.1. Des contraintes techniques.....	12
1.3.2. Des politiques documentaires spécifiques	12
2. Le cadre de l'étude	13
2.1. Un territoire essentiellement rural	13
2.2. Des bibliothèques de taille modeste	14
2.3. La bibliothèque, objet de politique publique	14
2.4. Une certaine disparité entre les équipements	15
3. La bibliothèque départementale de prêt (BDP)	15
3.1. L'heure du prêt direct	15
3.2. L'heure des médiathèques de proximité	16
3.3. Les origines du réseau <i>JuMEL</i>	17
<i>Figure 1 : carte du réseau JuMEL</i>	18
3.4. Les évolutions de <i>JuMEL</i>	19
3.5. Les ressources numériques en ligne dans <i>JuMEL</i>	19
3.5.1. Différents agrégateurs pour des ressources variées	19
3.5.1.1. Les fonds patrimoniaux libres de droits	19
3.5.1.2. Les ressources numériques sous licence de droits	20
3.5.2. L'abonnement des bibliothèques	20
<i>Figure 2 : page d'accueil du portail JuMEL en juin 2009</i>	21
3.5.3. L'intégration des ressources au catalogue	21
3.6. Les ressources numériques existantes au sein du réseau	22
4. Les enjeux de la mise en place des ressources numériques	23

4.1. Proposer aux lecteurs des contenus de qualité	23
4.2. Répondre à la demande et/ou susciter la demande ?	24
4.3. Anticiper les évolutions induites par les ressources numériques	25
4.4. La formation des bibliothécaires	25
4.5. La formation des usagers	26
4.6. Quelles perspectives pour le livre électronique en bibliothèque	26
4.7. Musique dématérialisée : téléchargement ou <i>streaming</i> ?	27
4.8. La question des droits d'auteur	28

Deuxième partie : La méthode et les outils de l'évaluation 30

1. Evaluer les ressources numériques	30
1.1. Rappels sur la pratique de l'évaluation en bibliothèque	30
1.2. Des difficultés de l'évaluation des ressources numériques	30
1.3. La méthodologie retenue	31
2. Les moyens à disposition : l'enquête auprès des bibliothécaires	32
2.1. L'enquête auprès des bibliothécaires : élaboration	32
2.2. Le choix des critères	33
2.2.1. Age moyen du parc informatique	33
2.2.2. Présence d'un EPN	33
2.2.3. Possibilités de stocker des données	34
2.2.4. Possibilités et modalités d'impression des documents	34
2.2.5. Possibilités d'écoute en streaming	35
2.2.6. La couverture en haut débit	35
2.2.7. L'aisance des bibliothécaires avec les ressources numériques	35
2.2.8. L'âge moyen du lectorat	36
3. L'enquête auprès des lecteurs	36
3.1. La méthodologie retenue	37
3.1.1. Le profil des utilisateurs	37
3.1.2. L'ergonomie générale du portail	38
3.1.3. Questions destinées aux utilisateurs du service	38
3.1.4. Questions destinées aux non-utilisateurs	38
3.1.5. Questions diverses	39

4. La prise en compte statistiques fournies par les agrégateurs	39
4.1.1. La diversité des statistiques	39
4.1.2. Les critères retenus parmi les statistiques disponibles	39

Troisième partie : La collecte des données : résultats de l'enquête, perspectives pour l'avenir 41

1. Enquête sur l'équipement informatique des médiathèques	41
1.1. Constats généraux	41
1.2. La notation, la comparaison et l'analyse des réponses	41
1.3. L'offre des bibliothèques en accès à Internet	42
1.3.1. Nombre de postes informatiques à disposition	42
1.3.2. Temps de connexion et « listes noires »	43
1.3.3. Répartition des usagers par tranche d'âge	44
1.3.4. Familiarisation du personnel avec les services dématérialisés	45
1.3.5. Influences potentielles sur l'utilisation des ressources	45
1.3.5.1. Les contenus musicaux et audio	45
1.3.5.2. Les contenus texte	46
1.3.6. L'impression de documents	46
1.3.7. La gestion des Espaces publics numériques	46
1.3.8. Quelles perspectives pour l'Internet en bibliothèques ?	47
2. L'exploitation des statistiques disponibles en ligne	47
2.1. Statistiques fournies par <i>Naxos</i>	48
2.2. Statistiques fournies par <i>Numilog</i>	49
2.3. Statistiques fournies par <i>Cyberlibris</i>	50
2.4. Statistiques fournies par <i>Ithèque</i>	51
<i>Figure 3 : Portail d'administration de Ithèque</i>	51
2.5. L'interprétation des statistiques	52
3. L'enquête auprès des usagers (questionnaires)	53
3.1. Profil des usagers et premières impressions	54
3.2. Questions d'ordre général	54
3.3. « D'accord ou pas d'accord » : dépouillement et analyse	55

4. Ressources numériques en bibliothèques publiques : remarques sur le fonctionnement du service, perspectives	56
4.1. Une lente révolution ?	56
4.2. Les initiatives innovantes	58
4.3. Multiplicité des agrégateurs : avantages... et inconvénients	58
4.3.1. Répercussions sur les contenus musicaux	59
4.3.2. Remarques sur l'intégration des ressources au catalogue	60
4.4. L'indispensable sensibilisation du public et des bibliothécaires	61
4.5. Nécessité de prolonger l'expérimentation	61
4.6. La BDP du Jura : un cas isolé ?	62
4.7. Les pistes de réflexion pour l'avenir	63
4.7.1. Développer la bibliothèque sur la toile	63
4.7.2. Bibliothèques rurales : des atouts à faire valoir	64
 Conclusion	 67
 Bibliographie	 70
 Table des annexes	 73

Introduction

Depuis l'apparition de l'informatique et des nouveaux réseaux de télécommunications, les bibliothèques ont connu une série d'évolutions qui ont influencé leur mode de fonctionnement, à l'image des catalogues informatisés accessibles au public (ou OPAC), et plus récemment avec l'arrivée des catalogues en ligne. Dernière innovation en date, l'introduction de ressources numériques accessibles via le Web représente, à l'heure actuelle, l'avènement des nouvelles technologies dans le monde des bibliothèques. Comme d'autres avant elle, cette évolution induit une multitude de changements et d'adaptations dans l'organisation de ces institutions et dans la gestion de leurs collections.

Apparu au début des années 1990, Internet connaît depuis une décennie un développement exponentiel qu'on peut qualifier de véritable raz-de-marée. En 2005, huit milliards de pages étaient référencées sur Google, sans compter le « web invisible¹ » dont les estimations évaluent le chiffre à environ quatre milliards². L'équipement des foyers et la couverture du territoire en Internet haut débit progressent régulièrement bien qu'il existe encore des zones non desservies, essentiellement en milieu rural. L'activité sur Internet, en perpétuelle évolution, reste toutefois difficile à évaluer car les statistiques deviennent rapidement obsolètes.

Concernant les bibliothèques, la présence de documents immatériels permettant la transmission et la diffusion du savoir bouleverse la conception de collection, fondée traditionnellement sur un ensemble organisé de documents bien identifiés et matériellement localisables, qu'ils soient directement accessibles au public ou stockés en magasins. Il s'agit là d'un phénomène nouveau qui annonce probablement une révolution de l'accès à l'information dont nous ne pouvons, à ce jour, n'en analyser que les prémices³. On peut donc dire aujourd'hui que « *les bibliothèques évoluent sous l'effet de l'imbrication de plus en plus étroite entre contenus et médiations. On est passé d'un modèle au centre duquel se trouvait le savoir, figé dans des collections*

¹ Le web invisible désigne l'ensemble des pages ou des sites Internet qui ne sont pas référencés dans les moteurs de recherche. Ils ne comportent généralement pas de liens hypertextes et ne sont accessibles que via leur adresse web directe.

² CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*, 2008.

³ GARSOU, Martine. *Les Cahiers du CLPCF*. (p. 1). Bruxelles, septembre 2008.

encyclopédiques vers lesquelles il s'agissait d'amener le public, à un modèle de savoir à la fois construit de façon collaborative et vécu comme une expérience individuelle et quotidienne »⁴.

Il s'agit d'une évolution majeure pour les bibliothèques, dont le rôle principal était jusqu'à présent de contenir et de mettre à disposition le savoir. Avec la généralisation de l'Internet, une part non négligeable de la connaissance est désormais véhiculée de manière immatérielle, et la bibliothèque devient englobée dans ce *village planétaire*⁵. De contenant, la bibliothèque se retrouve au sein d'une multitude de contenus.

Dans ce cadre, la Bibliothèque Départementale de Prêt du Jura expérimente actuellement la mise en place d'un service de ressources numériques accessibles aux usagers dans un réseau de dix médiathèques-pilotes. Cette expérimentation, prévue pour une durée d'un an, doit être assortie d'une étude du service apporté à la population bénéficiaire. Celle-ci est l'objet du présent travail, réalisé à l'occasion d'un stage effectué à la BDP du 2 mars au 26 juin 2009.

La problématique de notre étude consiste donc à déterminer quels sont les effets de l'introduction de ressources numériques sur le fonctionnement de la bibliothèque, et quels sont les ajustements nécessaires afin de permettre à la bibliothèque de développer une utilisation rationnelle et optimale de ces nouvelles ressources.

Pour ce faire, il conviendra d'étudier comment cette bibliothèque virtuelle se met en place, et comment elle coexiste avec l'institution traditionnelle. Existe-t-il, par exemple, des réticences au bon fonctionnement de la bibliothèque virtuelle ? Sont-elles purement techniques ou dépendent-elles aussi du facteur humain ?

Si cette étude est incontournable pour la réussite de la mise en place du service, elle devrait également aider à déterminer la manière dont la bibliothèque peut répondre à des attentes émergentes et en tirer parti afin de toucher un public le plus large possible. La

⁴ BRIGANT, Annie, « De l'obsession du savoir au souci du service », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n° 4, p. 93-94.

⁵ L'expression *village planétaire* (*global village*) a été introduite dans les années 1960 par le sociologue canadien Marshall MC LUHAN, pour identifier les changements sociaux opérés par les médias issus de la technologie électrique. Elle est aujourd'hui couramment utilisée comme synonyme du réseau Internet.

mise en place de ce service implique aussi des évolutions dans le fonctionnement des bibliothèques qu'il conviendra d'observer. En nous basant sur les remarques formulées en cours d'étude, nous devons donc définir les différents moyens permettant à la bibliothèque de toucher un public (réel ou virtuel) potentiellement utilisateur des ressources numériques en ligne. Si l'évaluation du service s'attache à étudier les réactions du public et des bibliothécaires, elle ne peut faire l'économie d'une étude sur le fonctionnement et l'adaptation des établissements concernés.

Il est également possible que la mise à disposition de ressources numériques modifie chez l'utilisateur la perception même du rôle de sa bibliothèque. Il ne s'agira donc pas d'analyser ces ressources comme si leur présence en bibliothèque relevait de l'évidence pour le public : de nombreux utilisateurs des bibliothèques publiques (contrairement au public plus initié des bibliothèques universitaires) ne sont pas, à l'heure actuelle, familiarisés avec ces ressources nouvelles.

D'autre part, l'obsolescence rapide qui caractérise les systèmes d'accès aux ressources numériques via Internet (et plus généralement l'ensemble du domaine des NTIC⁶) ne facilite pas l'évaluation des collections électroniques qui s'avère pourtant indispensable pour les bibliothèques qui souhaitent les développer et pérenniser leur place au sein des banques de ressources offertes au public. C'est un élément que nous devons prendre en considération.

Avant de commencer notre étude, nous devons d'abord revenir sur le cadre du travail, l'objet de l'étude et les enjeux qu'elle représente pour les bibliothèques. Ensuite, nous pourrions évoquer les différents outils élaborés au cours de l'étude et la justification de la méthodologie retenue. Les résultats et conclusions pourront ensuite être abordés et déboucher sur des propositions susceptibles de favoriser le bon fonctionnement et la bonne gestion d'un service de ressources numériques au sein d'une bibliothèque publique.

⁶ NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Première partie : Le contexte

1. L'objet de l'étude

Les bibliothèques universitaires ont été les premières à s'intéresser au processus de dématérialisation des contenus, poussées par le développement des publications électroniques à caractère scientifique. Parallèlement, les bibliothèques de lecture publique sont de plus en plus nombreuses à intégrer des ressources numériques en ligne au sein de leur catalogue, marquant ainsi leur entrée dans l'ère de la bibliothèque hybride, selon la formule désormais consacrée par la profession⁷.

On constate que nombre de bibliothèques de lecture publique proposent actuellement un accès à une partie de leurs fonds patrimoniaux numérisés. Comme le souligne Jean-Claude UTARD, « *dans les bibliothèques publiques, l'hybridation s'introduit d'abord par la numérisation patrimoniale* »⁸. Toutefois, il s'agit souvent d'établissements situés en zone urbaine possédant des fonds patrimoniaux significatifs : cette situation ne peut donc pas concerner l'ensemble des bibliothèques de lecture publique.

En dehors du champ patrimonial, la mise à disposition de ressources numériques en ligne reste donc assez marginale et relève bien souvent (comme c'est le cas de la Bibliothèque départementale du Jura) du champ de l'expérimentation : l'évaluation prend alors tout son sens au sein de ce processus. Au-delà de la simple utilisation, elle implique alors des conséquences sur les habitudes des lecteurs et leur perception du service.

Par ailleurs, un certain nombre de questions se posent à la BDP et aux médiathèques participant à l'expérimentation. Par exemple, les médiathèques jurassiennes sont-elles en mesure de proposer des ressources numériques dans des conditions d'utilisation optimales ? Dans quelle mesure peuvent-elles tirer parti de ces nouveaux services pour attirer le public ? Quelles seraient les améliorations nécessaires et les développements ultérieurs du service ?

⁷ Le concept de *hybrid library* a été développé par le rapport Follet (Royaume-Uni) en 1993.

⁸ UTARD, Jean-Claude, « Bibliothèques hybrides, bibliothèques à la carte », *BBF*, 2008, n°2, p. 79.

Avant de proposer une méthode permettant de lever ces interrogations, il nous appartient en préliminaire d'adopter une terminologie claire et sans ambiguïté.

1.1. Ressources numériques ou ressources électroniques ?

A ce jour, on constate que l'appellation utilisée pour définir ces nouvelles ressources mises à disposition par les bibliothèques n'est pas normalisée. Dans le jargon de la profession, on entend alternativement parler de *ressources électroniques en ligne* ou *ressources numériques en ligne*. Par exemple, la bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure de Cachan utilise le terme *ressources numériques*, alors que le SCD de l'université d'Orléans a opté pour celui de *ressources électroniques* : leurs contenus sont pourtant relativement similaires⁹.

Certains bibliothécaires considèrent en effet que les documents électroniques sont des documents digitaux disponibles sur des serveurs extérieurs à la bibliothèque, mis à disposition sur Internet par d'autres organismes (abonnements usuels aux ressources en ligne, signets...). Par opposition, les documents numériques désigneraient des documents digitaux dont la bibliothèque s'est assurée la pleine propriété, en les numérisant ou en les acquérant. Toutefois, lors de l'élaboration du projet par la BDP du Jura, il a été décidé pour des raisons de clarté de choisir le terme *ressources numériques*, estimant que cette expression serait plus parlante aux yeux du public, les ressources électroniques pouvant être confondues avec des supports déjà existants (CD-ROM, sites Internet, etc.). Pour une meilleure cohérence avec les études menées sur le terrain, nous n'utiliserons donc que le terme retenu par la BDP soit : *ressources numériques*.

Au-delà de la terminologie elle-même, une certaine confusion règne également sur les contenus des ressources numériques en ligne. En effet, comment définir précisément le contenu d'une ressource numérique en ligne ? Peut-on considérer un lien vers un site Internet externe, ou un signet, comme une ressource numérique en ligne ? Les contours de ces nouveaux documents ou contenus disponibles sont donc encore relativement

⁹ Voir les sites de ces deux institutions : <http://www.bibli.ens-cachan.fr/version-francaise/ressources-numeriques/> pour l'ENS de Cachan, <http://scd.univ-orleans.fr/> pour le SCD de l'Université d'Orléans.

flous. Dans le cas de la BDP du Jura, le risque de confusion est relativement peu élevé, les ressources numériques concernent en effet uniquement des documents numériques hébergés par différents prestataires et disponibles en ligne.

1.2. Une expérimentation innovante

A ce jour, le nombre de bibliothèques départementales proposant à leurs lecteurs des ressources numériques est relativement faible. La BDP du Jura fait donc actuellement figure de pionnière en la matière. On peut citer pour exemple la Direction Départementale du Livre et de la Lecture de l'Hérault (BDP) qui, depuis avril 2008, propose à l'ensemble de son réseau (230 médiathèques, 93 000 inscrits) un bouquet numérique composé de 1700 ouvrages, 10 journaux et un site ludo-éducatif (fournis respectivement par Cyberlibris, Europresse et Planète Nemo). En mars 2009, La BDP de l'Hérault comptabilisait 300 lecteurs inscrits au service de ressources électroniques.

1.3. Les contraintes spécifiques des ressources numériques

1.3.1. Des contraintes techniques

Au delà de la simple volonté des bibliothécaires participants, la mise à disposition de ressources numériques implique un certain nombre de contraintes, et des critères à remplir par les établissements concernés. Elle suppose en outre une série de pré-requis et la présence d'équipements techniques existants ou à mettre en place. Par exemple, il paraît difficile de proposer de telles ressources dans des établissements mal équipés en informatique. Ensuite, il appartient aux bibliothécaires des établissements d'assurer la promotion des ressources numériques auprès de leurs usagers et le cas échéant, de les former à l'utilisation de ces nouvelles ressources. Cela suppose donc des moyens humains en adéquation avec cet objectif.

1.3.2. Des politiques documentaires spécifiques

Si le choix des contenus numériques correspond à la logique de politique documentaire des bibliothèques concernées, il doit toutefois obéir à certaines contraintes propres à leur nature même. Dans l'état actuel, il n'est pas possible d'envisager un transfert pur et

simple des documents classiques vers les ressources numériques : d'un autre côté, on ne peut pas envisager raisonnablement d'acquérir uniquement des documents en doublons qui seraient disponibles sous forme matérielle et sous forme virtuelle. On doit donc rechercher une certaine complémentarité entre documents traditionnels et documents numériques : ces derniers doivent s'inscrire dans la logique des collections proposées par les établissements, tout en apportant une valeur ajoutée pour les lecteurs.

L'intégration des ressources numériques dans la politique documentaire d'une bibliothèque est également tributaire de paramètres sur lesquels cette dernière ne peut pas toujours influencer. Par exemple, la plupart des agrégateurs de ressources proposent des bouquets de titres et non une sélection par document, ce qui ne permet pas de contrôler précisément les contenus proposés, comme on peut le faire pour des collections traditionnelles. On peut aussi mentionner le problème du coût des ressources numériques : ainsi que nous l'avons évoqué, ces ressources s'additionnent au moins partiellement aux collections existantes et représentent donc un investissement supplémentaire pour les bibliothèques. La justification de ces nouvelles dépenses est donc liée à une utilisation avérée des ressources numériques. Les paramètres financiers sont d'autant plus importants pour les établissements de taille modeste, qui ne peuvent allouer au développement des ressources numériques des budgets disproportionnés à l'utilisation projetée. Les écarts de prix existant entre les prestations des différents agrégateurs de ressources numériques sont importants¹⁰, et peuvent entraîner des établissements à écarter les plus onéreux d'entre eux, privilégiant ainsi l'aspect économie budgétaire, à l'aspect qualité documentaire.

