

L'expérience Cristalzik à Epernay

(Journée d'étude du 11 avril)

Etat des lieux

Epernay : 25000 habitants

Un réseau de 2 médiathèques et un bibliobus

4240 inscrits actifs en 2010

Les médiathèques d'Epernay se sont dotées en octobre 2010 de deux bornes tactiles, l'une à l'espace musique de la médiathèque centre ville en complément d'une collection de 20 000 cd physiques et l'autre à la médiathèque Daniel-Rondeau (établissement annexe inauguré en octobre et ne proposant pas de collection musicale physique).

Les bornes proposent aujourd'hui 1 100 albums à l'écoute, soit 15 809 titres.

16 159 morceaux ont été consultés sur les bornes numériques entre le 15 octobre 2010 et le 7 mars 2011.

Les attentes :

- . S'inscrire dans une continuité de numérisation des collections (les fonds anciens font déjà l'objet d'une politique de numérisation)
- . proposer la découverte des collections en adéquation avec les usages actuels de nos publics (musique numérique, écran tactile) => donne une image dynamique des établissements
- . accroître l'attractivité de nos lieux, auprès des publics enfants et ados en particulier (médiathèque en 3^{ème} lieu)
- . mettre à disposition un fonds de musique numérique dans un établissement (la nouvelle médiathèque de quartier) ne disposant pas de collection musicale « physique »

Les effets sur le comportement des publics et fréquentation :

Médiathèque centre ville :

. Dans les premiers jours : surprise et interrogations face à cette nouvelle offre, nécessité de médiation de la part de l'équipe. Le fait de voir des personnes utiliser cet outil reste le meilleur catalyseur => effet boule de neige.

Nous avons pensé à l'origine cette borne comme un point d'entrée dans nos collections, un moyen de découverte. Or seules quelques personnes (faisant déjà partie de nos publics « motivés ») investissent complètement l'outil (usage des playlists, recherches par genre, scans des cds physiques...) et l'utilisent pour sélectionner leurs futurs emprunts comme nous l'avions préalablement imaginé (cependant cet usage se développe).

=> Le lien entre le contenu de la borne et le fonds de la médiathèque est loin d'être évident pour le public : **importance de la médiation** non pour le « comment s'en servir » (l'interface est intuitive, le public se l'approprie extrêmement rapidement) mais pour lier ce service à nos collections

=> le prêt après écoute reste marginal, mais est-ce bien dérangeant ?

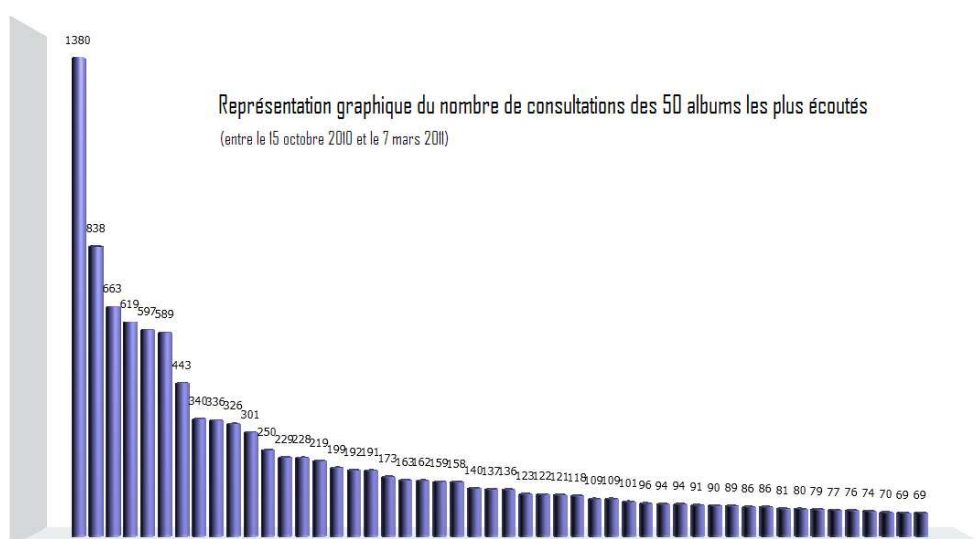
L'espace musique de la médiathèque devient aussi un lieu d'expérience musicale, et non plus simplement un lieu de prêt : la borne Cristalzik s'inscrit dans cette vision.

. Les écoutes sur place se font désormais essentiellement via cette borne, les usagers ne s'orientant vers notre « ancien » service d'écoute qu'à défaut (cet ancien système fonctionnait sur demande : l'écoute des morceaux était géré par les agents à la banque d'accueil, sans aucune autonomie du public).