2. Le cadre de l'étude

2.1. Un territoire essentiellement rural

Territoire essentiellement rural, le département du Jura (257 000 habitants) compte trois villes de plus de 10 000 habitants, à savoir Dole, Lons-le-Saunier et Saint-Claude. La

¹⁰ Voir : NICOLAS, André. *Etat des lieux de l'offre de musique numérique en janvier 2009 à partir d'un échantillon de 100 sites*. Cité de la musique/Observatoire de la musique. Janvier 2009. [en ligne] <http://observatoire.cite-musique.fr/>

préfecture du département, Lons-le-Saunier (18 000 h.) est, par sa taille, la deuxième ville après Dole (25 000 h.), et devant Saint-Claude (13 000 h.), les deux sous-préfectures. On trouve également de nombreuses villes d'importance secondaire, chacune ayant historiquement sa spécificité : Arbois (vignoble), Poligny (vignoble et industrie laitière), Salins-les-Bains (salines et thermalisme), Morez (lunetterie, horlogerie), Moirans-en-Montagne (jouets en bois), Champagnole (industrie du bois), etc.

2.2. Des bibliothèques publiques de taille modeste

Conséquence directe de l'absence de pôle urbain de grande importance dans le département, les bibliothèques publiques jurassiennes sont de taille relativement modeste aussi bien par leur superficie que par leur nombre d'inscrits. La moyenne des dix établissements participant à l'expérimentation des ressources numériques est d'environ 1500 inscrits par établissement, chiffre qui tombe à 1050 inscrits si on excepte la médiathèque de Dole, qui à elle seule totalise 5147 inscrits.

2.3. La bibliothèque, objet de politique publique

L'existence, le fonctionnement et l'importance d'un établissement, au delà du lieu géographique qu'il dessert, dépend en grande partie de la volonté politique émanant des élus locaux de promouvoir la lecture publique, ou plus simplement de créer sur leur territoire un équipement culturel d'envergure dont la bibliothèque est souvent le point central. Peuvent alors s'y adjoindre des espaces d'animation, salles de projection, d'exposition, ludothèques et autres équipements qui rapproche la bibliothèque d'un équipement de loisir et permet de toucher un public plus large. En restant dans le contexte local, on citera par exemple le projet de médiathèque intercommunale piloté par la Communauté de Communes du Bassin Lédonien (Lons-le-Saunier), qui comportera, entre autres équipements, une médiathèque et deux salles de cinéma d'art et d'essai.

2.4. Une certaine disparité entre les équipements

Les médiathèques jurassiennes sont à l'image du territoire qu'elles desservent : relativement variées dans leur forme et contenu. L'existence et le fonctionnement des établissements sont grandement tributaires de la volonté politique de structures souvent intercommunales : il n'est pas rare de rencontrer des territoires peu peuplés qui soient mieux équipés que des territoires disposant *a priori* d'un plus gros potentiel. L'existence d'un certain vide juridique régulièrement dénoncé par les bibliothécaires (par la voie de l'Association des Bibliothèques de France notamment), autour de l'absence de réglementation en matière de création de bibliothèques publiques, est une des raisons de ce déséquilibre. En effet, il n'existe pas, à ce jour, de loi cadre régissant le fonctionnement des bibliothèques alors qu'il existe, à titre comparatif, une loi sur les monuments historiques (1913), les archives (1979) ou les musées (2002)¹¹.

Cela étant dit, il convient de souligner que le département du Jura est globalement bien équipé en bibliothèques-médiathèques, et qu'une partie importante des établissements sont relativement récents (souvent moins de 10 ans). Nous verrons ultérieurement qu'il existe un certain nombre de disparités quant à l'équipement et le fonctionnement de chaque médiathèque, dont les causes et les effets peuvent être multiples.

3. La bibliothèque départementale de prêt (BDP)

3.1. L'heure du prêt direct

Créée en 1982, la BDP du Jura (Bibliothèque centrale de Prêt jusqu'en 1986, date du transfert de tutelle de l'Etat au Conseil général) fait partie de la dernière vague de création des bibliothèques de prêt, sous l'impulsion du gouvernement socialiste arrivé au pouvoir un an plus tôt, parachevant ainsi le maillage du territoire amorcé avec la création de ce type d'établissement en 1946. Elle est basée à Lons-le-Saunier.

¹¹ BARLUET, Sophie ; *Rapport Livre 2010 : Pour que vive la politique du livre*. Direction du Livre et de la Lecture, juin 2007. [en ligne] http://www.culture.gouv.fr/culture/actualites/rapports/barluet/livre_2010.pdf

En dehors du prêt direct, la BDP du Jura est compétente pour aider les communes (sans se substituer à elles) ou les regroupements de communes de moins de 10 000 habitants dans l'équipement et le fonctionnement de leurs bibliothèques. Ces aides peuvent notamment se traduire par des achats d'ouvrages (constitution de fonds de base), de prêts aux bibliothèques (fonds tournants, prêt indirect aux usagers), de formation des bibliothécaires et bénévoles et de mise à disposition de matériel d'animation (expositions itinérantes).

A l'origine la BCP, puis la BDP du Jura privilégiaient une desserte de proximité par l'intermédiaire du prêt direct, au moyen de deux bibliobus et d'une annexe dans le nord du département, située à Gendrey. A son apogée en 1996, le prêt direct desservait 361 communes et de nombreux petits dépôts. Cependant, le dispositif laissait apparaître de nombreuses limites : par exemple, l'augmentation du nombre de communes desservies ayant entraîné une diminution de la fréquence des passages (de 7 à 4 fois par an). De plus, on a pu constater que les utilisateurs situés à proximité de l'annexe de Gendrey se trouvaient favorisés par rapport aux autres habitants des zones moins bien desservies.

D'autre part, le fonctionnement de l'établissement n'était pas régi par une politique clairement définie en matière de développement de la lecture publique clairement définie. C'est la raison pour laquelle Me BECKER, nouvelle directrice de la BDP est alors mandatée en 1996 pour définir et mettre en place une véritable politique de développement, qui a abouti à un schéma de développement de la lecture publique fixant les grandes orientations pour la période 1998-2010.

3.2. L'heure des médiathèques de proximité

Partant du constat de l'insuffisance du prêt direct, ce plan insistait sur la nécessité d'installation de nouvelles médiathèques de proximité dans le cadre de l'aménagement du territoire et incitant les communes à regrouper leurs moyens pour créer des bibliothèques. Dès lors, chaque création d'établissement entraîna la suppression du prêt direct pour la zone concernée. Cependant, cette suppression a été mal vécue par la population et a contraint la directrice à quitter l'établissement. Parallèlement, une commission Bibliothèque s'est constituée au sein du Conseil général afin de définir les

aides financières qui seraient attribuées aux communes par la collectivité ainsi que les critères d'attribution des subventions.

A partir de 1999, le développement de l'intercommunalité (sous l'impulsion des lois Chevènement) a permis parallèlement l'émergence d'entités territoriales disposant des moyens nécessaires à la création de médiathèques de proximité, ce qui explique que bon nombre des établissements jurassiens soient assez récents. En retard il y a quelques années encore, le département du Jura est à présent normalement équipé en médiathèques modernes et fonctionnelles (même s'il reste encore quelques exceptions), et souvent mieux que les départements voisins.

Depuis 2001, la BDP a suivi de nombreuses créations d'établissements en apportant son concours expérimenté et ses conseils techniques : constitution des fonds de base, aide au choix du logiciel de gestion du catalogue informatisé, etc. Certaines médiathèques ont ainsi été subventionnées à hauteur de 80%. Parallèlement, le prêt direct s'est considérablement réduit, passant de 361 à 65 communes desservies, l'annexe de Gendrey a été fermée et le personnel rapatrié dans les locaux de la BDP de Lons-le-Saunier. Afin de diversifier les ressources proposées au public, le prêt de disque est apparu en 2001, avec la création de l'espace musique. A la fin de l'année 2007, le réseau des bibliothèques/médiathèques jurassiennes dénombrait environ 16 000 lecteurs inscrits.

3.3. Les origines du réseau JuMEL

Colin VIDAL, alors nouveau directeur de la BDP, lance en 2000 l'idée de la création d'un catalogue collectif lors de la réflexion préalable à l'informatisation du catalogue de la BDP. La contrainte majeure de ce projet était qu'il aurait alors fallu informatiser l'ensemble du réseau avec un seul et même logiciel, ce qui s'est révélé, dans la pratique, impossible. La BDP s'est alors informatisée seule, en 2001.

Au printemps 2005, l'idée de catalogue collectif refait surface : en effet, le nombre de médiathèques informatisées est désormais suffisamment important pour envisager une mise en réseau, facilitée également par l'apparition de *MoCCAM* (« Mon Catalogue Collectif A Moi »), logiciel libre permettant la mise en ligne d'un catalogue commun.

Le catalogue, dont le portail est baptisé *JuMEL* (pour *Jura Médiathèques En Ligne*) est opérationnel depuis septembre 2007, permettant aux lecteurs de réserver et emprunter un document dans une autre bibliothèque que celle où ils sont inscrits. Il regroupe alors les catalogues de douze médiathèques dont celui de la BDP. Les documents sont acheminés par le biais des navettes assurées par la BDP, une à deux fois par mois selon les bibliothèques. En septembre 2008, dix nouveaux établissements ont rejoint le réseau *JuMEL* qui totalise, depuis sa création, plus de 1100 prêts de documents (au printemps 2009).

3.4. Les évolutions de JuMEL



Figure 1 : carte du réseau JuMEL en septembre 2008

C'est dans ce cadre qu'est née l'idée de proposer des ressources numériques en ligne, permettant, à terme, à tout usager jurassien d'accéder à des documents supplémentaires auquel il n'a généralement pas accès par le biais des collections traditionnelles. Cet accès peut en outre se faire à domicile après une simple identification, en se connectant

sur le portail à l'adresse <http://www.jumel39.fr>. Conjointement à la BDP, dix bibliothèques ou médiathèques participent à cette expérimentation, à savoir :

- 1 La médiathèque de Jura Nord (Gendrey)
- 2 La médiathèque de Dole
- 3 La médiathèque du Val d'Amour (Mont-sous-Vaudrey)
- 4 La médiathèque du Val de Brenne (Commenailles)
- 5 La médiathèque de Salins-les-Bains
- 6 La médiathèque de la Région d'Orgelet (Orgelet)
- 7 La médiathèque de Jura Sud (Moirans-en-Montagne)
- 8 La médiathèque de Saint-Lupicin
- 9 La bibliothèque de Saint-Claude
- 10 La médiathèque du Pays de Saint-Amour (Saint-Amour)

3.5. Les ressources numériques en ligne dans JuMEL

3.5.1. Différents agrégateurs pour des ressources variées

On distingue deux types de fournisseurs ou agrégateurs de ressources numériques en ligne : les fournisseurs de ressources libres de droits et les fournisseurs de ressources sous licence de droits.

3.5.1.1. Les fonds patrimoniaux libres de droits

Le portail *JuMEL* met à la disposition des lecteurs jurassiens des ressources numériques libres de droits, par le biais de trois portails : Gallica (Bibliothèque Nationale de France), Pays de Revermont (fonds patrimoniaux numérisés des bibliothèques de Salins, Poligny et Arbois) ainsi que Dole (fonds patrimoniaux dolois). Ces ressources faisant partie du domaine public sont accessibles par tous les internautes, qu'ils soient inscrits ou non dans les médiathèques participantes, grâce à des liens permettant de rediriger le public vers les sites concernés. Précision importante, ces ressources étaient déjà en ligne avant la mise en place du portail *JuMEL*, et ne constituent donc pas l'objet principal de notre étude.

3.5.1.2. Les ressources numériques sous licence de droits

Dans le même temps, la BDP a demandé aux principaux fournisseurs de ressources numériques en ligne de lui faire une offre de mise à disposition de contenus sous licence de droits. Ils ont ensuite été sélectionnés par le biais d'un appel d'offres. Quatre agrégateurs ont été retenus : *Ithèque* (livres électroniques, livres audio, vidéos, jeux, musique), *Naxos* (musique classique, jazz, musiques du monde), *Cyberlibris* et *Numilog* (livres électroniques). Bien qu'ils proposent tous des contenus numériques en ligne, ces quatre agrégateurs ont chacun leur spécificité et leur fonctionnement peut différer : les trois premiers fonctionnent selon le principe de bouquet, l'abonnement des bibliothèques permettant l'accès à l'ensemble de leurs ressources. *Numilog* fait figure d'exception en proposant une sélection de titres choisis par les bibliothécaires lors de leur abonnement. Dans ce cas précis, la gestion des ressources se rapproche de celle des supports physiques, à savoir que les ouvrages sont disponibles en un nombre limité d'exemplaires (généralement 3 exemplaires), et les fichiers téléchargés ont une durée d'utilisation limitée dans le temps (on parle alors de fichiers chronodégradables) : ils disparaissent automatiquement du poste de travail de l'utilisateur après 3 semaines (délai défini préalablement par la BDP). Il est ensuite possible « d'emprunter » l'ouvrage à nouveau.

3.5.2. L'abonnement des bibliothèques

Pour cette année d'expérimentation, la Bibliothèque départementale a pris à sa charge l'intégralité des coûts d'abonnement, en se basant sur un potentiel de 2000 usagers inscrits auprès des fournisseurs de ressources numériques. Le système est quelque peu différent pour l'agrégateur *Naxos*, pour lequel la BDP a négocié un abonnement permettant à 5 abonnés de se connecter simultanément au service. Ce choix s'est basé sur l'expérience de la médiathèque de Dole, qui était déjà abonnée à ce service et n'avait pas constaté de saturation.

Le principe retenu d'expérimentation par une sélection de bibliothèques-pilotes implique donc la nécessité d'une distinction entre les utilisateurs des établissements concernés et ceux des autres établissements. Cette distinction s'opère par une identification sur le portail *JuMEL*, qui oblige le visiteur à une inscription lors de la

première connexion, validée par la bibliothèque dans laquelle le lecteur est inscrit. Sur la page d'accueil de *JuMEL*, seuls sont mentionnés et accessibles les trois portails de ressources libres de droits : les quatre autres apparaissent une fois l'identification effectuée. Le principe est le même lorsque des utilisateurs des médiathèques ne participant pas à l'expérimentation se connectent : les quatre fournisseurs payants n'apparaissent pas et ils ne peuvent donc pas y accéder.

The screenshot shows the homepage of the JuMEL portal. At the top, there is a decorative banner with the 'JuMEL' logo and illustrations of children and books. Below this, a navigation menu on the left includes 'ACCUEIL', 'RECHERCHER', 'AGENDA', 'SELECTION DE DOCUMENTS', 'SITOTHEQUE', and 'CARTE DU RESEAU'. The 'RECHERCHER' section has a search box and options for 'RECHERCHE THEMATIQUE', 'RECHERCHE AVANCEE', 'RECHERCHE EXPERTE', 'PANIER AIDE', and 'MON COMPTE'. The main content area is titled 'Jura Médiathèques En Ligne' and features a 'SELECTION DU BIBLIOTHECAIRE' section. This section highlights a document titled 'Parler le monde : la naissance d'une langue' by Nouchka Quey-Cauwet, published in Belize in 2007. The description mentions six voyages through time to understand the development of the French language in contact with other languages. To the right, there are two boxes: 'CONSEIL GENERAL' with 'NOS PROCHAINS RENDEZ-VOUS' listing an exhibition of drawings and readings in a park, and 'RESSOURCES NUMERIQUES EN LIGNE' listing resources like Gallica, Dole, Revermont, Cyberlibris, Thèque, Naxos, and Numilog. A footer note mentions that some resources require authentication for library subscribers.

Figure 2 : page d'accueil du portail JuMEL en juin 2009

3.5.3. L'intégration des ressources au catalogue

Lors de la mise en place des ressources numériques, la BDP a fait le choix d'intégrer les ressources à son catalogue. Concrètement, cela signifie pour le lecteur qu'elles sont visibles lorsqu'il effectue une recherche sur un sujet ou un auteur précis dans le catalogue général (comme cela se pratique habituellement pour une recherche d'ouvrage) : une icône spécifique permet d'identifier que les documents proposés sont disponibles sous forme numérique, au même titre que d'autres icônes indiquent les livres, périodiques ou disques. Cette intégration a nécessité des développements

préalables dans *JuMEL* afin de stabiliser le moissonneur OAI¹², qui a servi pour 4 des 7 fournisseurs (*Naxos* n'étant pas concerné) et servira ultérieurement pour les ressources de Dole et du Pays de Revermont (non accessibles actuellement depuis le portail *JuMEL*). De plus, une intégration spécifique des fichiers XML pour *Ithèque* a été rendue nécessaire. Certains fournisseurs ont également dû effectuer des développements en interne (par exemple, *Cyberlibris* et son serveur OAI).

Ces développements innovants représentent des coûts supplémentaires pour la BDP : il conviendra donc de déterminer, lorsque le service disposera d'un nombre significatif d'utilisateurs, si le système est suffisamment utilisé par le public ou si, au contraire, il est délaissé au profit de la consultation directe des ressources via les pages d'accueil des fournisseurs. A titre comparatif la BDP de l'Hérault, citée auparavant, n'a pas intégré les ressources à son catalogue, et n'a pas eu à effectuer ces développements spécifiques : l'intégration des ressources sur le portail était donc moins contraignante.

3.5.4. Les ressources numériques existantes au sein du réseau

Avant l'expérimentation, seules les médiathèques de Dole et de Salins-les-Bains proposaient des services de consultation de ressources numériques en ligne (depuis 2008). Ces deux établissements mettent à disposition de tous une partie de leurs fonds patrimoniaux, accessibles à tous les internautes. La médiathèque de Dole propose également, depuis près de deux ans, un abonnement à la discothèque en ligne Naxos. Elle met également à la disposition des usagers une borne permettant de télécharger de la musique directement sur un baladeur, faisant ainsi figure de pionnière en la matière. L'expérience acquise par les bibliothécaires dolois, qui disposent davantage de recul, pourra être utile au cours de l'étude.

¹² Le protocole OAI-PMH (*Open Archives Initiative's Protocol for Metadata Harvesting*) facilite l'échange de données entre des fournisseurs de données (bibliothèques, musées, fournisseurs de ressources numériques...) et un fournisseur de service (qui peut être aussi une bibliothèque, un centre de documentation, etc.). Pour plus d'informations, consulter la page du site du Ministère de la Culture consacrée aux usages des protocoles OAI en bibliothèque : <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/OAI-PMH.htm>

4. Les enjeux des ressources numériques pour des bibliothèques publiques

4.1. Proposer aux lecteurs des contenus de qualité, sélectionnés par des professionnels de l'information

La mise à disposition auprès des lecteurs de contenus de qualité sélectionnés par des professionnels constitue un enjeu crucial pour les bibliothèques à l'heure où de nombreux analystes dénoncent la prolifération de contenus amateurs sur Internet, difficilement contrôlables et vérifiables. Cette prolifération s'est particulièrement accélérée depuis l'apparition du web 2.0¹³. Un nombre croissant d'internautes se contente en effet de contenus disponibles gratuitement sur le web, sans se soucier de leur provenance et de leur fiabilité, si bien qu'il devient à ce jour très difficile de distinguer les contenus authentiques, émanant de sources professionnelles, de contenus amateurs. Selon le sociologue Jürgen HABERMAS, « *l'égalitarisme qui prévaut sur Internet a eu pour effet de décentraliser l'accès à l'information non éditée. Dans ce média, les contributions des intellectuels ne sont plus employées pour créer un contexte initial permettant l'articulation d'autres idées* »¹⁴.