. Nous avons noté une fréquentation soutenue des jeunes pour ce service : les adolescents qui ne parvenaient jusqu'alors pas à se retrouver dans notre offre, ont trouvé dans cet outil une réponse à leurs attentes.

Les chiffres de consultation reflètent très clairement cette fréquentation :

Albums	Nombre de titres consultés (entre le 15 octobre 2010 et le 7 mars 2011)
GSK / Gros son killah (Groupe rap local)	1 380
Sexion d'assaut / l'école des points vitaux	838
La fouine / Capitale du crime, volume 2	663
L'algerino / Effet miroir	619
Mickaël Jackson / This is it	597
Booba / Lunatic	589
Mister You / Mec de rue	443
Soprano / La colombe	340
Nessbeal / Sessions perdues	326
Compilation / Urban peace 2	301
Justin Bieber / My worlds	250
LIM / Combinaison dangereuse	229
Lady gaga / The fame monster	228
Grégoire / Toi + moi	219



Médiathèque Daniel-Rondeau :

Le public s'est très vite approprié l'outil, les jeunes (public qui utilise en grande majorité ce service) n'ont aucun problème pour utiliser le logiciel en lui-même mais il faut parfois les aider pour bien orthographier le nom de l'artiste qu'ils veulent écouter. D'après nos observations, les usagers ont entre 3 (si, si !) et 16 ans.

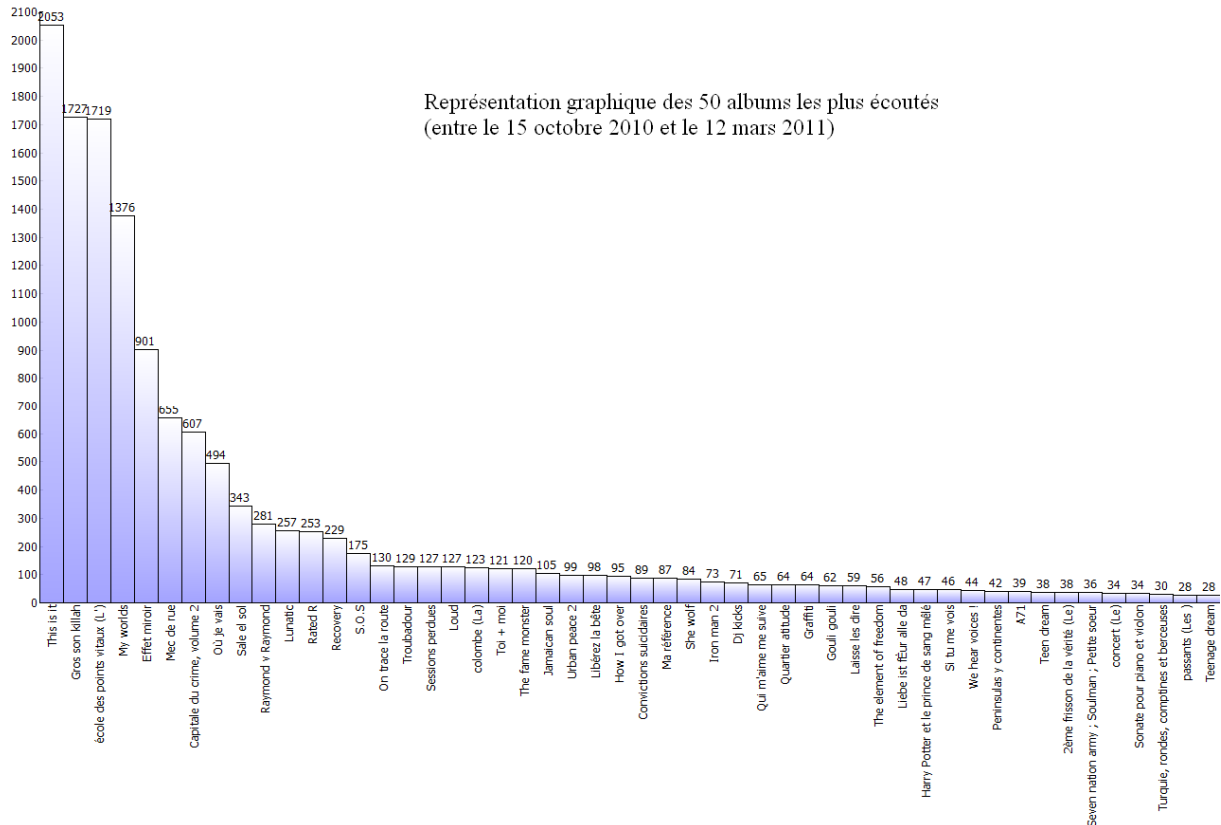
Au démarrage du service, deux casques étaient branchés sur Cristalzik. Nous avons constaté que par deux, les enfants se disputaient l'écoute d'une piste ou d'une autre. Nous avons donc décidé de ne laisser l'usage de la borne qu'à une personne à la fois en supprimant un des casques.