Andrew KEEN pousse le raisonnement plus loin, en affirmant que « *la révolution Web 2.0 a eu pour effet d'appauvrir la culture et de raréfier les sources fiables d'information. Elle ne nous a offert en échange qu'un amas chaotique d'informations inutiles* »¹⁵. Dans ces conditions, la mission du bibliothécaire qui consiste à organiser et favoriser l'accès à l'information, ne se trouve guère modifiée, à la différence près qu'il s'agit désormais d'une information et d'un savoir immatériels. En résumé, le rôle du bibliothécaire sur la toile reste fondamentalement le même que dans un lieu physique. Le changement de medium constitue donc le réel enjeu car il implique également une

¹³ Le web 2.0 ne désigne pas particulièrement une évolution technique d'internet, mais une tendance qui consiste à transformer le lecteur internaute en éditeur actif. C'est lui le producteur de contenu (textes ou images). MySpace, où chaque internaute publie ses propres vidéos et musiques, est emblématique des sites dits web 2.0. (source : <http://www.lentreprise.com/3/3/5/article/16153.html>)

¹⁴ HABERMAS, Jürgen : discours prononcé lors de la réception du prix Bruno Kreisky pour le développement des droits de l'homme. 9 mars 2006. Cité dans KEEN, Andrew. *Le culte de l'amateur : Comment Internet détruit notre culture*. Paris : Scali, 2008 (p. 84)

¹⁵ KEEN, Andrew. *Ibid.*, pp. 23-24

évolution sensible des pratiques et des demandes des lecteurs : nous y reviendrons ultérieurement.

4.2. Répondre à la demande et/ou susciter la demande ?

Comme nous l'avons auparavant mentionné, les bibliothèques publiques qui ont à ce jour mis en place des services de ressources numériques en complément des collections patrimoniales sont relativement peu nombreuses. Il en résulte donc que des lecteurs habitués aux bibliothèques publiques sont généralement peu familiarisés avec le concept de bibliothèque hybride et n'ont pas nécessairement le réflexe de rechercher ou de solliciter les ressources numériques. Si la bibliothèque hybride est désormais entrée dans les mœurs de la profession, il semble qu'elle ne soit pas encore clairement identifiée et donc visible par le public.

En proposant des ressources numériques en ligne aux lecteurs jurassiens, on ne peut pas dire que la Bibliothèque départementale cherche réellement à répondre à une demande existante du public qui, dans le meilleur des cas, ne peut être que très marginale à l'heure actuelle. Il s'agit davantage d'une politique volontariste visant à susciter une demande et un besoin auprès du public qui, une fois rompu à l'utilisation de ressources numériques en ligne, les considérera comme une partie intégrante de l'établissement qu'il fréquente.

L'enjeu n'est donc pas tant de répondre à une demande explicite, mais de solliciter le lecteur potentiel à travers des outils numériques et des contenus facilement accessibles. Comme le remarquent Abderrazak MKADMI et Imad SALEH, « *le lecteur d'aujourd'hui n'est plus celui d'hier, il n'est plus celui qui demande aux autres (bibliothécaires) de lui faire une recherche et de lui donner le résultat. Il s'agit de quelqu'un qui est fortement impliqué de façon directe dans les opérations de recherche, d'accès, de transfert et de collecte des documents.* »¹⁶.

D'après Annie BRIGANT, ce public a également « *des exigences (gratuité, rapidité, abondance, accessibilité) ; il a besoin de s'approprier les documents (prêt,*

¹⁶ MKADMI, Abderrazak; SALEH, Imad : *Bibliothèque numérique et recherche d'informations*. Paris : Lavoisier, 2008, (p. 117).

téléchargement, enregistrement de sa recherche...) ; il a besoin de retrouver dans la bibliothèque son espace personnel. Services et collections : ainsi s'esquisse une définition de la bibliothèque comme gamme de services organisés autour d'une collection et d'un système d'information » ¹⁷.

4.3. Anticiper au maximum les évolutions induites par l'utilisation des ressources numériques

Conséquence logique de l'enjeu que nous venons d'évoquer, l'anticipation des évolutions à venir occupe une place importante dans le processus de réflexion sur le mode de mise à disposition de ressources numériques en ligne. En effet, il est indéniable que l'utilisation de ce service impliquera à plus ou moins long terme des évolutions dans le fonctionnement des établissements, notamment sur l'utilisation par le public des postes informatiques de la bibliothèque. La consultation des ressources numériques depuis les espaces informatiques de la bibliothèque risque par exemple d'entraîner une utilisation accrue des ordinateurs mis à la disposition du public : cette évolution potentielle doit donc être anticipée en proposant dans un premier temps d'allonger, dans la mesure des possibilités et selon des règles qu'il conviendra de définir, les durées d'utilisation des postes d'accès à Internet, voire de compléter les équipements selon l'évolution.

4.4. La formation des bibliothécaires

L'introduction des ressources numériques au sein de la bibliothèque publique nécessite également des mises à niveau et une formation spécifique des bibliothécaires, qui ne sont pas nécessairement familiarisés avec ce type de ressources. Il s'agit là certainement d'une des clés qui permettra la réussite du service et sa bonne utilisation par les lecteurs. Pour ce faire, le bibliothécaire doit en connaître suffisamment les contenus et le fonctionnement pour pouvoir répondre aux interrogations des usagers, même s'il est probable que ceux-ci tenteront au moins dans un premier temps de se débrouiller seuls, comme ils le font généralement lorsqu'ils naviguent sur Internet. Selon Dominique LAHARY, « *c'est en maîtrisant, directement ou indirectement, ces compétences [en*

¹⁷ BRIGANT, Annie ; *op. cit.*, p 93.

technologies de l'information] *que les bibliothécaires pourront relever le défi de la bibliothèque hybride, celle qui offre à la fois des collections dites physiques et des accès à des ressources électroniques, locales ou distantes* »¹⁸. En définitive, « *ce qui a changé dans le paysage, ce n'est pas seulement la matérialité d'un média, c'est le comportement du public. Ce qui doit aussi changer, c'est ce que les bibliothécaires ont à faire, pour autant qu'ils aient encore quelque chose à faire* »¹⁹.

4.5. La formation des lecteurs

Les problématiques liées à la formation des lecteurs sont particulièrement présentes dans les bibliothèques de lecture publique : les ressources numériques en ligne n'échappent pas à cette règle. En effet, une des spécificités des bibliothèques publiques réside dans la diversité des publics qui les fréquentent. A titre d'exemple, les lecteurs qui fréquentent une bibliothèque publique ne sont pas comparables à ceux d'une bibliothèque universitaire : les premiers ne sont pas nécessairement rôdés aux pratiques d'Internet comme peuvent l'être la plupart des étudiants, et sont plus ou moins à l'aise avec ces nouvelles technologies. Par ailleurs, leurs demandes sont généralement moins ciblées que celles des étudiants habitués à effectuer eux-mêmes des recherches documentaires.

La familiarisation du public avec les ressources numériques est donc une des conditions de leur succès et de leur bonne utilisation. Elle est néanmoins indissociable de la formation des bibliothécaires qui doivent pouvoir au mieux renseigner le public lorsque celui-ci en éprouve le besoin.

4.6. Quelles perspectives pour les livres électroniques en bibliothèque ?

La consultation par les lecteurs d'œuvres écrites disponibles en téléchargement engendre actuellement des problèmes de confort de lecture qui peuvent être un frein à la vulgarisation. En effet, rares sont les usagers capables à ce jour de lire l'intégralité du contenu d'un livre sur l'écran de leur ordinateur. Pour y remédier, il existe aujourd'hui

¹⁸ LAHARY, Dominique, in *Bibliothécaire, quel métier ?* ; CALENGE, Bertrand (dir.) ; Paris ; Electre ; Ed. du Cercle de la Librairie, 2004, p. 308.

¹⁹ LAHARY, Dominique, *Ibid.*, p. 292.

sur le marché un certain nombre d'appareil permettant de visionner des livres électroniques, dénommés *e-books*, *readers* ou *livrels* : ils offrent la possibilité de télécharger des contenus textes et allient généralement confort de lecture, maniabilité et portativité²⁰. De plus, ils donnent accès, selon le type de contenu, à des fonctionnalités spécifiques au support numérique, comme les liens hypertexte, les marqueurs, etc...

Cependant, de nombreux obstacles freinent actuellement le développement du livre électronique, à commencer par le prix des readers (environ 300 euros l'unité) et l'offre de contenus insuffisante, surtout en langue française. Il conviendrait donc de déterminer l'utilité de l'achat éventuel d'un ou plusieurs readers et d'étudier les possibilités de mise en place d'un service de prêt de ce type de matériel au public, comme le font par exemple les médiathèques de Troyes, Grenoble ou Boulogne-Billancourt.

4.7. Musique dématérialisée : téléchargement ou écoute en *streaming* ?

Il existe à ce jour deux solutions techniques pour proposer aux lecteurs de la bibliothèque la consultation de ressources musicales, issues de deux techniques très différentes, que nous avons brièvement évoqué. La première solution consiste à proposer des titres disponibles en téléchargement, généralement des fichiers chronodégradables et protégés par des DRM (systèmes de gestion de droit numérique). La seconde solution consiste à proposer une écoute de titres en *streaming* (écoute en ligne sans téléchargement), qui ne sont pas téléchargeables et nécessitent donc d'avoir un appareil connecté à Internet en permanence. A noter qu'il est possible d'organiser des listes ou des sélections de titres disponibles en streaming, accessibles sur le portail de la bibliothèque.

Actuellement, on constate que parmi les bibliothécaires musicaux, aucune de ces deux technologies d'écoute ne fait réellement l'unanimité, certains militent en faveur de la généralisation du streaming²¹, dont la gestion des droits d'auteur s'avère plus facile, d'autres préfèrent le téléchargement prétextant qu'il correspondrait davantage à l'esprit

²⁰ Voir l'article du 10 avril 2009 sur *Points d'actu* (Bibliothèque municipale de Lyon), « Livre électronique : de l'encre à l'écran » ; http://www.pointsdactu.org/article.php3?id_article=1340

²¹ On peut citer par exemple l'article de Xavier GALAUP, *Téléchargement ou streaming : quelle offre en ligne pour les bibliothèques ?*. 16 mai 2009. [en ligne] <http://www.xaviergalaup.fr/blog/2009/05/16/telechargement-ou-streaming-quelle-offre-en-ligne-pour-les-bibliotheques/> .

de la bibliothèque, car son fonctionnement est proche de celui des documents matériels. L'enjeu est donc de déterminer l'utilité de se limiter à une seule de ces technologies (et laquelle faut-il retenir) ou, au contraire, de savoir s'il est préférable de conserver les deux en les combinant.

Le cas des ressources numériques proposées dans *JuMEL* est à ce titre, intéressant, dans la mesure où la combinaison d'*Ithèque* et de *Naxos* permet de cumuler ces deux technologies. Il paraît donc important d'intégrer cette dimension dans l'étude des comportements du public.

4.8. La question des droits d'auteur

On ne peut soulever la question du téléchargement sans aborder celle du droit d'auteur en bibliothèque, qui a notamment fait débat dans le cadre des lois sur le Droit de Prêt en 2003 et sur les Droits d'Auteur de Droits Voisins dans la Société de l'Information (DADVSI) en 2006. Il s'avère en effet qu'avec le développement des ressources numériques et de l'Internet, la gestion de ces droits en bibliothèque (qui en elle-même n'est pas nouvelle) a été remise en question. Comme le souligne Lionel MAUREL, « *dans l'univers analogique, celui du papier [...], les bibliothèques ont longtemps bénéficié d'un régime exceptionnel de tolérance qui leur permettait de remplir sereinement leurs missions essentielles [...]. Dans l'univers numérique, toutes ces facultés sont sous le coup d'interdictions générales et ne peuvent s'exercer que dans le cadre d'exceptions législatives étroitement définies* »²².

La gestion des droits d'auteur est donc une question récurrente pour les bibliothèques souhaitant mettre à disposition de leur public des ressources numériques en ligne : ceci est d'autant plus vrai lorsque les contenus n'existent pas dans leur fonds traditionnels. On comprend donc mieux pourquoi la solution généralement retenue par les bibliothèques consiste à recourir à des prestataires extérieurs qui ont directement négocié l'accès aux documents avec leurs ayants droits.

²² MAUREL, Lionel . *Bibliothèques numériques : le défi du droit d'auteur*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008. p. 17.

Avant d'étudier plus en détails la mise en place du service *in situ*, il nous appartient d'élaborer la méthode avec laquelle nous mènerons notre étude. La visite des bibliothèques et l'observation de leur fonctionnement permettront d'élaborer un certain nombre de critères que nous utiliserons lors de l'évaluation du service.

Deuxième partie : La méthode et les outils de l'évaluation

1. Evaluer des ressources numériques

1.1. Rappels sur la pratique de l'évaluation en bibliothèque

L'évaluation des collections dans les bibliothèques n'est pas une discipline nouvelle : elle a réellement émergé dans les années 1970, à une époque où les établissements disposaient de collections papier. La pratique d'évaluation s'est inscrite dans la lignée des études sur les pratiques culturelles initiées par Pierre BOURDIEU au début des années 1960²³. Elle s'est notamment matérialisée par des normes, ISO 2789 et ISO 11620. L'évaluation permet d'apprécier divers éléments, comme par exemple le taux de rotation des ouvrages, les facteurs d'activité, le taux de sortie, pour répondre à des objectifs définis préalablement : adéquation de la politique documentaire, des moyens mis en œuvre, satisfaction des usagers, etc. Elles permettent d'adapter au mieux la collection à l'utilisation qui en est faite et aux demandes du public.

1.2. Des difficultés de l'évaluation des services de ressources numériques

Toutefois, l'évaluation des ressources numériques en bibliothèque apparaît plus difficile à mener que celle des collections physiques. On peut dire que « *le vrai enjeu de l'évaluation des ressources électroniques concerne sans doute l'accès à des ressources très diverses et très nombreuses réparties en des lieux multiples et souvent distants par des usagers de catégories et d'origines elles aussi très diverses* »²⁴. En effet, « *la conception et l'évaluation des bibliothèques numériques sont [...] compliquées à cause de la nouveauté des systèmes, leur capacité d'intégrer une partie de fonctions que nous avons conçues et évaluées auparavant séparément, l'hétérogénéité de leurs utilisateurs, la nature de distribution physique de l'usage, la capacité de fragmenter et réarranger les documents intégrés précédemment et le visioning rapide des objets numériques* »²⁵.

²³ MARESCA, Bruno, « Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques », *BBF*, 2006, n° 6, p.14.

²⁴ BERNON, Jean, « Evaluer les services et les ressources électroniques » in CARBONE, Pierre (dir.), *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Paris : Lavoisier, 2002, p.130.

²⁵ MKADMI, Abderrazak, SALEH, Imad, *op. cit.*, p.123.

Les éditeurs étant très variés, ils fournissent chacun leur propre système de statistiques (fréquentations, téléchargements, visites, etc.). Cette diversité rend les données disponibles difficilement exploitables telles quelles. Il existe toutefois une norme pour l'évaluation des ressources numériques, utilisée dans les pays anglo-saxons, baptisée COUNTER. Il s'agit en réalité d'un agrément des fournisseurs de ressources garantissant une homogénéité des statistiques fournies selon des critères bien précis. Toutefois, les fournisseurs de ressources concernés par notre expérimentation ne proposent pas ces statistiques normalisées²⁶.

En l'absence de normalisation, les statistiques doivent donc être complétées par des études locales. L'étude des fichiers logs est relativement lourde à mettre en place et ne peut convenir qu'à des gros établissements (plusieurs SCD le font, notamment celui de l'Université de Lyon 2). Le service proposé gratuitement par *Google* (l'outil *Google Analytics*) est une solution assez simple à mettre en place (il s'agit d'un code en HTML à insérer dans le code de la page dont on souhaite connaître les utilisations). Mais l'expérience réalisée auparavant avec le site Internet de la BDP du Jura montre que les statistiques fournies manquent de précision et sont difficilement exploitables.

1.3. La méthodologie retenue

La particularité des bibliothèques jurassiennes (petits établissements ancrés dans le local, rapports privilégiés entre lecteurs et bibliothécaires) et les moyens dont nous disposons nous incitent donc à nous orienter essentiellement vers des enquêtes locales effectuées sur place. Pour ce faire, nous préparerons des questionnaires à destination des usagers intéressés ou non par l'utilisation du service : d'une part, ils pourront être distribués par les bibliothécaires, d'autre part, des lecteurs seront directement interrogés sur place. Il semble également indispensable de rencontrer individuellement les bibliothécaires afin de recueillir leurs premières impressions face à l'émergence de ce nouveau service, qui préfigure certainement en partie la bibliothèque de demain.

Toutefois, cette méthode ne saurait être limitative au seul exemple des bibliothèques jurassiennes. En effet, la majeure partie des critères définis dans les questionnaires sont

²⁶ SCALABRE, Grégory, *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*, Mémoire d'études, ENSSIB, mars 2008.

assez généraux et peuvent, moyennant quelques adaptations, être réutilisés par d'autres établissements qui souhaiteraient également se diriger vers des enquêtes locales sur l'utilisation de leurs ressources numériques en ligne. La disparité des équipements et la diversité des publics peuvent constituer un avantage dans la mesure où elles invitent à mettre en relief des critères relativement universels qui permettent de mener une seule et même étude dans des conditions et des lieux assez différents.

2. Les moyens à disposition : l'enquête auprès des bibliothécaires

2.1. Le questionnaire aux bibliothécaires : élaboration

Comme nous l'avons déjà évoqué, le cas de la BDP du Jura est intéressant car il présente plusieurs bibliothèques différentes les unes des autres. Une première visite des médiathèques a aussi permis de mettre en évidence les disparités qui existent entre les dix établissements participant à l'expérimentation.

Pour démarrer l'étude de la mise en place des ressources numériques en ligne, il nous a donc paru important d'établir un état des lieux de l'ensemble de l'équipement informatique des dix médiathèques, permettant de déterminer le potentiel de chaque établissement dans le développement de ces ressources. Là encore, l'hétérogénéité du réseau peut être une chance pour l'étude : elle pourrait, par le biais des comparaisons, nous permettre de distinguer des critères déterminants pour l'utilisation des ressources numériques (ou au contraire, responsable de la non-utilisation).

D'une manière plus générale, pour reprendre une formule d'Isabelle MAZEL²⁷, se pose la question de « l'utilisabilité des postes informatiques ». Plusieurs points sont à distinguer : l'équipement de chaque établissement, la formation des usagers et du personnel, le contexte local. Il s'agit donc d'un questionnaire assez technique qui demande des réponses précises sur les fonctionnalités du matériel informatique et les règles d'utilisation définies par les bibliothécaires.

²⁷ MAZEL, Isabelle ; « Lecture et technologies Numériques » in ARGOS, Lire avec les Nouvelles Technologies, n°44. Créteil : Centre Régional de la Documentation Pédagogique, décembre 2008, p. 26.

Cet état des lieux préliminaire nous permettra notamment d'identifier, selon les établissements, leur nombre d'inscrits, leur matériel à disposition, les habitudes des lecteurs, la présence éventuelle de ressources numériques à disposition des usagers antérieure à l'expérimentation de *JuMEL* (ce qui impliquerait une certaine familiarité du public avec ces ressources), et d'une manière plus générale, quels sont les éléments qui peuvent potentiellement favoriser ou freiner l'utilisation et le développement des consultations de ressources numériques en ligne. Pour information, le questionnaire réalisé est disponible en annexe IV.

2.2. Le choix des critères

Afin de déterminer les critères retenus lors de l'enquête, nous établirons un certain nombre de postulats basés sur des constatations effectuées sur place et en s'aidant de la lecture d'articles spécialisés. Le parc informatique mis à la disposition du public influence potentiellement l'utilisation des ressources numériques en bibliothèque, c'est pourquoi nous pourrions distinguer un certain nombre de critères en ce sens.

2.2.1. L'âge moyen du parc informatique

L'âge moyen du matériel est évidemment un critère de base essentiel pour évaluer le téléchargement de fichiers qui peuvent parfois être lourds et nécessiter une mémoire vive (RAM) importante (dans le cas de la musique ou de la vidéo). Les capacités des navigateurs peuvent également influencer sur la qualité d'écoute en ligne.

2.2.2. Présence d'un Espace Public Numérique (EPN)

La présence d'un Espace Public Numérique clairement signalé sur les lieux de consultation en bibliothèque et permettant de se connecter facilement à Internet peut entraîner une meilleure identification du service de ressources numériques en ligne. A l'inverse la présence de quelques postes Internet, disséminés dans la bibliothèque, qui ne se différencient pas particulièrement des postes de consultation du catalogue informatisé, ne seront pas ou mal identifiés par le public et générateurs de freins à l'utilisation.

2.2.3. Possibilité de stocker des données

La possibilité pour le public de stocker des données sur supports amovibles (type clé USB) peut favoriser la consultation de ressources numériques, notamment via le téléchargement. Dans ce cadre, certaines nuances sont à souligner : quelques établissements ne proposent des ports USB que sur certains postes, d'autres n'en proposent pas du tout mais envisagent cette possibilité à terme... Autant d'éléments qui peuvent influencer sur l'utilisation de ressources numériques en ligne.

En dehors du stockage de données sur support extérieur et amovible, la possibilité pour les usagers de disposer d'un Environnement Numérique de Travail (ENT, qu'on appelle également *bureau virtuel*), peut aussi permettre à ceux qui ne possèdent pas d'ordinateur de disposer d'un espace de stockage personnel de leurs données (généralement sur un serveur dédié).

2.2.4. Possibilités et modalités d'impression des documents

La possibilité pour le public d'imprimer des documents consultés sur un poste informatique permet de conserver des documents sous une forme physique, qui convient mieux à certaines catégories de public. En la matière, chaque établissement a un fonctionnement qui lui est propre : certains disposent d'un système de serveur spécifique (poste dédié au déblocage des impressions), la médiathèque de Dole propose une « photocopieuse numérique » (envoi par mail des pages sauvegardées), etc. C'est un critère à prendre en compte uniquement pour les ressources texte (livres électroniques), dans la mesure où nombreux sont les utilisateurs qui, au-delà d'une certaine longueur, préfèrent imprimer les documents pour les lire.

Les modalités d'impression sont également à prendre en compte : on constate en effet qu'il existe certaines nuances entre les établissements : parfois, les postes de déblocage des impressions se trouvent au sein de l'EPN, d'autres nécessitent de se déplacer à la banque de prêt, le coût et le nombre des impressions autorisées peut varier en fonction des établissements, etc.

2.2.5. Possibilités d'écoute en *streaming*

Pour les fichiers musicaux, la possibilité d'écoute en *streaming* et l'existence d'une borne de téléchargement peuvent influencer sur l'utilisation des fichiers audio à disposition. La possibilité d'écoute est d'autant plus importante qu'une part significative des documents sonores est proposée par l'agrégateur *Naxos*, qui ne permet que l'écoute en *streaming* de son catalogue. Concernant les ressources musicales proposées par *Ithèque*, le lecteur peut indifféremment choisir d'écouter un morceau en *streaming* ou de le télécharger sur l'ordinateur, à condition de disposer d'un moyen de stocker le fichier.

2.2.6. La couverture en haut débit

La couverture en haut débit de la zone de desserte de la bibliothèque influe sur le temps de téléchargement et donc sur l'utilisation des ressources numériques, surtout si celles-ci sont consultées par l'utilisateur depuis son domicile. Inversement, une mauvaise couverture de la zone de desserte pourrait inciter les utilisateurs à télécharger depuis la bibliothèque, pour peu que celle-ci soit correctement reliée à un réseau à haut débit. Toutefois il paraît difficile d'obtenir, au cours de notre étude, des chiffres précis concernant les zones grises ou zones blanches sur les territoires de desserte des médiathèques. On pourra néanmoins interroger les bibliothécaires sur ce point.

2.2.7. L'aisance des bibliothécaires avec les ressources numériques en ligne

La spécialisation éventuelle des bibliothécaires dans les ressources numériques, et plus particulièrement leur aisance avec ce type de ressources, est également un facteur à prendre en compte. Le niveau de capacité permettra de déterminer dans quelle mesure le personnel des bibliothèques sera-t-il apte ou non à promouvoir l'utilisation et la découverte des ressources numériques en ligne. On retiendra deux critères déterminants :

- 1 Pour les ressources de type « livres numériques » : l'aisance avec des services type Gallica, Bibliothèques numériques, *Ithèque*, etc.

2. Pour la musique numérique : l'utilisation de services d'écoute en ligne tels que *Deezer*, plates-formes de téléchargement (ex : *Itunes*), écoute en *streaming*, etc.

2.2.8. L'âge moyen du lectorat

La répartition du lectorat par tranches d'âge permettra d'avoir un aperçu du potentiel de lecteurs de chaque établissement. On peut d'ailleurs supposer que certaines classes d'âge seront plus enclines à utiliser le service de ressources numériques en ligne que d'autres, comme par exemple celle qu'on surnomme couramment la « génération Mp3 ». Par exemple, une classe d'âge 15-24 ans, correspondant à celle utilisée par la Direction du Livre et de la Lecture dans ses statistiques, nous permet d'identifier assez finement cette catégorie d'utilisateurs. Pour des raisons d'ordre pratique, nous avons donc retenu les tranches d'âge utilisées par la BDP, identiques à celles de la DLL (sur lesquelles se basent la majeure partie des établissements) : les bibliothèques du réseau jurassien utilisant cette répartition dans leurs statistiques peuvent donc facilement communiquer ces données.

Comme nous l'avons souligné, il ne s'agit là que de postulats, qui ne demandent qu'à être confirmés ou infirmés par l'outil statistique et l'analyse des réponses des bibliothécaires. Il serait même intéressant que les réponses ainsi obtenues bousculent un certain nombre d'idées reçues.

3. L'enquête auprès des lecteurs

Deuxième volet de notre étude, l'enquête auprès des lecteurs est matérialisée par l'élaboration et la distribution d'un questionnaire dans les dix médiathèques participant à l'expérimentation des ressources numériques (cf. annexe IV). Ce questionnaire a également été utilisé lors d'entretiens avec les usagers effectués directement sur place. On peut identifier les deux objectifs principaux de ce questionnaire :

1. Pour les utilisateurs des ressources numériques : connaître les habitudes des lecteurs, leurs attentes en termes de service, de contenu, etc.

2. Pour les non-utilisateurs des ressources numériques : tenter d'identifier les raisons de non-utilisation, afin de déterminer ce qui pourrait inciter à une meilleure prise en compte de l'offre d'utilisation des ressources numériques.

Compte tenu de la mise en service effective des ressources numériques, inaugurées le 17 avril 2009 (la mise en service était initialement prévue pour début février, avant le démarrage de la présente étude), les questionnaires ont été essentiellement distribués lors de la fin de l'étude, en juin 2009. Ils sont également destinés à des évaluations ultérieures que la Bibliothèque Départementale a prévu de mener.

3.1. La méthodologie retenue

Le questionnaire distribué comporte différentes rubriques permettant d'identifier le profil des utilisateurs, leur utilisation et leur perception du service de ressources numériques. Il doit également permettre de déceler d'éventuels points faibles ou éléments qui nécessiteraient d'être revus afin d'en faciliter l'utilisation. Enfin, certains champs du questionnaire permettent aux usagers de s'exprimer plus librement.

Dans l'ensemble, les questions posées aux lecteurs des bibliothèques sont assez générales : on cherche à savoir leurs habitudes de consultation des ressources, les contenus utilisés, les difficultés qu'ils peuvent rencontrer... Ces questionnaires peuvent donc facilement être utilisés comme base pour d'autres bibliothèques souhaitant évaluer leurs ressources numériques en ligne dans un cadre différent ou avec d'autres agrégateurs, moyennant bien sûr quelques adaptations.

3.1.1. Le profil des utilisateurs

La première rubrique concerne du questionnaire des informations relatives aux utilisateurs comme l'âge, le sexe, la fréquentation moyenne à la bibliothèque et la catégorie socioprofessionnelle. Elle nous permet de mieux situer la moyenne d'âge des utilisateurs pour une adéquation optimale de l'offre et de la demande de contenus.

3.1.2. L'ergonomie générale du portail

Avant d'aborder les questions plus techniques, plusieurs questions d'ordre général sont posées aux usagers, comme par exemple l'ergonomie du portail (en l'occurrence le portail *JuMEL*) ou-bien l'accès à Internet depuis le domicile, en haut débit ou non, la familiarisation des personnes sondées avec les portails de ressources numériques. Ce questionnaire étant également destiné aux personnes qui n'utiliseraient pas les ressources numériques du portail *JuMEL* ou qui ignoreraient même leur existence, certaines questions spécifiques à ce type de public ont été prévues.

3.1.3. Questions destinées aux utilisateurs du service

Une première série de questions, la plus longue, est destinée aux utilisateurs des ressources numériques. Nous n'en énumérerons pas un à un le détail, et nous focaliserons sur les points les plus importants. Ces points correspondent globalement aux enjeux cités dans la première partie de cette étude.

On retrouve par exemple parmi ces enjeux la question du téléchargement de musique ou l'écoute directe en ligne. On essaie donc, par ce questionnaire, d'obtenir l'avis des utilisateurs sur une question d'actualité qui préoccupe une partie des professionnels des bibliothèques et qui comporte, au moins pour le téléchargement, de nombreuses difficultés quant à la gestion des droits d'auteur (l'écoute en *streaming* posant *a priori* moins de problèmes juridiques que le téléchargement). D'autres questions s'intéressent aux contenus les plus consultés, et peuvent par exemple répondre aux interrogations sur les perspectives pour le livre électronique en bibliothèque : elles permettent également d'apprécier la pertinence du choix des différents agrégateurs retenus pour la mise en place.

3.1.4. Questions destinées aux non-utilisateurs

Moins nombreuses que les précédentes, les questions destinées aux non-utilisateurs des ressources numériques en ligne visent essentiellement à connaître les raisons pour lesquelles ces publics n'utilisent pas ces ressources. On cherche notamment à savoir si elles sont relatives au fonctionnement et/ou aux contenus du service (auquel cas il paraît

possible d'y remédier à terme). Par ailleurs, on essaie également de déterminer les éléments qui pourraient inciter ce public à utiliser les ressources numériques.

3.1.5. Questions diverses

Dans cette rubrique, nous avons regroupé une série d'énoncés sur lesquels on invite les lecteurs à se prononcer en utilisant le principe du « d'accord ou pas d'accord ». Les énoncés ont été ciblés sur des questions que l'on ne retrouve pas clairement dans les autres parties du questionnaire dont certaines sont d'ordre général, comme par exemple l'aisance avec la lecture à l'écran, la demande en lecteurs de livres numériques... D'autres concernent plus particulièrement le portail *JuMEL* dans une approche assez globale (les ressources de *JuMEL* sont-elles assez variées? Utiles? Etc.).

4. La prise en compte des statistiques fournies par les agrégateurs

4.1. La diversité des statistiques

Chaque agrégateur propose un outil statistique permettant aux bibliothécaires de connaître l'utilisation des ressources auxquelles ils ont souscrit un abonnement : il convient donc de prendre en compte ces données dans l'évaluation du service. Comme nous l'avons précédemment évoqué, les statistiques disponibles ne sont pas normalisées, ce qui ne facilite pas nécessairement la comparaison entre les différentes informations fournies par chacun d'entre eux, relatives à la consultation des ressources. Toutefois, un certain nombre d'éléments paraissent plus ou moins similaires et peuvent donner lieu à des recoupements de données : nous aurons l'occasion de revenir plus en détail sur ce point.

4.2. Les critères retenus parmi les statistiques disponibles

Parmi les nombreux critères fournis par les quatre agrégateurs, nous n'en retiendrons qu'un nombre relativement limité qui sont les plus comparables entre eux. On peut retenir :

- Le nombre de consultations (ou nombre de connexions), qui semble être le critère le plus fréquemment utilisé.
- Le nombre d'ouvrages empruntés (pour les livres électroniques) ainsi que le nombre de pistes lues (pour les contenus audio)
- Le temps moyen écoulé au cours de chaque connexion, lorsque celui-ci est disponible) : il correspond davantage aux contenus musicaux
- Le nombre d'utilisateurs actifs : lorsque celui-ci est disponible, il permet d'évaluer le nombre total d'utilisateurs ayant utilisé le service durant une période donnée.

La méthode étant désormais établie, nous pouvons à présent procéder à la collecte des données. Les résultats nous permettront ensuite de disposer d'un matériau sur lequel pourront s'appuyer les analyses.

Troisième partie : La collecte des données, les résultats de l'enquête et les perspectives pour l'avenir

1. Enquête sur l'équipement informatique des médiathèques

Les constats suivants ont été effectués d'après l'analyse des réponses des bibliothécaires formulées dans le questionnaire qui leur a été distribué. La grille de report de l'ensemble des réponses ainsi que leur notation sont disponibles en annexes II et III.

1.1. Constats généraux

Dans l'ensemble, on peut dire que les médiathèques participant à notre étude sont bien équipées en matériel informatique, à l'exception de celle de Saint-Claude (mais ce problème est actuellement en cours de résolution). Rappelons que l'équipement informatique était une condition *sine qua non* à la mise en place des ressources numériques dans les établissements sélectionnés. Le matériel est généralement assez récent et dans la plupart des cas, le téléchargement de données est possible sur un support externe. On observe toutefois un certain nombre de disparités entre les différents équipements, qui apparaissent clairement dans le tableau fourni en annexe.

1.2. La notation, la comparaison et l'analyse des réponses

Pour permettre une analyse des réponses, nous avons utilisé une méthode qui a consisté dans un premier temps à établir un tableau dans lequel les réponses de chaque établissement ont été reportées (cf. annexe II). Pour permettre une meilleure lisibilité et déterminer les points forts et les points faibles de chaque établissement, une notation des résultats a été effectuée. Chaque réponse a été systématiquement notée sur 1, ce qui garantit une équité entre les différentes réponses. En effet, il paraissait assez difficile de hiérarchiser les critères : dans quelle mesure le temps de connexion à Internet sur les ordinateurs de la médiathèque est-il plus important que l'âge du matériel mis à disposition ? Auquel cas, il aurait fallu établir plusieurs types de notations qui se seraient répercutées dans la note globale : il a donc été décidé de prendre en compte les réponses sur un pied d'égalité.

Les questions n'impliquant que deux réponses possibles (oui/non) ont été notées 0 ou 1. On retrouve par exemple dans cette catégorie de questions : la présence ou non d'un EPN, possibilités de raccordement d'une clé USB, possibilité d'imprimer des documents, possibilité d'écoute de musique en streaming, présence d'une borne de téléchargement de musique. Les questions impliquant trois réponses possibles ont été notées 0, 0.5, ou 1. De même, les questions impliquant un maximum de cinq réponses possibles ont été notées 0, 0.25, 0.5, 0.75, et 1. A noter que lors du dépouillement, il n'a pas été rencontré de cas où le nombre de réponses différentes aux questions était supérieur à quatre (cf. tableau en annexe).

Au final, on obtient un tableau synthétique facilement lisible, qui peut se lire horizontalement ou verticalement et permet d'avoir un aperçu clair des disparités existant entre les différentes bibliothèques du réseau et participant à l'étude (cf. annexe III). Le cumul des notes attribuées à chaque question permet d'obtenir une note globale sur 16, et permet d'identifier les établissements disposant *a priori* du plus fort potentiel pour développer le service de ressources numériques. Précisions que cette notation n'a rien de discriminatoire vis à vis des établissements qui obtiendraient « les moins bonnes notes » : elle est simplement destinée à servir de référentiel pour les établissements qui souhaiteraient identifier facilement leurs points forts (en vert sur le tableau), leurs points faibles (en jaune) et à donner des indications sur les possibilités d'améliorer le service.

1.3. L'offre des bibliothèques en accès Internet

1.3.1. Nombre de postes informatiques à disposition

On remarque en général que les médiathèques rurales ont un ratio *nombre d'ordinateurs par usager* plus important que les médiathèques urbaines. Dans le cas des bibliothèques jurassiennes, le ratio moyen est de un ordinateur pour 271 usagers et pour 1920 habitants, sur l'ensemble des médiathèques. On peut comparer ce chiffre avec celui relevé en 2008 dans les médiathèques de Seine-Saint-Denis, qui est de un ordinateur pour 4461 habitants, soit une couverture plus de deux fois moindre²⁸. Parallèlement, on

²⁸ DELOULE, Madeleine. *Le numérique dans les médiathèques de Seine-Saint-Denis : état des lieux et enjeux, édition 2008*. [s.l.] : Association des Bibliothèques en Seine-St-Denis, 2008. p. 10.

sait que les territoires ruraux sont davantage touchés par les phénomènes de zones grises ou zones blanches que les territoires urbains : le décalage constaté trouve une explication possible avec la prise en compte de ce phénomène, la demande de connexion en haut débit dans des lieux publics étant *a priori* plus importante en milieu rural.

On constate également l'existence de grandes disparités entre les zones, qui ne se limitent pas seulement au matériel mis à la disposition du public. L'offre d'accès est également très inégale selon les sites et reflète à ce titre les particularités géographiques des établissements. Par exemple, la médiathèque de St-Amour offre 1 ordinateur pour 760 habitants et 160 usagers, alors que la bibliothèque de Saint-Claude en offre 1 pour 6500 habitants et 762 usagers. Cela étant dit, la zone de St-Claude étant plus urbanisée, elle semble être mieux couverte en haut débit que celle de St-Amour. S'agissant d'une plus grande commune, elle propose en outre des ateliers d'initiation à l'informatique dans un lieu dédié (du type *cyber-base*), contrairement à St-Amour.

1.3.2. Temps de connexion par usager et « listes noires »

Dans la plupart des établissements, on remarque que le temps d'accès à Internet via les postes informatiques de la bibliothèque est relativement limité pour les usagers. Il ne semble pas y avoir de corrélation entre le temps de connexion à Internet, qui conditionne l'utilisation des ressources numériques au sein de la bibliothèque, et les autres critères recensés et notés. Celui-ci semble davantage répondre à un contexte local difficilement comparable d'un site à un autre. Par exemple, on observe des durées hebdomadaires variant d'une demi-heure (Moirans-en-Montagne), à deux heures (Dole), en passant par quarante cinq minutes quotidiennes (Salins-les-Bains). A noter que certaines bibliothèques n'appliquent pas de limitations de durée, à l'image des médiathèques de Gendrey, de Saint-Lupicin ou du Val de Brenne.

On peut toutefois dégager certaines constantes. On remarque par exemple que les nouveaux établissements connaissent un fort taux d'occupation de leur EPN peu après leur création, qui a tendance à s'éroder avec le temps : on peut y voir un effet de nouveauté, une progression de l'équipement des foyers et de la couverture en haut débit. En effet, la priorité à une certaine époque était de réguler le flux d'utilisateurs des EPN

et d'orienter éventuellement certains publics vers les heures creuses. On observe à présent que la plupart des établissements connaissent une certaine désaffection des espaces publics numériques (en raison de la progression globale de l'équipement des foyers en Internet) et envisagent d'allonger la durée de connexion autorisée aux usagers.