La borne suscite également un effet d'attroupement, lorsqu'un enfant est en écoute, les autres ont tendances à se rassembler autour. La présence de notre médiateur permet de réguler ces regroupements.

Les usagers n'utilisent quasiment pas le système de playlists, ils préfèrent taper directement le nom de l'artiste qu'ils veulent écouter. Par contre, il leur arrive d'utiliser les magazines musicaux de la médiathèque (« RapMag ») pour rechercher un artiste puis vont écouter ses titres sur la borne.

Comme pour la médiathèque centre ville, le lien entre le contenu de la borne et le fonds numérisé n'est pas facile à faire comprendre. Les usagers ne comprennent pas pourquoi certains titres ne sont pas disponibles à l'écoute sur la borne alors qu'ils le sont sur internet (sur des sites comme « youtube » par exemple). Il est nécessaire de leur expliquer qu'ils ne peuvent écouter que les titres qui ont été numérisés.

Albums	Nombre de titres consultés (entre le 15 octobre 2010 et le 12 mars 2011)
Michael Jackson / This is it	2 031
GSK / Gros son killah (Groupe rap local)	1 727
Sexion d'assaut / école des points vitaux (L')	1 709
Justin Bieber / My worlds	1 376
L'algerino / Effet miroir	901
Mister You / Mec de rue	655
La fouine / Capitale du crime, volume 2	606
Amel Bent / Où je vais	492
Shakira / Sale el sol	320
Usher / Raymond v Raymond	281
Booba / Lunatic	257
Rihanna / Rated R	253
Eminem / Recovery	229
Diam's / S.O.S	174
K'Naan / Troubadour	129



Les tâches spécifiques pour l'équipe :

. Le projet doit être mûrement réfléchi en amont, différents points doivent être définis :

- le nouveau circuit du document sonore au sein de l'établissement (à quel moment de la chaîne intégrer la numérisation ?) et des pratiques de catalogage de l'équipe : il ne faut pas oublier que Cristalzik se nourrit des notices du SIGB => enrichissement des notices

- le matériel informatique nécessaire à la mise en place d'un tel projet

- les axes prioritaires de numérisation (à Epernay 1. les nouveautés ; 2. le fonds régional)

- le processus de numérisation : externalisation ou en interne ?, quel format pour l'encodage (garder une copie de sauvegarde sans perte ?), pour les noms des répertoires et des fichiers des albums numérisés, pour les métadonnées (id3) ajoutées aux fichiers musicaux. (une interrogation d'ailleurs : existe-t-il une « norme » répondant à ces questions ?), quels logiciels utiliser pour ces opérations ?

- la formation des équipes au processus de numérisation

- la personnalisation du logiciel Cristalzik (présentation générale de l'écran d'accueil, sélection des genres, playlist, bandeau, logos...)

- l'adoption d'un signe distinctif à apposer sur les documents numérisés pour les singulariser du reste du fonds dans les bacs.

- . Une fois le projet réfléchi, des tâches régulières se mettent en place :
 - numérisation régulière des fonds à mettre à disposition,
 - équipement supplémentaire si vous souhaitez signaler les documents numérisés présents dans les bacs
 - alimentation, mise à jour régulière des outils playlist, bandeau,
 - médiation permanente autour de l'outil,
 - observation des usages et des publics afin d'adapter l'outil au plus près des attentes
 - échanges avec l'équipe Cristalzik afin de faire évoluer l'outil

Les points négatifs :

- . génère de nouvelles tâches extrêmement chronophages : lourd poids sur le temps de travail global
- . demande un budget conséquent en investissement (nous aurions souhaité mettre à disposition un nombre plus important de bornes et dédier l'une d'entre elle à la « jeunesse »).
Pour des raisons budgétaires ce projet est reporté, mais compte-tenu du succès rencontré par les bornes, il pourrait être envisagé en 2012 ou 2013.
- . nécessite un personnel qualifié (numérisation des documents, création des arborescences de genre, des playlists, mise à jour de la borne...)

Les points positifs :

- . fédère une équipe autour d'un projet novateur
- . permet la découverte permanente des nouveautés (les titres musicaux restent accessibles même s'ils sont empruntés)
- . oblige à repenser le circuit du document sonore au sein de l'établissement et les pratiques associées (normalisation des pratiques de catalogage)

Médiathèque d'Epernay
Equipe musique