Ce phénomène est par exemple constaté à la Médiathèque de Moirans-en-Montagne, ouverte en juillet 2008, mais aussi à celle de St-Amour, plus ancienne : celles-ci prévoient toutes deux de revoir leur règlement intérieur en augmentant le temps hebdomadaire de connexion. La médiathèque d'Orgelet a également revu récemment à la hausse sa durée d'utilisation des postes Internet.

Des raisons historiques sont aussi à évoquer : par exemple, la médiathèque de Gendrey n'applique pas de limitations d'utilisation, ce qui peut s'expliquer par le fait qu'elle soit la plus ancienne médiathèque informatisée concernée par notre étude, et qu'à l'époque de la mise en service de l'EPN (il y a une dizaine d'années), cette limitation n'était pas nécessaire : d'autre part, elle disposait à l'époque d'une personne en emploi-jeune responsable du secteur informatique, et qui pouvait donc guider les utilisateurs et gérer le flux de public.

Toutefois, l'ensemble des bibliothécaires du réseau souligne que ces limitations de l'usage d'Internet ne sont pas rigides et qu'en règle générale, on s'adapte au cas par cas (exemple : si un étudiant effectue des recherches et demande à être prolongé, on lui accorde la prolongation si le poste n'est pas réservé).

1.3.3. Répartition des usagers par tranche d'âge

On remarque que dans la plupart des bibliothèques, la proportion de 15-24 ans inscrits est une des plus faibles, voire la plus faible comparée aux autres tranches d'âge, avec 10.28% des inscrits en moyenne, contre 44.85% pour les 0-14 ans, 34.1% pour les 26-59 ans et 10.8% pour les plus de 60 ans. Or, il s'agit d'une tranche d'âge relativement intéressante et importante pour l'utilisation des ressources numériques dans la mesure où il semble qu'elle soit la plus familiarisée avec Internet pour des raisons générationnelles. Par ailleurs, le portail *JuMEL* n'intègre pas de ressources numériques spécifiquement destinées à la jeunesse, si ce n'est par la présence de quelques jeux sur

Ithèque et de livres destinés à la jeunesse sur Numilog : il semble donc que ce public ne soit pas ciblé prioritairement par l'expérimentation.

1.3.4. Familiarisation du personnel avec les services dématérialisés

En règle générale, on constate une plus grande familiarisation des bibliothécaires avec la musique en ligne (notamment l'écoute en *streaming*) par rapport à leurs collègues en bibliothèques numériques purement « livresques ». Ceci reflète bien le développement fulgurant de la musique dématérialisée observé ces dernières années, comparé au livre numérique dont le développement est à ce jour plus limité.

1.4. Les influences potentielles de cet équipement sur l'utilisation future des ressources numériques

Avant d'aborder les influences possibles de l'équipement informatique sur l'utilisation des ressources numériques, il semble nécessaire de distinguer différents types d'utilisation en fonction des contenus utilisés. On distinguera notamment les contenus textes des contenus audio ou musicaux, les autres ressources proposées étant marginales.

1.4.1. Les contenus musicaux et audio

Il convient de rappeler que la très grande majorité des fichiers musicaux ne sont pas téléchargeables, et sont donc uniquement consultables « en direct », c'est à dire en bibliothèque pour des personnes qui ne disposeraient pas de connexion Internet à leur domicile. La durée d'utilisation pourrait donc constituer un frein pour certaines personnes désireuses d'écouter de la musique en ligne, étant donné que de nombreuses médiathèques limitent la consultation des postes Internet à une heure par semaine, c'est à dire l'équivalent d'un album. Toutefois, l'expérience d'autres médiathèques publiques proposant des ressources numériques musicales, notamment la Médiathèque de l'Agglomération Troyenne, montre que les usagers utilisent très peu les services de musique en ligne sur place²⁹.

²⁹ BRUTHIAUX, Pierre, « Musique en ligne en bibliothèque publique ». *BBF*, 2007, n° 3, p. 105-106

1.4.2. Les contenus texte

On peut également faire la même remarque pour les contenus texte non téléchargeables (mais souvent imprimables), par exemple les livres numériques proposés sur Cyberlibris (à ceci près que le public n'étant généralement pas familiarisé avec la lecture de livres sur écran, il aura peut être davantage le réflexe d'imprimer son livre, et ne percevra pas nécessairement comme une contrainte le fait de ne pas pouvoir le stocker). Là encore, le fonctionnement de ce site implique que les usagers aient accès à Internet facilement et fréquemment : la récupération des livres déposés sur l'étagère virtuelle nécessite de disposer d'une connexion à Internet.

1.4.3. L'impression de documents

Visiblement, toutes les bibliothèques de notre réseau autorisent l'impression de documents, avec des systèmes assez similaires. Ce critère ne peut donc pas être déterminant pour établir des comparaisons sur l'utilisation des ressources numériques au sein de chaque établissement. Par ailleurs, on peut s'interroger sur la potentialité de ce service : est-il, en effet, réellement envisageable d'imprimer un livre qu'on a consulté, et qui dans bien des cas nécessitera le tirage de plusieurs centaines de pages imprimées ? La gestion des impressions par les établissements, qui n'est déjà pas simple, risque de devenir assez périlleuse. Se posent alors plusieurs cas de figure : si le livre consulté existe en support physique, il suffit alors à l'utilisateur de l'emprunter. S'il n'existe qu'en version électronique, le lecteur est relativement contraint, si sa bibliothèque a mis en place des limitations d'utilisation d'Internet, de le consulter sur un autre poste, et implique donc qu'il soit équipé à son domicile ou dispose d'un accès régulier.

1.4.4. La gestion des Espaces Publics Numériques (EPN)

La gestion actuelle des espaces publics numériques ne semble donc pas être adaptée prioritairement à la consultation en ligne de documents en bibliothèque, dont le développement nécessiterait des temps de connexion accrus et donc, une augmentation potentielle du nombre de postes à disposition. Toutefois, les projets de plusieurs établissements jurassiens visant à augmenter le temps hebdomadaire de connexion

entrent dans ce cadre et ne peuvent que favoriser à la consultation des ressources numériques. On pourrait par ailleurs, par le biais de la Bibliothèque départementale, suggérer aux bibliothèques d'harmoniser, dans la mesure du possible, les conditions d'utilisations des espaces publics numériques.

1.4.5. Quelles perspectives pour l'Internet en bibliothèques ?

Il semble qu'au cours des dernières années, du fait de la progression croissante de l'équipement des foyers en accès Internet, le rôle et la mission de l'EPN aient sensiblement évolué sans que cela ait été pris en compte à ce jour dans leur mode de fonctionnement. Alors qu'autrefois la priorité pour les bibliothèques était de proposer un accès Internet (fût-il limité) à un large public, on assisterait aujourd'hui à une évolution de son rôle qui consisterait à proposer des temps de connexion plus longs à un public plus restreint, et profiterait davantage des contenus disponibles.

Se contenter d'une telle conclusion n'est pas sans risques : en effet, cette mutation du rôle des EPN sous-entend qu'une partie du public, désormais équipée à domicile, s'est détournée de la bibliothèque et de son accès aux ressources d'Internet : se pose alors la question de « récupérer » ce public perdu en lui proposant des ressources numériques accessibles à distance. Reste à savoir si ce public continue à fréquenter sa bibliothèque pour les ressources traditionnelles ou pas... Le cas échéant, se pose alors la question de promouvoir les ressources numériques auprès d'un public qui ne vient pas (ou plus) en bibliothèque, qui passe nécessairement par une promotion de la bibliothèque sur Internet et donc un site dédié attractif...

2. L'exploitation des statistiques disponibles en ligne

Afin d'illustrer le fonctionnement et la gestion des statistiques fournies par les agrégateurs de ressources, nous reprendrons ci-dessous, sous forme de tableaux synthétiques, une partie des données relatives aux premiers mois de fonctionnement du service de ressources numériques en ligne proposé par la BDP.

2.1. Les statistiques fournies par *Naxos*

	Avril 2009³⁰	Mai 2009	Juin 2009
Temps total de connexion	39 h 00 min 0 sec	31 h 34 min 10 sec	38 h 53 min 48 sec
Nombre de connexions	39	42	54
Temps moyen par connexion	1 h 00	45 min 6 sec	43 min 13 sec
Nombre de pistes lues	199	164	105

Les informations fournies par *Naxos* sont directement accessibles sur le portail, en se connectant en tant qu'administrateur (identifiant et code spécifique). Les informations disponibles concernent le temps total de connexion, le nombre de connexions, le temps moyen par connexion et le nombre de morceaux consultés. Pour des raisons de lisibilité, et compte tenu du nombre peu élevé de connexions, il a été choisi de regrouper les statistiques par mois, mais il est également possible d'afficher des statistiques quotidiennes d'utilisation.

Il convient toutefois d'utiliser ces données avec précaution. En effet, le temps total de connexion ne permet pas, par exemple, de connaître précisément le temps total d'écoute (il est possible de rester connecté sans écouter de musique). Il ne faudrait donc pas confondre écoute et connexion. De même, le nombre de pistes lues ne permet pas de préciser si les morceaux ont été écoutés intégralement ou non, et l'on retrouve le même problème qu'avec le taux de rebond sur les sites Internet. Si l'on fait le calcul de la durée moyenne d'un morceau écouté, on obtient par exemple pour le mois d'avril une durée supérieure à 11 minutes, ce qui paraît assez excessif même pour de la musique classique où certains morceaux peuvent présenter une telle durée... Fait intéressant, on retrouve dans ce cas précis des problématiques comparables à celles des supports

³⁰ Le service de ressources numériques ayant été mis en ligne le 17 avril 2009, les statistiques du mois d'avril ne comprennent donc que la fréquentation entre cette date et la fin du mois.

physiques (par exemple : comment savoir dans quelle proportion un livre ou un disque emprunté ont-t-il été réellement lus ou écoutés ?)...

De plus, on peut en principe avoir accès au détail des morceaux écoutés durant une période donnée. Dans les faits, cette fonctionnalité n'est pas toujours accessible ou l'est parfois avec difficulté (temps de chargement relativement long pour chaque page, présentation assez peu lisible). On peut voir certains avantages dans ce décompte, qui permet d'identifier les goûts des utilisateurs et de leur proposer des listes d'écoute (playlists) en conséquence. Le but des playlists étant aussi de faire découvrir au public des musiques nouvelles, les statistiques peuvent permettre d'identifier l'utilisation ou la non-utilisation des playlists proposées, et ainsi de mieux cibler les contenus proposés en identifiant plus finement les attentes des lecteurs internautes.

2.2. Les statistiques fournies par *Numilog*

	Avril 2009	Mai 2009	Juin 2009
Total utilisateurs actifs	4	9	14
Total prêts	12	28	5
Prêts par compte utilisateur	12	28	-

Le système est le même que pour *Naxos*, qui propose une interface spécifique à l'administrateur. Le nombre d'utilisateurs actifs désigne le nombre de lecteurs ayant emprunté au moins un ouvrage au cours du mois écoulé. Le total des prêts recense le nombre d'ouvrages empruntés au cours de la période. D'autres indicateurs sont disponibles, comme la liste des titres en cours d'emprunt.

On voit donc que ces chiffres sont relativement modestes, compte tenu du potentiel d'utilisateurs des dix médiathèques. Toutefois, il convient de nuancer cette conclusion en précisant que le catalogue proposé par *Numilog* comprend, pour l'année 2009, 209 titres disponibles chacun en trois exemplaires, ce qui est également assez modeste. Il faut reconnaître que si les thèmes proposés sont variés, le nombre de titres disponibles

par thème reste en revanche limité. D'autre part, l'accès à *Numilog* nécessitant une inscription spécifique, il est aisé de connaître avec précision le nombre d'utilisateurs abonnés au service. Au 8 juin 2009, il est de 14 utilisateurs, dont la grande majorité est constituée des bibliothécaires du réseau ou de la BDP (ce qui, bien entendu, n'apparaît pas dans les statistiques, chaque inscrit étant considéré comme un utilisateur lambda).

2.3. Les statistiques fournies par Cyberlibris

Contrairement aux autres agrégateurs, *Cyberlibris* ne met pas à disposition des bibliothécaires un portail spécifique leur permettant de consulter les statistiques d'utilisatoir des ressources en ligne. Toutefois, l'agrégateur travaille actuellement à la réalisation d'un portail dédié qui sera disponible à court terme. En attendant, la consultation se fait indirectement par le biais d'un document transmis par le prestataire à des intervalles réguliers ou sur demande des bibliothécaires. Voici par exemple les chiffres transmis pour la période avril / juillet 2009 :

- 1 Nombre de comptes créés au 31/07/2009 : 27
- 2 Nombre de connexions : 90
- 3 Nombre de pages du site vues sous IP et en nomade: 434 (*il s'agit de la navigation sur le site et non les pages d'ouvrages consultés. Ce chiffre inclut la page de recherche, la page d'accueil, la page d'inscription, le kiosque etc... Une connexion est toujours égale à une ou plusieurs sessions bibliothécaires.*)
- 4 Nombre d'exemplaires consultés: 222 représentant 127 ouvrages distincts
- 5 Nombre d'ouvrages ajoutés aux étagères: 45
- 6 Nombre de recherches effectuées: 90
- 7 Nombre de mots clés distincts recherchés: 68

Il n'est donc pas possible, dans l'état actuel des statistiques fournies par cet agrégateur, d'affiner davantage les chiffres de fréquentation par mois, jour ou heure de connexion. Néanmoins, ils laissent apparaître une faible utilisation des ressources, comme en témoignent par exemple le nombre de connexions ou le nombre de comptes créés.

2.4. Les statistiques fournies par *Ithèque*

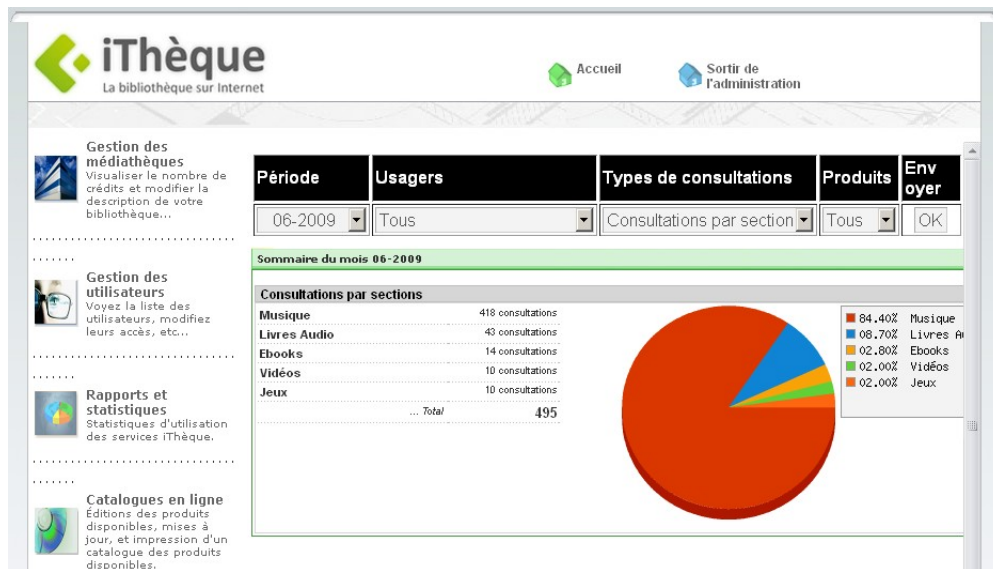


Figure 3 : le portail d'administration d'Ithèque (exemple)

	Avril 2009	Mai 2009	Jun 2009
Nombre total de consultations	371	1356	495
Musique	226 (60,9%)	1035 (76,3%)	418 (84,4%)
Livres audio	144 (38,8%)	163 (12%)	43 (28,7%)
Ebooks	1 (0,3%)	120 (8,8%)	14 (2,8%)
Videos	-	32 (2,4%)	10 (2%)
Jeux	-	6 (0,4%)	10 (2%)

Comme on peut le voir sur l'illustration et dans le tableau ci-dessous, les statistiques fournies par *Ithèque* sont relativement détaillées : elles reflètent notamment la diversité des ressources proposées par cet agrégateur, qui ne se limite pas aux seuls livres électroniques ou à la musique. Les statistiques disponibles permettent de nombreuses combinaisons qui offrent la possibilité de croiser les chiffres et d'effectuer des recoupements : nombre de livres audio consultés sur un mois, sur un jour, nombre total de documents, tous types confondus, consultés sur une période donnée, etc.

De plus, une fonctionnalité permettant de connaître les fournisseurs de ressources les plus utilisées sur le portail *Ithèque* (rappelons qu'*Ithèque* rassemble plusieurs fournisseurs) laissent apparaître, par exemple pour le mois de mai, que plus de la moitié des contenus consultés proviennent de *Naxos*. Si cette tendance devait se poursuivre, on pourrait donc légitimement s'interroger sur le bien fondé de conserver *Ithèque*, les documents musicaux consultés étant en grande partie disponibles chez *Naxos*...

Toutefois, le recoupement de ces statistiques laisse parfois perplexe. A titre d'exemple, on peut faire le parallèle entre le nombre de sessions (qui implique donc que l'utilisateur soit identifié sur le portail) et le nombre de connexions : on remarque que ce dernier est systématiquement moins élevé que le nombre de sessions (1124 sessions en juin pour 498 connexions), sans réellement comprendre ce qui distingue le terme « session » du terme « connexion ». On peut donc difficilement considérer que cet outil soit entièrement fiable : il convient donc de manipuler ces données avec prudence et de ne les utiliser qu'à titre indicatif.

2.5. L'interprétation des statistiques

Bien que les dispositifs statistiques proposés par les agrégateurs soient relativement variés et assez disparates, ils permettent chacun à leur manière de souligner la faiblesse de l'utilisation des ressources numériques durant les premiers mois de fonctionnement du service. Dans un cadre plus général, cette expérimentation menée par la BDP du Jura reflète la tendance nationale rencontrée par de nombreuses bibliothèques publiques qui ont davantage de recul en la matière : la plupart d'entre elles mettent en avant des débuts difficiles et une appropriation lente de ce nouveau service par les usagers, qui n'entre pas dans le champ des activités traditionnelles des bibliothèques.

De plus, comme l'a souligné la médiathèque de Dole à propos de son expérimentation de la discothèque en ligne *Naxos*, les statistiques des premiers mois d'utilisation du service sont relativement faussées par les consultations des bibliothécaires qui effectuent de nombreux tests de consultation ou de téléchargement afin de se familiariser avec le service. On peut donc penser, étant donné le faible nombre de lecteurs inscrits au service, qu'une part non négligeable des consultations prises en

compte dans ces statistiques provient en réalité des essais pratiqués par les bibliothécaires.

Dans ces conditions, il paraît donc difficile de mesurer avec fiabilité l'utilisation des ressources numériques dans les premiers mois de fonctionnement du service, et en l'absence d'un nombre significatif d'utilisateurs inscrits. Il est donc nécessaire de disposer d'un recul plus important afin de ne pas tirer des conclusions hâtives sur l'utilité de l'investissement que représente la mise en place de ce service, dont l'ancrage dans les pratiques des lecteurs ne peut se faire qu'avec le temps.

3. L'enquête auprès des usagers (questionnaires)

Incidence logique des faibles chiffres de fréquentation constatés ci-dessus, l'enquête auprès des usagers n'a pas rencontré le retour initialement escompté. Sur les 200 questionnaires distribués à travers l'ensemble du réseau (une vingtaine par établissement), une minorité a été distribuée, et seule une dizaine d'entre eux a été retournée à la BDP à la date du 26 juin 2009. L'interprétation des réponses données par les lecteurs ne pourra donc pas, à ce jour, refléter une tendance de fond concernant tel ou tel aspect relatif à l'utilisation des ressources numériques en ligne. Elle peut toutefois permettre de dégager certaines pistes de réflexion, qui pourront être confirmées ou infirmées par une étude ultérieure. En effet, le questionnaire préparé ne se limite pas à la présente étude et continuera d'être distribué et utilisé par la suite.

Concernant l'interprétation des résultats de cette enquête, nous nous concentrerons essentiellement sur les réponses aux questions d'ordre général, les mieux à même de refléter d'éventuelles tendances. Pour une meilleure lisibilité, nous pouvons distinguer les réponses aux questions relatives au portail *JuMEL* et les autres, en plus grand nombre, dont la portée est assez générale. On peut également s'attarder sur cette deuxième série de questions pour une plus grande objectivité de l'étude. De même, les questions de type « d'accord ou pas d'accord », dont l'analyse est davantage sujette à controverse, seront analysées séparément.

3.1. Profil des lecteurs et premières impressions

La section d'introduction, intitulée *JuMEL et vous* (cf. annexe V), permet d'apprendre que les lecteurs disposent majoritairement d'une connexion Internet à haut débit à leur domicile. Les chiffres obtenus concernant l'équipement haut débit se rapprochent sensiblement de la moyenne nationale³¹. Par ailleurs, la majorité des lecteurs aurait déjà consulté des ressources numériques en dehors de ce portail : il semble donc que l'expression *ressources numériques* soit suffisamment parlante aux yeux du public, comme la Bibliothèque départementale l'avait escompté. Cependant, l'analyse de la section suivante nous permet d'observer qu'une majorité d'utilisateurs n'a jamais utilisé ce type de ressources dans d'autres bibliothèques que celle où ils sont inscrits, ce qui constitue donc une nouveauté pour la majeure partie des lecteurs.

Il semble que la distribution de plaquettes sur les ressources numériques ait été efficace pour ces nouveaux lecteurs, même si l'utilisation du service reste encore modeste. La faiblesse de l'utilisation apparaît d'ailleurs clairement dans la question relative à la fréquence de consultation : 73% des lecteurs avouent les utiliser moins d'une fois par mois. Toutefois, ces chiffres sont susceptibles d'évoluer avec le temps étant donné qu'au moment de l'enquête, le service fonctionnait depuis deux mois à peine : on peut donc supposer que la consultation des ressources va se développer. Le mode de mise en avant des ressources numériques sur le portail ne semble pas faire l'unanimité, les avis restent assez partagés.

3.2. Questions d'ordre général

Concernant les contenus, il semble clair que la musique constitue le principal centre d'intérêt des nouveaux utilisateurs du portail. L'utilisation des livres électroniques semble nettement marginale, et reflète bien la tendance générale que nous avons auparavant évoquée. Le besoin de formation des utilisateurs apparaît très clairement, de même que le manque de formation des personnels des bibliothèques : à peine plus d'un lecteur sur deux estime en effet avoir été suffisamment renseigné par son bibliothécaire.

³¹ A ce sujet, voir le rapport 2009 du Conseil Economique, Social et Environnemental : *Conditions pour le développement numérique des territoires*. p 14.

On peut noter également l'existence de certaines contradictions : par exemple, une majorité des sondés estime que le principal avantage des ressources numériques en ligne est leur accès depuis leur domicile, alors qu'une (faible) majorité d'entre eux les utilise depuis la bibliothèque... Toutefois, le stockage aisé sur ordinateur ajouté à la possibilité, dans la plupart des établissements, de stocker des données sur un support amovible, peuvent expliquer en partie cette apparente contradiction. On peut aussi l'expliquer par le fait que la plupart des utilisateurs ne recourent pas au téléchargement et se limitent à la consultation en ligne. Là encore, les pratiques sont susceptibles d'évoluer au fil du temps et on peut imaginer que l'utilisation à domicile se développera à mesure que le public sera familiarisé avec le fonctionnement du service.

En ce qui concerne l'accès aux ressources musicales, le téléchargement est largement plébiscité face à l'écoute en *streaming*. Contrairement à ce qu'on aurait pu penser au départ, la « chronodégradabilité » des ressources ne semble pas être perçue comme un inconvénient par les utilisateurs.

3.3. « D'accord ou pas d'accord » : dépouillement, analyse

Le sentiment des premiers usagers concernant le portail *JuMEL* laisse apparaître une mise en avant et une signalétique insuffisante des ressources. Par ailleurs, plus d'un lecteur sur deux considère que les ressources numériques proposées ne sont pas assez variées. Cette remarque est intéressante dans la mesure où, comme nous l'avons vu, le portail propose de nombreux contenus différents. Toutefois, si l'on rapproche ce résultat des contenus majoritairement utilisés par les lecteurs, à savoir la musique, on peut en déduire que ceux-ci souhaiteraient une plus grande variété de contenus musicaux, (le portail *Naxos* offrant essentiellement de la musique classique et le portail *Ithèque* disposant d'un choix d'albums relativement limité, dans des domaines certes plus variés). De plus, une part non négligeable des sondés considère qu'une recherche documentaire est plus aisée sur Internet que sur le portail *JuMEL*, mettant l'accent sur la complexité du portail qui gère de nombreux agrégateurs au fonctionnement et à la navigation différents.

Pour les questions relatives au livre ou à la lecture numériques on constate, sans grande surprise au vu de ce qui a été observé précédemment, que la plupart des usagers ne se sentent pas à l'aise avec la lecture de textes à l'écran, préférant les livres papiers. De même, l'absence de matériel en bibliothèque destiné à faciliter la lecture de livres numériques transparaît clairement dans le dépouillement des réponses à la dernière question.

Le bon équipement informatique des médiathèques jurassiennes se reflète assez nettement dans les réponses, puisqu'une majorité de lecteurs infirme la proposition visant à souligner l'insuffisance de l'équipement informatique de leur bibliothèque. Autre signe encourageant, la totalité des sondés souligne de manière plus ou moins claire que les informations disponibles sur Internet ne sont pas suffisantes, et que les ressources numériques dans leur bibliothèque demeurent indispensables. Il semble donc que les lecteurs soient conscients qu'Internet est encore loin de recenser toutes les informations dont ils auraient besoin.

4. Ressources numériques en bibliothèques publiques : remarques sur le fonctionnement du service, perspectives

4.1. Une lente révolution ?

En partant de l'exemple concret de la Bibliothèque départementale du Jura, nous pouvons établir dans les lignes qui vont suivre un certain nombre de remarques dont la portée est générale et susceptible de concerner l'ensemble des bibliothèques de lecture publique qui souhaiteraient mettre en place un service semblable au portail *JuMEL* à destination de leur public.

Pour en revenir à notre propos, on observe un démarrage relativement timide de l'utilisation des ressources numériques proposées sur le portail de la BDP. Les différentes enquêtes évoquées précédemment montrent bien que le service, aussi innovant soit-il, n'a pas encore trouvé son public.

La visite des médiathèques concernées par l'expérimentation est à ce propos assez instructive : en effet, les échanges avec les bibliothécaires sur le fonctionnement du service ont permis de souligner que la grande majorité d'entre eux n'était pas encore familiarisée avec l'utilisation des ressources numériques³². Nous avons constaté que la plupart d'entre eux ne se sentaient pas suffisamment compétents pour émettre un avis et faire des propositions visant à améliorer le service, comme on aurait peut-être pu l'imaginer au départ. Certains bibliothécaires, minoritaires, ont affirmé de leur propre aveu ne pas avoir eu le temps de consulter le portail *JuMEL* depuis la mise en ligne des ressources numériques, d'autres les ont utilisées mais reconnaissent se sentir quelque peu démunis face à un service dont le fonctionnement et la gestion ne faisaient jusqu'alors pas partie de leurs attributions traditionnelles.

Par ailleurs, on a pu constater que la grande majorité des questionnaires élaborés pour le public n'a pas été distribuée dans la plupart des bibliothèques, faute d'une promotion suffisante du service et d'un intérêt minimum de la part de nombreux lecteurs. Cet élément explique donc en grande partie le peu de retours de questionnaires remplis par les lecteurs. A ce sujet, certains bibliothécaires ont pour leur part considéré qu'il était encore trop tôt, en juin 2009, pour les distribuer au public, préférant attendre quelques mois pour davantage de recul.

On note également, auprès des bibliothécaires les moins familiarisés avec le service, une relative confusion autour du concept de ressources numériques, assimilé parfois au portail *JuMEL* (qui ne concernait initialement que le prêt entre bibliothèques). De ce fait, lors de certains entretiens, il a été constaté, lorsque l'utilisation de *JuMEL* était évoquée, que certains bibliothécaires pensaient en premier lieu au service de PEB, et non aux ressources numériques. Dans certains cas précis, il n'a d'ailleurs pas été facile de distinguer le nombre de lecteurs inscrits sur le portail *JuMEL*, de ceux dont le compte a été validé pour l'accès aux ressources numériques. Cette confusion illustre la complexité de la gestion du portail, où l'on distingue en réalité deux types d'utilisateurs : les utilisateurs inscrits au PEB et ceux inscrits aux ressources numériques en ligne.

³² Pour information, le guide des entretiens effectués auprès des bibliothécaires est disponible en annexe VI.

4.2. Les initiatives innovantes

Certains établissements ont tenté des initiatives intéressantes qui méritent d'être mentionnées. Par exemple, les médiathèques de Jura Nord et du Val de Brenne proposent, depuis le début du mois de juin 2009, des ateliers d'initiation et de découverte des ressources numériques. A noter également que plusieurs autres établissements ont prévu de mettre en place des actions similaires à partir de la rentrée 2009. Conséquence logique, on constate que les établissements ayant programmé ces ateliers sont ceux qui proposaient auparavant des initiations à l'informatique (toutefois la corrélation *initiation à l'informatique/initiation aux ressources numériques* n'est pas encore systématique, mais on peut supposer qu'elle le deviendra avec le temps). Certaines médiathèques, à l'image de Jura Nord, comptabilisent déjà plusieurs inscriptions à leur ateliers et envisagent de les développer, d'autres, n'ont encore pas eu de demandes, à l'image de la médiathèque du Val de Brenne.

On peut souligner également une initiative intéressante de la médiathèque de Jura Nord, qui a inscrit au service de ressources numériques l'ensemble de « ses » lecteurs *JuMEL* (qui utilisaient déjà le portail pour le service de PEB, en ligne depuis 2007). La médiathèque a ainsi considéré, à juste titre semble-t-il, que les « lecteurs *JuMEL* » constitueraient les premiers utilisateurs des ressources numériques car ils sont habitués au portail, même si ce dernier doit s'adresser à terme à un public plus large que les utilisateurs du PEB. Estimant que cette initiative était relativement bienvenue, il a été suggéré par la BDP aux autres médiathèques de faire de même : à terme, il ne devrait donc subsister qu'un seul type d'utilisateurs inscrits au portail, qui peuvent à la fois bénéficier du PEB et des ressources numériques.

4.3. Multiplicité des agrégateurs : avantages ... et inconvénients

Parmi les freins au développement de l'utilisation des ressources numériques en ligne observés lors de notre étude, la diversité des agrégateurs est un facteur important, tant du point de vue des usagers que des bibliothécaires. Cette diversité avait été initialement dictée par la volonté de proposer des contenus variés au public : livres électroniques, musique, livres audio, vidéos, etc. Il est important de préciser qu'en l'état actuel de

l'offre des principaux fournisseurs de ressources numériques en ligne, il n'existe pas, dans la gamme de prix correspondant au budget de la Bibliothèque départementale, de prestataire proposant une diversité des contenus accessibles via les quatre prestataires sélectionnés. Si cette volonté de diversité est louable, elle constitue incontestablement un frein à l'utilisation des ressources en ligne, que l'on retrouve au niveau des bibliothécaires et des lecteurs. En effet, le dispositif, s'il est intéressant et novateur, n'est pas forcément facile d'utilisation : chaque agrégateur fonctionne selon des principes spécifiques, et il n'est pas toujours facile de s'y retrouver.

Notre réflexion sur la multiplicité des agrégateurs rejoint donc celle d'Emmanuelle JANNES-OBBER, qui considère que « *Le choix d'un outil fédérateur, offrant un accès centralisé aux différentes sources et qui soit simple d'utilisation devient incontournable. La centralisation des services d'alerte et l'interfaçage avec les outils de gestion de la médiathèque [...] présente également une valeur ajoutée qu'il convient de prendre en compte* »³³.

4.3.1. Répercussions sur les contenus musicaux

La différence de fonctionnement observée entre *Ithèque* et *Naxos* est un très bon exemple : certains contenus sont en effet similaires (en ce qui concerne la musique classique, la musique du monde et le jazz, on trouve quelques doublons), mais les fonctionnements sont différents voire opposés. L'un propose de la musique en téléchargement (dont la gestion des DRM est assez complexe et contraignante : impossibilité de transférer la musique téléchargée sur un baladeur, obligation d'utiliser un navigateur de marque *Microsoft*...), tandis que le second ne permet que l'écoute en streaming. On peut d'ailleurs souligner que la formule de téléchargement proposée ne permet pas de bénéficier de sa principale fonctionnalité qui reste la mobilité, ce qui est fort dommageable à la qualité du service : en téléchargeant un fichier musical, le public souhaite généralement pouvoir le transférer sur un son lecteur mobile ce qui, dans l'état actuel, n'est malheureusement pas possible. La seule possibilité offerte consiste à télécharger la musique sur son ordinateur, mais la complexité du téléchargement

³³ JANNES-OBBER, Emmanuelle, « L'utilisateur face à la bibliothèque numérique : l'expérience du portail d'information scientifique de l'Institut Pasteur » in PAPY, Fabrice (dir.) : *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*. Paris : Lavoisier, 2007.

(identifications, mots de passe...) rend l'écoute en streaming beaucoup plus simple et attractive.

Dans ces conditions, il ne paraît pas évident pour le lecteur de s'y retrouver, surtout s'il n'est pas assisté par les bibliothécaires. En 2007, Silvère MERCIER notait d'ailleurs qu' « à l'heure actuelle, l'absence d'offres fiables destinées aux bibliothèques laisse à penser qu'il est prématuré de proposer des offres de téléchargement de fichiers aux usagers, la filière musicale étant elle-même à la recherche de nouveaux modèles permettant notamment d'assurer un financement à la création »³⁴. Deux ans plus tard, il ne semble pas que cette situation ait réellement évolué. Il s'agit donc d'un problème qui ne concerne pas seulement le monde des bibliothèques mais dont ces dernières subissent directement les répercussions négatives.

Dans l'état actuel du service, nous ne pouvons donc pas opter pour la solution du téléchargement plutôt que celle du *streaming*, et inversement. Si le téléchargement est difficile à gérer, il semble toutefois qu'il obtienne les faveurs du public : on ne peut donc pas s'en désintéresser totalement.

4.3.2. Remarques sur l'intégration des ressources au catalogue

L'intégration innovante des ressources au catalogue (qui rappelons-le, ne concerne pas l'intégralité des agrégateurs) ne semble pas encore avoir rencontré son public, qui semble davantage se tourner vers la consultation directe des ressources. A ce sujet, on doit souligner que cette pratique n'est pas courante sur le Web, le public étant davantage habitué à sélectionner les contenus qu'il souhaite utiliser. De même, le public internaute a une certaine tendance à vouloir trouver ce qu'il cherche de manière instantanée, à la manière des mots clés qu'il tape dans un moteur de recherche (même si bien souvent, les résultats ne correspondent pas nécessairement à la recherche initiale) : la généralisation de ces pratiques ne semble pas, dans l'état actuel du moins, favoriser l'utilisation des ressources numériques par le biais d'un catalogue. Cependant, on peut penser qu'une information du public autour de cette fonctionnalité pourrait permettre de

³⁴ MERCIER, Silvère, « La médidathèque dématérialisée », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n°5, P. 103-104. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr>

développer son utilisation. Cette pratique ne peut s'enraciner que dans la durée et, là encore, nous ne disposons pas du recul nécessaire pour préjuger de son opportunité.

4.4. L'indispensable formation du public, mais aussi des bibliothécaires

Ces réflexions sur le développement de l'utilisation du catalogue nous amènent naturellement à la question de la sensibilisation des lecteurs. Comme nous l'avons vu lors de l'enquête auprès des bibliothécaires du réseau, la sensibilisation du public aux ressources numériques n'a pas encore été abordée dans de nombreux établissements. Le manque de formation de la plupart des professionnels, qui hésitent bien souvent à faire la promotion de ressources qu'ils peinent eux-mêmes à utiliser, constitue le principal obstacle à cette sensibilisation. D'où un certain sentiment d'impuissance de la part des bibliothécaires face à ce nouveau service. La remarque de l'un d'entre eux résume fort bien le sentiment général : « *Les ressources numériques, c'est très récent, on sait qu'on peut difficilement passer à côté, mais en même temps, on a l'impression de marcher sur des œufs, tout cela est encore très mouvant* »...

Ce type de réflexion, qui n'est pas isolé, reflète l'émergence d'un besoin de formation au sein des professionnels ce qui pourrait être fait, dans le cas qui nous intéresse, par le biais des séances de formation proposées par la BDP tout au long de l'année à l'ensemble de son réseau.

4.5. Nécessité de prolonger l'expérimentation pour davantage de recul

Il semble trop tôt à ce jour pour tirer des conclusions sur les méthodes de mise en place et de fonctionnement du service de ressources numériques initié par la Bibliothèque départementale du Jura. On voit bien que le service n'a pas encore trouvé à ce jour son « rythme de croisière » et n'en est encore qu'à ses balbutiements. Il convient d'évoquer un certain nombre de problèmes techniques rencontrés lors de la mise en place du service qui permettent, au moins en partie, d'expliquer ce retard. Initialement prévue pour le début du mois de février 2009, le portail n'a été inauguré qu'à la mi-avril, alors que de nombreux soucis techniques n'étaient pas encore résolus (certains agrégateurs n'étaient pas disponible depuis le portail), et il a fallu attendre le début du mois de mai pour que le service fonctionne normalement. Dans ces conditions, il paraît évident que

nous ne disposons pas du recul nécessaire pour évaluer la performance du service. Tenant compte de ces paramètres, il semble préférable que la BDP prolonge l'expérimentation d'une année, pour permettre au service de trouver son public.

4.6. La BDP du Jura : un cas isolé ?

Les expériences menées par d'autres établissements (Médiathèque de l'Agglomération Troyenne par exemple) montrent que les services de téléchargement fonctionnent de manière disparate. Les services de VOD (vidéo à la demande) sont globalement assez utilisés, en revanche, le prêt ou la consultation de livres sous forme numérique reste largement à la traîne. D'après les établissements concernés, le manque d'équipement du public dans ce type de matériel (e-books, readers, etc.) constitue le principal frein au développement de la lecture numérique³⁵.

On peut ajouter que le public n'est globalement pas prêt, à l'heure actuelle, à envisager la lecture sous une forme autre que le papier. Depuis plus d'une décennie, des constructeurs annoncent la mort du livre traditionnel et l'avènement du livre électronique : il semble pourtant que cette révolution, si elle paraît certaine, tarde à venir. Signe de que cette révolution n'en est encore qu'à ses prémices, les premiers matériels de lecture de livres numériques s'efforcent du mieux qu'ils peuvent de se rapprocher de la portativité du livre papier en y ajoutant quelques services spécifiques à ce nouveau mode de lecture (de même qu'au XV^{ème} siècle, les premiers incunables, qui étaient parfois enluminés après impression, s'efforçaient de ressembler aux manuscrits médiévaux...). Dans ces conditions, il ne paraît pas certain que l'acquisition par la BDP de lecteurs de livres électroniques soit viable, compte tenu du prix du matériel et de l'immaturation des modèles.

³⁵ Voir le compte-rendu de l'atelier réuni le 30 juin 2008 sur le thème *Les services de la bibliothèque et de la documentation, acteurs de la chaîne numérique*, par l'IABD (Interassociation Archives Bibliothèques et Documentation), dans le cadre des Assises du Numérique. [en ligne] <http://www.iabd.fr>

4.7. Les pistes de réflexion pour l'avenir

4.7.1. Développer la bibliothèque sur la toile

Parmi les pistes de réflexion visant à développer l'utilisation des ressources numériques, à la BDP comme dans tout autre établissement de lecture publique, la question du développement de la bibliothèque sur Internet mérite d'être posée. Celle-ci engendre également la problématique de la création de contenus numériques : de ce fait, la bibliothèque du futur se rapprocherait ainsi de la bibliothèque médiévale, créatrice de savoir.

En effet, si la demande du public allant dans ce sens n'est pas nécessairement et clairement identifiée, on constate toutefois un besoin croissant d'informations personnalisées, disponibles sur la toile. Dans ce domaine, le nombre de bibliothèques mettant à disposition du public des contenus informatifs qu'elles ont elles-mêmes générés (en dehors des informations pratiques relatives à leur fonctionnement), est relativement restreint à l'heure actuelle. Il existe toutefois des expérimentations innovantes, à l'image des *Guichets du Savoir*, proposés par la Bibliothèque municipale de Lyon (BML), qui permettent aux lecteurs de poser en ligne leurs questions aux bibliothécaires, qui s'engagent à leur répondre sous 72 heures. Le succès d'un tel dispositif est tel que la fréquentation du site *Guichets du Savoir* dépasse largement celle du site de la BML³⁶. On peut également citer le service de questions/réponse *Bibliosés@me*, dont les principes sont similaires, mais regroupe une dizaine de bibliothèques municipales françaises (dont celles de Troyes, Toulouse et Grenoble par exemple) qui mettent en commun leurs moyens afin de faire fonctionner le service.

Cela étant dit, ces initiatives restent relativement limitées, et ce pour diverses raisons. La première explication est simple : rares sont les bibliothèques ayant les moyens logistiques nécessaires pour proposer à elles seules un dispositif comparable aux *Guichets du Savoir* : l'exemple de *Bibliosés@me* illustre bien cette problématique. Ensuite, ce type d'initiative repose sur l'existence d'un personnel suffisamment à l'aise avec les nouvelles technologies et formé pour gérer un tel service dont le

³⁶ A ce sujet, voir le rapport 2008 de la fréquentation des bibliothèques municipales de Lyon, <http://www.bm-lyon.fr/accueil/organisation-BML/rapport2008/frequentation.pdf>.

fonctionnement est relativement lourd. Là encore, de nombreuses bibliothèques se retrouvent confrontées à un problème de taille critique. Enfin, la bonne marche d'un service similaire suppose l'existence d'une communauté de lecteurs suffisamment importante et utilisatrice de ce service qui n'est pas freinée, entre autres, par des problèmes de connexions à Internet : le milieu urbain, qui ne connaît plus de problème majeur de connexions Internet à haut débit, se trouve donc favorisé par rapport au monde rural.

4.7.2. Bibliothèques rurales : des atouts à faire valoir

On voit donc que la question du développement des services de la bibliothèque sur la toile est relativement complexe, particulièrement en milieu rural. Pourtant, les bibliothèques rurales auraient des atouts à faire valoir dans le développement de services dématérialisés. De par leur taille modeste, elles offrent d'abord l'avantage de proposer des relations plus personnalisées avec les lecteurs, contrairement aux grands établissements. Dans les petites bibliothèques, les lecteurs et les bibliothécaires se connaissent tous plus ou moins : les bibliothèques pourraient trouver dans cette proximité le moyen de proposer des contenus plus proches des attentes du public. A ce sujet, l'universitaire Françoise BENHAMOU souligne « *le paradoxe entre l'augmentation des pratiques immatérielles et le besoin de territorialisation, la demande de lieux ancrés physiquement. La bibliothèque traditionnelle, studieuse, existe toujours mais parallèlement au lieu de divertissement, de rencontre* »³⁷.

Bien qu'il soit encore trop tôt pour l'affirmer, on risque donc de voir apparaître une demande, même si elle n'est pas clairement formulée, de conseils et de contacts plus personnalisés avec les bibliothécaires. D'où l'apparition de blogs, wikis, etc. qui permettent un rapport plus personnalisé avec l'utilisateur. Parmi les blogs proposés par certaines bibliothèques, on peut distinguer les blogs thématiques, qui peuvent fonctionner comme des mini-médias thématiques, et les blogs d'information locale, davantage au service de l'image de l'institution auprès des usagers³⁸.

³⁷ VERNEUIL, Annie, « L'avenir des bibliothèques à l'heure du web 2.0 et face aux évolutions d'Internet ». BBF, 2007, n°5, p. 93-94. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr>.

³⁸ A ce sujet, voir la note de Silvère MERCIER : « Les paradoxes des blogs de bibliothèques », 5 mars 2009. <http://www.bibliobsession.net/2009/03/05/les-paradoxes-des-blogs-de-bibliotheques/>

Toutefois, les bibliothèques rurales restent par leur taille davantage confrontées aux problèmes de moyens qui touchent particulièrement l'émergence de nouveaux services à l'image de celui que nous étudions, mais la présence des BDP devrait justement permettre à terme de combler ces lacunes, comme ces dernières le font depuis longtemps pour les collections traditionnelles (on peut citer les fonds de base ou les fonds tournants, qui permettent aux bibliothèques du réseau de proposer un certain nombre de titres que la bibliothèque ne pourrait pas acquérir elle-même, faute de moyens financiers suffisants).

Dans cette optique, on pourrait imaginer à terme la création, par le biais de la BDP, d'un portail permettant la mise en ligne de contenus davantage centrés sur la vie locale et sur l'éditorialisation de contenus au plus proche des préoccupations des lecteurs. Bien entendu, cette évolution ne peut se faire dans l'état actuel et nécessite la présence d'un personnel (au moins une personne) dont la principale mission serait de gérer un portail *JuMEL* nouvelle génération, qui récolterait l'information dans les bibliothèques du réseau afin de mettre en ligne des contenus adaptés aux demandes du public. Parallèlement, les bibliothécaires qui éprouvent des difficultés en rapport avec l'utilisation des ressources numériques disposeraient d'une personne ressource mieux à même de leur venir en aide.

De même, on pourrait envisager la possibilité à l'avenir de s'abonner en ligne à la bibliothèque, de la même manière qu'on souscrit à un abonnement sur le Web. La gestion de la consultation de ressources numériques par le public est en effet moins contraignante que celle des ressources traditionnelles : pas de perte ni de dégradation des documents, pas de retard ni d'oubli (et donc, pas de procédures contentieuses) : le fichier chronodégradable disparaît du disque dur de l'utilisateur à une date donnée, peu importe qu'il l'ait lu ou pas... Dès lors, on pourrait très bien envisager des formes d'abonnements simplifiés à la bibliothèque, plus faciles à gérer pour le public comme pour les bibliothécaires. Avec pour conséquence, à terme, l'existence de deux types de lecteurs qui coexisteraient au sein de l'institution : des lecteurs réels et des lecteurs virtuels. Ce qui sous-entendrait donc l'existence de plusieurs types d'utilisateurs inscrits en

bibliothèques³⁹ (ceux qui la fréquentent physiquement, ceux qui la fréquentent virtuellement et ceux qui combinent ces deux possibilités), et de savoir s'il conviendrait ou non de leur conférer le même statut.

Les pistes de réflexion visant à développer l'utilisation des ressources numériques sont donc nombreuses : il est probable qu'elles n'aient pas toutes été explorées au cours de cette étude. Néanmoins, la réflexion menée nous a permis d'identifier un certain nombre de points susceptibles d'être améliorés, en proposant des solutions concrètes et applicables à de nombreux établissements de lecture publique.

³⁹ Ce système existe déjà dans certaines bibliothèques universitaires, où l'on peut s'inscrire pour la consultation de ressources numériques sans être nécessairement inscrit en bibliothèque, à condition toutefois d'être étudiant et d'avoir une carte valable. Toutefois, cette situation n'est pas exactement comparable aux bibliothèques de lecture publique, qui connaissent une variété de lecteurs beaucoup plus grande, et éprouveraient donc de plus grandes difficultés à mettre en place un tel dispositif.

Conclusion

L'étude menée dans les dix médiathèques-pilotes du département du Jura illustre bien la complexité des problématiques liées au processus de mise à disposition de ressources numériques en ligne, dans le cadre d'une bibliothèque de lecture publique. Les évolutions induites par l'apparition du service sont multiples, et peut-être plus nombreuses qu'on aurait pu l'imaginer au départ. Elles concernent aussi bien le fonctionnement en interne de l'établissement (gestion du portail de ressources, des statistiques, réponse aux demandes des usagers et des bibliothécaires) que le rapport entretenu avec le public (médiation des ressources numériques, formation des usagers, réponses à des questions parfois pointues...).

Il apparaît clairement dans le cas que nous avons étudié qu'il ne suffit pas de mettre en place un service innovant pour que celui-ci connaisse immédiatement le succès auprès du public. Annie LE SAUX le soulignait déjà en 2007 : « *la technologie ne se suffit pas à elle-même, il lui faut un contenu approprié* »⁴⁰. D'après les observations que nous avons formulées, on pourrait ajouter à cette réflexion qu'il faut également à la technologie une médiation appropriée.

Pour autant, on ne peut pas dire que le rôle de la bibliothèque dans le processus de diffusion des connaissances ait réellement changé. Comme le soulignait Annie VERNEUIL, « *Les missions des bibliothèques changent peu, ce sont les outils qui évoluent. Ils permettent notamment de mieux répondre à toutes les demandes, pas seulement celles du plus grand nombre. La bibliothèque devient un lieu de flux, une interface qui construit des cheminements, un espace intergénérationnel qui sait aussi servir des besoins particuliers* »⁴¹.

Il apparaît en outre que les lecteurs sont plus demandeurs d'informations personnalisées que par le passé. Ce phénomène semble être une conséquence directe de l'apparition du Web 2.0 et des nouvelles possibilités qu'il offre depuis plusieurs années maintenant. Si cette évolution n'est pas encore tangible dans le cas des bibliothèques que nous avons

⁴⁰ LE SAUX, Annie, « Le livre électronique, quels lecteurs ? », *BBF*, 2007, n° 2, p. 99-100 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/>

⁴¹ VERNEUIL, Annie. Op. cit., p. 93-94.

étudié (compte tenu du peu de recul dont nous disposons), on peut toutefois considérer que la Bibliothèque départementale (comme toute autre bibliothèque publique désirant se lancer dans une expérimentation similaire) gagnerait à explorer les pistes de réflexion favorisant l'émergence de contenus disponibles en ligne et davantage centrés sur la vie locale. Les bibliothèques de proximité (qu'elles se situent en milieu urbain ou rural) ne devraient pas éprouver de difficultés majeures à assurer cette mission qui ne leur est pas complètement étrangère à l'heure actuelle.

Par ailleurs, les bibliothèques désirant mettre en place des services de ressources numériques en ligne se heurtent à de nombreuses difficultés techniques. La complexité d'utilisation des portails, alliée au manque de formation des bibliothécaires risquent de compromettre au moins pour un temps leur utilisation par le public, qui se trouve confronté à de nombreuses procédures d'identification, des systèmes de navigation et des conditions d'utilisation qui varient d'un agrégateur à un autre. Il peut en ressentir une certaine frustration et se trouver rapidement découragé, alors que la bibliothèque mobilise de son côté des moyens importants pour lui proposer des ressources de qualité qu'il ne trouvera pas nécessairement sur le Web.

Du point de vue des bibliothécaires, il est vrai que les ajustements techniques, au regard des développements et des investissements qu'ils représentent, peuvent parfois sembler superflus compte tenu de la diversité des supports traditionnels proposés par la bibliothèque. Or, comme le souligne Christophe BULTE, « *L'utilisateur ne vit pas dans le même prisme idéologique. Il se moque que nous lui donnions accès à tout le savoir de la terre, il veut accéder rapidement et facilement à l'information qu'il recherche sans être noyé sous les ressources. Le succès de Google et de Wikipédia en est le symbole. Il nous importe donc d'adapter les pratiques et de créer les modes d'accès qui répondent aux attentes de notre public* »⁴². Cela étant dit, il convient de rappeler qu'à l'heure actuelle, les formules proposées par les agrégateurs aux bibliothécaires permettent difficilement de satisfaire cet objectif.

L'émergence d'un agrégateur de grande envergure, qui proposerait des bouquets regroupant une multiplicité de contenus en ligne sous différentes formes (musique,

⁴² BULTE, Christophe, « Les mutations du rôle des bibliothèques face à la documentation électronique », Les Cahiers du CLPCF, n°18, septembre 2008, p. 11.

livres électroniques, etc) permettrait de résoudre une partie des problèmes d'harmonisation des ressources rencontrées avec le portail de la BDP du Jura. Une telle perspective pourrait cependant se confronter au problème de la diversité des contenus numériques disponibles d'une médiathèque à une autre, avec un risque d'uniformisation qui pourrait nuire à la qualité des collections.

Toutefois, les difficultés rencontrées ne doivent pas être perçues comme déroutantes pour les professionnels qui souhaiteraient s'intéresser aux ressources numériques en bibliothèque. Elles permettent de rappeler, si besoin, que l'évolution opérée par les médias électroniques sur le monde du livre n'en est encore qu'à ses débuts. Le fonctionnement de la bibliothèque de demain, qui intégrera pleinement l'utilisation des collections électroniques conjointement aux collections traditionnelles, reste donc à inventer, au moyen des diverses expérimentations qu'auront pu mener les bibliothèques d'aujourd'hui.

Bibliographie sélective :

Archimag guide pratique « *La bibliothèque à l'heure du web 2.0* ». Publication du groupe Serda. Juillet 2008, n°33. Paris : Serda, 2008.

Ce périodique illustre les différentes possibilités de mise en place de services web 2.0 pour les bibliothèques mettant à disposition des ressources en ligne.

BELISLE, Claire et al. *La lecture numérique : réalités, enjeux et perspectives*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2004. (« Collection Référence »).

Cet ouvrage analyse les particularités de la lecture de documents numérisés et leurs conséquences sur les pratiques de lecture des usagers.

BERNON, Jean. *Evaluer les services et les ressources électroniques*. in CARBONE, Pierre. Dir. *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Paris : Lavoisier, 2002. p. 130.

Cet ouvrage, assez ancien en la matière, aborde la question de l'évaluation des bibliothèques, et consacre un chapitre aux ressources électroniques.

CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2008.

Cet ouvrage permet d'approfondir les problématiques des politiques documentaires incluant les NTIC et les ressources numériques.

Conseil Economique, Social et Environnemental. *Conditions pour le développement numérique des territoires*. 2009.

Ce rapport, remis au Premier ministre, expose les problématiques liées au développement du haut débit et du très haut débit sur l'ensemble du territoire, et insiste sur la fracture existant entre le milieu urbain et le milieu rural.

GIAPPICONI, Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001.

Ce manuel permet de se familiariser avec l'évaluation dans le monde des bibliothèques. Il n'est pas particulièrement destiné à l'évaluation des ressources numériques.

JACQUESSON, Alain, RIVIER, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques. Concepts, composantes, techniques et enjeux*, 2^e éd. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2005.

KEEN, Andrew. *Le culte de l'amateur : Comment Internet détruit notre culture*. Paris : Scali, 2008.

Originaire de la Silicon Walley, l'auteur dénonce dans cet ouvrage les effets néfastes d'Internet et du Web 2.0 dans le processus de diffusion des connaissances.

LAHARY, Dominique. *Bibliothécaire, quel métier ?* ; CALENGE, Bertrand (dir.) ; Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2004.

MAUREL, Lionel ; *Bibliothèques numériques : le défi du droit d'auteur*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008.

La question des droits d'auteur dans les bibliothèques numériques est abordée ici sous différents aspects.

MKADMI, Abderrazak ; SALEH, Imad : *Bibliothèque numérique et recherche d'informations*. Paris, Lavoisier, 2008.

L'ouvrage présente un panorama des dernières évolutions technologiques du Web et de ses nouvelles applications en matière de bibliothèques numériques et leurs conséquence sur le rôle des bibliothécaires.

MOUREN, Raphaële, PEIGNET, Dominique (dir.). Association des Bibliothécaires français. *Le métier de bibliothécaire*. 12^{ème} éd. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2007.

Cet ouvrage aborde le métier de bibliothécaire et les diverses problématiques actuelles des bibliothèques.

PAPY, Fabrice (dir.). *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*. Paris : Lavoisier, 2007.

Cet ouvrage collectif aborde la question des pratiques des usagers dans les bibliothèques numériques en se basant sur plusieurs exemples concrets.

Mémoires d'études :

Ces différents mémoires, rédigés par de futurs conservateurs de bibliothèque, traitent des sujets de l'évaluation appliquée aux bibliothèques et/ou aux ressources numériques en ligne, de manière assez technique et détaillée.

LOBET, Jean-Luc. *Evaluer l'utilisation de la collection électronique : l'exemple du SCD de Lyon 2*. Mémoire d'études DCB, ENSSIB, janvier 2004.

GOUYON, François. *L'évaluation en bibliothèque publique : permanence des enjeux, nouveaux outils, nouvelles méthodes ?*. Mémoire d'études DCB, ENSSIB, mars 2008.

SCALABRE, Grégory. *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'études DCB, ENSSIB, mars 2008.

Articles du *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne] :

Les articles du BBF relatifs aux bibliothèques et ressources numériques sont relativement nombreux et permettent d'observer, au fil des années, les évolutions dans ce domaine et les problématiques qui y sont liées. Ils sont tous disponibles en ligne sur le site <http://bbf.enssib.fr>.

UTARD, Jean-Claude, « Bibliothèques hybrides, bibliothèques à la carte », *BBF*, 2008, n°2, p. 79.

MARESCA, Bruno, « Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques », *BBF*, 2006, n° 6, p.14.

MAZEL, Isabelle ; « Lecture et technologies Numériques » in ARGOS, Lire avec les Nouvelles Technologies, n°44, CRDP de Créteil, décembre 2008, p. 26.

BRUTHIAUX, Pierre, « Musique en ligne en bibliothèque publique », *BBF*, 2007, n° 3, p. 105-106

MERCIER, Silvère, « La médiathèque dématérialisée », *BBF*, 2007, n°5, P. 103-104

VERNEUIL, Annie, « L'avenir des bibliothèques à l'heure du web 2.0 et face aux évolutions d'Internet ». *BBF*, 2007, n°5, p. 93-94.

Webographie :

<http://www.addnb.fr/>

Site de l'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque, créée en 1996. Quelques dossiers intéressants.

<http://www.bibliobsession.net>

Ce blog, animé par le bibliothécaire Silvère MERCIER, comporte de nombreux articles relatifs aux nouvelles technologies en bibliothèques, et plus particulièrement le Web 2.0

<http://www.bnf.fr/pages/catalog/pdf/EUROPEANA-NUMILOG2007.pdf>

Etude réalisée par Numilog pour la BNF sur la viabilité du livre numérique dans la bibliothèque européenne.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents-du-theme-26>

Rapport d'activités 2008 – Services numériques de la BMVR de Toulouse. (février 2009)

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1984> : Cf.

DELOULE, Madeleine : *Le numérique dans les bibliothèques de Seine-Saint-Denis : état des lieux et enjeux*. Association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis, 2008.

<http://www.adbdp.asso.fr/Internet-une-revolution-aussi> : site de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt (ADBDP). Cf. REINER, François : *Internet, une révolution aussi importante que l'imprimerie ?*, août 2005.

Table des annexes

	Page
Annexe I : questionnaire aux bibliothécaires	I
Annexe II : report des réponses des bibliothécaires	IV
Annexe III : grille de notation des réponses des bibliothécaires.....	V
Annexe IV : questionnaire aux utilisateurs JuMEL	VI
Annexe V : réponses aux questionnaires	VIII
Annexe VI : guide de l'entretien avec les bibliothécaires	X

Annexe I : Questionnaire aux bibliothécaires

Etat des lieux préliminaire du réseau *Questionnaire à destination des bibliothécaires*

Contexte : Le présent questionnaire a pour but d'établir un premier état des lieux des médiathèques participant à l'expérimentation des ressources numériques en ligne dans le cadre du portail *JuMEL*. Son objectif vise à identifier les éléments susceptibles de favoriser, (ou au contraire, de freiner) l'utilisation de ces ressources. Les conclusions issues de cette enquête permettront de mettre en relation les études réalisées auprès des usagers et le potentiel théorique de chaque établissement en matière de valorisation et d'exploitation des ressources numériques en ligne.

Nous vous remercions par avance pour le temps que vous consacrerez à ce questionnaire.

1. **Votre établissement, votre personnel :**

1.1. Quel est le nombre d'inscrits dans votre bibliothèque ?

1.2. Pouvez-vous indiquer leur répartition par tranche d'âge⁴³ ?

1.2.1. 0-14 ans :

1.2.2. 15-24 ans :

1.2.3. 25-59 ans :

1.2.4. 60 ans et plus :

1.3. Votre établissement proposait-il des ressources numériques avant l'expérimentation de *JuMEL* ? Si oui, quel(s) type(s) de ressources étaient proposées ?

1.4. Votre établissement organise-t-il des ateliers d'initiation à Internet ou aux nouvelles technologies ? Si oui, pouvez-vous préciser dans quels domaines ?

⁴³ Vous pouvez également nous transmettre les données « brutes » fournies par votre logiciel de gestion de bibliothèque (année par année, etc.).

1.5. Y a-t-il dans votre établissement du personnel familiarisé avec les bibliothèques numériques (ex : Gallica) ?

1.6. Y a-t-il dans votre établissement du personnel familiarisé avec l'écoute de musique en ligne (ex : Deezer) ?

2. **Votre parc informatique**⁴⁴ :

2.1. Votre bibliothèque dispose-t-elle d'un espace public numérique (EPN) ?

2.2. Combien de postes informatiques permettent la consultation d'Internet ?

2.3. Pouvez-vous préciser l'âge moyen (ou le type) de votre parc informatique ?

2.4. Vos usagers disposent-ils d'un temps limité d'utilisation d'Internet (quotidien ou hebdomadaire) ? Si oui, merci de préciser la durée.

2.5. Avez-vous mis en place des restrictions d'usage d'Internet (listes noires...). Si oui, merci de préciser lesquelles (ex : listes de l'université de Toulouse, etc.).

2.6. Vos usagers peuvent-ils télécharger des documents consultés sur un support amovible (clé USB ou autre) ? Cette fonctionnalité est-elle accessible depuis tous les postes ?

2.7. Vos usagers peuvent-ils imprimer les documents consultés ? Par quel moyen (poste de déblocage des impressions, à la banque de prêt, etc.) ?

2.8. Vos usagers peuvent-ils écouter de la musique en streaming (en ligne) depuis les postes dédiés à Internet ?

⁴⁴ Remarque : un certain nombre de réponses peuvent être nuancées. Par exemple, certaines fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles sur tous vos postes informatiques. Dans la mesure du possible, merci de nous le préciser.

2.9. Vos usagers disposent-ils d'une borne pour le téléchargement de musique ?

2.10 Vos usagers disposent-ils d'un espace numérique de travail (ENT) et de stockage sur les postes informatiques de la bibliothèque ? Si oui, quelle est la capacité de stockage ?

3. Votre zone de desserte :

3.1. Pouvez-vous préciser, approximativement, la population de la zone (commune ou regroupement de communes) que dessert votre établissement ?

3.2. Votre zone de desserte comporte-t-elle des « zones blanches » ou des « zones grises » (non éligibles ou partiellement éligibles à l'ADSL) ? Savez-vous dans quelle proportion ?

4. Vos remarques :

Annexe II : Report des réponses des bibliothécaires

Grille d'analyse des équipements – report des réponses des bibliothécaires

	Jura Nord	Dole	Val d'Amour	Salins-les-Bains	Val de Bienne	Orgelet	Jura Sud	St-Amour	St-Lupicin	St-Claude
<i>Nombre d'inscrits</i>	1324	5147	1000	681	1100	1300	1001	800	680	1524
<i>Répartition tranche d'âge</i>	0 : 32,7 % 15 : 13,2 % 25 : 45 % 60 : 9,1 %	0 : 24,5 % 12 : 32% 25 : 34% 60 : 8,6%		0 : 36,2% 15 : 12% 25 : 34,5 % 60 : 17,3%	-	0 : 49% 15 : 6,4 25 : 35,7 60 : 8,9	0 : 58% 15 : 8,7% 25 : 27,4 60 : 6,1	0 : 42,8% 15 : 12,2 25 : 33,6 60 : 11,4	0 : 50,5% 15 : 10,6 25 : 28,5 60 : 10,4	0 : 50,5% 15 : 9,2 25 : 28,4 60 : 12
<i>Ressources numériques avant initiation NTIC</i>	Non	Oui (musique)	Non	Oui (récent)	Non	Non	Non	Non	Non	Non
<i>Familiarisé avec Bib numériques</i>	Oui (*)	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<i>Familiarisé avec musique en ligne</i>	1/4	Oui		Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui (un peu)	Oui (pas tous)
<i>EPN</i>	1/4	Oui		Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui (pas tous)
<i>Nombre d'ordinateurs</i>	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
<i>Age moyen du parc</i>	4 + 2	20	4	5	10	4	5	5	2	2 (+2 ?)
<i>Temps de connexion</i>	3w9%, 3wXP	3 ans	4 ans	- de 3 ans	3 ans	- 5 ans	neuf	3,5 (XP)	3,5	3,5
<i>Liste noire, limitations, etc.</i>	Illimité	2h/sem, voire plus	1/2j	45min/j	Illimité	1h/sem puis pay	30 min/sem	1h/sem (révision)	Illimité	3h/sem
<i>USB</i>	Non	Toulouse, Selection locale	Contrôle parental orange	Pas chat, forum, achats, téléchargement	Oui	Oui (logiciel du CDI)	Pas jeux, chat, Toulouse	Oui Toulouse	Oui DNS, fichiers « hosts »	Pas de chat et sites illégaux
<i>Impressions</i>	Oui (*) si accord	Oui	Oui	Oui (formatage)	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui, USB
<i>Streaming</i>	Oui en réseau	Oui (archivé)		Oui, serveur	Oui réseau	Oui B d prêt	Oui, serveur	Oui Bq prêt	Oui réseau	Oui BQ prêt
<i>Borne musique</i>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
<i>ENT avec stockage</i>	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
<i>Population desservie</i>	Non	Illimité	Non	Non	Oui (?)	Non	Non	20 Mo	Non	Non
<i>Zones grises ou blanches ?</i>	9000	35000		6144h.	9000	4500	7500	3800	6000	13000
	ADSL ok, pas encore dégroupage	Non	Ne sait pas	Sûrement	Oui, mais ne sait pas	Oui mais ne sait pas	Oui mais ne sait pas	Aucune idée	Oui mais ne sait pas	Oui mais ne sait pas

Annexe III : Grille de notation des réponses⁴⁵

Questionnaire aux bibliothécaires : évaluation des réponses

	Jura Nord	Dole	Val d'Amour	Salins-les-Bains	Val de Brenne	Orgelet	Jura Sud	St-Amour	St-Lupicin	St-Claude
<i>Répartition tranche d'âge (en %)</i>	0 : 32,7 15 : 13,2 25 : 45 60 : 9,1	0 : 24,5 12 : 32 ¹ 25 : 34,9 60 : 8,6		0 : 36,2 15 : 12 25 : 34,5 60 : 17,3	N.g. N.g.	0 : 49 15 : 6,4 25 : 35,7 60 : 8,9	0 : 58 15 : 8,7 25 : 27,4 60 : 6,1	0 : 42,8 15 : 12,2 25 : 33,6 60 : 11,4	0 : 50,5 15 : 10,6 25 : 28,5 60 : 10,4	0 : 50,4 15 : 9,2 25 : 28,4 60 : 12
<i>Ressources numériques avant ?</i>	0	1	0	0,5	0	0	0	0	0	0
<i>Initiation aux NTIC ?</i>	1	0,5	1	0	1	1	1	1	1	1
<i>Familiarisé avec Bib numériques ?</i>	0,5	1		1	0	0	1	0	0,5	0,5
<i>Familiarisé avec musique en ligne ?</i>	0,5	1		1	0	0	1	1	1	0,5
<i>EPN</i>	1	1	0	1	1	1	1	1	0,5	0
<i>Nb inscrits/nb postes</i>	0,0045	0,0038		0,0073	0,0090	0,0031	0,0050	0,0062	0,0029	0,0013
<i>Nb inscrits par poste</i>	1 / 220	1 / 257		1 / 136	1 / 110	1 / 325	1 / 200	1 / 160	1 / 340	1 / 762
<i>Population par poste</i>	1 / 1500	1 / 1750		1 / 1228	1 / 900	1 / 1225	1 / 1500	1 / 760	1 / 3000	1 / 6500
<i>= Note</i>	= 1 + 1	= 1 + 1	0,5	= 1 + 1	= 1 + 1	= 0,5 + 1	= 1 + 1	= 1 + 1	= 0,5 + 0,5	= 0,5 + 0,5
<i>Age moyen du parc</i>	0,25	0,75	0,5	0,75	0,75	0,5	1	0,5	0,5	0,5
<i>Temps de connexion</i>	1	0,75	0,75	0,75	1	0,5	0,25	0,5	1	0,75
<i>Liste noire, limitations, etc.</i>	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
<i>USB</i>	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1
<i>Impressions</i>	1	1		1	1	1	1	1	1	1
<i>Streaming</i>	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
<i>Borne musique</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>ENT avec stockage</i>	0	1	0	0	1	0	0	0,5	0	0
<i>Zones grises ou blanches ?</i>	1	1		0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
TOTAL	11.25/16	14.5/16		11/16	10.75/16	8.5/16	9.25/16	9.5/16	8.5/16	8.25/16

⁴⁵ **Seuil retenu pour la notation des chiffres « nombres d'inscrits/nombre d'ordinateurs » :**

Nombre d'ordinateurs/usagers < 270 : 1

Nombre d'ordinateurs/usagers > 270 : 0,5

Nombre d'ordinateurs/population < 1920 : 1, sinon 0,5

Annexe IV : Questionnaire aux utilisateurs (pages 3 et 4)

15. Depuis quel(s) poste(s) accédez-vous aux ressources numériques JUMEL ?

- Depuis les postes de la bibliothèque
- Depuis mon ordinateur personnel
- Cela dépend des jours
- Autres, précisez :

16. Avez-vous déjà utilisé les ressources numériques dans d'autres bibliothèques ?

- Oui
- Non

17. De nombreux fichiers disponibles dans les ressources numériques sont « chromatés » (utilisation limitée dans le temps). Cela vous pose-t-il problème ?

- Oui
- Non

18. Si l'on vous donne la possibilité de télécharger de la musique ou de l'écouter directement en ligne, que choisissez-vous ?

- Je préfère télécharger la musique que j'écoute
- Je préfère écouter la musique en ligne sans la télécharger

19. Quelles suggestions feriez-vous concernant les ressources numériques dans JUMEL (fonctionnalités, choix des titres, des ou voyages, etc.) ?

.....

.....

.....

20. Pour quelles(s) raison(s) n'utilisez-vous pas les ressources numériques de JUMEL (plusieurs réponses possibles) ?

- Vous n'avez essayé et n'êtes pas intéressé(e)
- Vous ne savez pas que JUMEL propose des ressources numériques
- Vous préférez utiliser les supports traditionnels (livres, disques, etc.)
- Vous ne voyez pas l'intérêt de proposer ces ressources
- Autres, précisez :

21. Merci d'indiquer ce qui, selon vous, pourrait vous inciter à utiliser les ressources numériques dans JUMEL (choix des titres, fonctionnalités, etc.) :


- Un choix de ressources numériques plus large
 - Précisez quels types :
- Vous ne pensez pas être intéressé(e) par les ressources numériques
- Autres, précisez :


« D'accord ou pas d'accord »

Un certain nombre d'énoncés vous sont présentés ci-dessous. Merci d'indiquer le degré auquel vous êtes d'accord avec chacune de ces propositions en cochant une seule case à chaque fois :

Légende :
 ID = tout à fait d'accord ; AD = assez d'accord ; PP = plutôt pas d'accord ; PA = pas d'accord

	ID	AD	PP	PA
« Cela me gêne de lire des textes à l'écran, je préfère les livres papier »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Il est plus simple de faire une recherche sur Internet que sur le portail JUMEL »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Il est inutile de proposer des ressources numériques dans JUMEL, les ressources d'Internet suffisent »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Les ressources numériques de JUMEL ne sont pas assez variées »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Les ressources numériques de JUMEL sont mal signalées »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Il n'y a pas assez de matériel informatique dans la bibliothèque pour utiliser les ressources numériques JUMEL convenablement »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« Il n'y a pas assez de matériel approprié dans la bibliothèque pour lire les livres numériques »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Merci de votre collaboration

JURA MEDIATHÈQUES EN LIGNE

CONSEIL GÉNÉRAL
 Bibliothèque Départementale du Jura

QUESTIONNAIRE AUX UTILISATEURS JUMEL – 10/07/2019

Annexe V : réponses aux questionnaires

"JuMEL et vous"		
	Notation	Pourcentage
Ergonomie du portail		
Ils aiment	10	91%
Ils n'aiment pas	1	9%
Indifférent		0%
<i>Total des réponses</i>	11	100%
Connaissaient-ils les RN dans JuMEL?		
Oui	8	73%
Non	3	27%
<i>Total des réponses</i>	11	100%
Accès Internet depuis le domicile?		
Oui	8	73%
Non	3	27%
<i>Total des réponses</i>	11	100%
Connexion haut débit?		
Oui	7	88%
Non	1	13%
<i>Total des réponses</i>	8	100%
Déjà consulté d'autres RN?		
Oui	8	80%
Non	2	20%
<i>Total des réponses</i>	10	100%

"Vous utilisez les ressources numériques JuMEL"					
	Notation	Pourcentage		Notation	Pourcentage
Découverte des RN dans JuMEL :			Souhaitent-ils des ateliers d'initiation ?		
Par les plaquettes	8	73%	Oui	8	89%
Par le portail JuMEL	2	18%	Non	1	11%
Par la presse		0%	<i>Total des réponses</i>	9	100%
Bouche à oreille		0%	Suffisamment renseigné par les bibliothécaires ?		
Autre	1	9%	Oui	6	55%
<i>Total des réponses</i>	11	100%	Non	5	45%
Fréquence de consultation			<i>Total des réponses</i>	11	100%
Au moins une fois/semaine		0%	Avantage des Ressources Numériques :		
Au moins une fois/mois	3	27%	Accès à domicile	7	54%
moins d'une fois par mois	8	73%	Stockage aisé sur ordinateur	4	31%
<i>Total des réponses</i>	11	100%	Evite le transport de documents	2	15%
Les RN sont elles bien signalées ?			Autres		0%
Oui	6	60%	<i>Total des réponses</i>	13	100%
Non	4	40%	Postes d'accès :		
<i>Total des réponses</i>	10	100%	Bibliothèque	5	56%
Comment accèdent-ils aux ressources numériques?			Ordinateur personnel	4	44%
Depuis le catalogue		0%	Variable		0%
Depuis le portail JuMEL	10	100%	Autres		0%
<i>Total des réponses</i>	10	100%	<i>Total des réponses</i>	9	100%
Type de RN consultés le plus :			Utilisation des RN d'autres Bib?		
Musique	8	73%	Oui	2	18%
Vidéo	2	18%	Non	9	82%
Livres électroniques	1	9%	<i>Total des réponses</i>	11	100%
Livres audio		0%	Fichiers chronodégradables : pose problème ?		
Jeux		0%	Oui		0%
<i>Total des réponses</i>	11	100%	Non	9	100%
Sont-ils suffisamment formés aux RN?			<i>Total des réponses</i>	9	100%
Oui	6	55%	Téléchargement ou streaming?		
Non	5	45%	Téléchargement	9	90%
<i>Total des réponses</i>	11	100%	Streaming	1	10%
			<i>Total des réponses</i>	10	100%

Annexe V : réponses aux questionnaires (suite)

Dépouillement des questionnaires aux utilisateurs JuMEL				
Questions	"D'accord ou pas d'accord"			
	Positif		Négatif	
	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord
Cela me gêne de lire des textes à l'écran, je préfère les	8	2		
TOTAL	10			
Pourcentage	80%	20%	0%	0%
Il est plus simple de faire une recherche sur Internet qu	4	3		4
TOTAL	11			
Pourcentage	36%	27%	0%	36%
il est inutile de proposer des ressources numériques da	0		8	3
TOTAL	11			
Pourcentage	0%	0%	73%	27%
Les ressources numériques de JuMEL ne sont pas ass	3	3	2	3
TOTAL	11			
Pourcentage	27%	27%	18%	27%
Les ressources numériques de JuMEL sont mal signalé	4	1	1	3
TOTAL	9			
Pourcentage	44%	11%	11%	33%
Il n'y a pas assez de matériel informatique dans la bibli	0	4	3	3
TOTAL	10			
Pourcentage	0%	40%	30%	30%
Il n'y a pas assez de matériel approprié dans la bib pou	3	7		
TOTAL	10			
Pourcentage	30%	70%	0%	0%

Annexe VI : entretien avec les bibliothécaires

Questions posées aux bibliothécaires lors de la visite des médiathèques en juin 2009

Combien de lecteurs de votre bibliothèque sont-ils actuellement inscrits aux ressources numériques ? Avez-vous un moyen de les comptabiliser ?

Quelles sont leurs remarques concernant le service en général ou concernant les contenus ?

Les lecteurs demandent-ils de l'aide ou préfèrent-ils se débrouiller seuls ?

Pourriez-vous dire si les lecteurs inscrits étaient auparavant habitués à fréquenter les EPN ?

Vous sentez-vous en mesure de répondre aux demandes des lecteurs en matière de ressources numériques ?

Pensez-vous qu'il serait utile que la BDP propose une formation aux ressources numériques pour les bibliothécaires du réseau ?

Croyez-vous qu'il existe actuellement au sein de votre établissement des freins au développement de l'utilisation des ressources numériques ?

Pensez-vous que vos lecteurs soient réellement intéressés par les ressources numériques (en dehors de la simple curiosité de départ) ?

Quels seraient, d'après vous, les moyens d'améliorer le service ?

Auriez-vous des remarques particulières à faire concernant les ressources numériques ?