La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Pourquoi réagir 24h/24 ?

- Pour les usagers
- Étendre le périmètre des services rendus

Les usagers ont-ils besoin de services 24h/24 ?

- Comment le mesurer ?
- En s'appuyant sur l'expérience des médiathèques de Quimper Communauté

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

1ere idée : il existe un service 7/24 pour pratiquement toutes les bibliothèques.

Le site web des médiathèques

- C'est une ressource
- Toujours disponible

Que peut-on faire ?

Comment les usagers utilisent-ils cette ressource ?

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Observation des usages du site web des médiathèques de Quimper Communauté

- Les prolongations de prêts
  - 24,6 % en dehors des heures d'ouverture.
  - Dont 15,4 % entre 19 et 9 heures.
- Les réservations
  - 21,3% en dehors des heures d'ouverture
  - Dont 14,9 % entre 19 et 9 heures

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Observation des usages du site web des médiathèques de Quimper Communauté

- 47,9 % des requêtes web en dehors des heures d'ouvertures, soit
  - Les prolongations
  - Les réservations
  - La recherche de documents
  - La consultation du compte lecteur, etc…

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Observation des usages du site web des médiathèques de Quimper Communauté

- C'est peu dans la mesure où ce ne sont pas des usages majoritaires
- C'est loin d'être négligeable
- Par le site web : proposer une autonomie d'action sur les collections

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

2ème idée : des collections dématérialisées

- Accessibles à tous
- A tout moment

En préalable : Pourquoi une bibliothèque numérique ?

- Unesco : présentation de l'initiative pour la bibliothèque numérique mondiale
- http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001870/187073f.pdf

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

“L’édification de sociétés du savoir : un objectif primordial de l’UNESCO”

“ L’un des autres aspects les plus séduisants des bibliothèques numériques, pour de nombreux utilisateurs, est la possibilité offerte de les consulter depuis de multiples endroits.“

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

“Les bibliothèques numériques et l’accès universel au savoir “

“bibliothécaires, universitaires et éducateurs de nombreux pays sentent qu’ils ont un rôle à jouer à cet égard en constituant des bibliothèques numériques adaptées et en s’assurant que leurs utilisateurs savent exploiter les informations ainsi mises à leur disposition.”

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Retour aux médiathèques de Quimper Co avec 2 focus

- La VOD
- Les ebooks

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

La VOD à Quimper co

- Arte VOD :3 316 programmes
- 590 utilisateurs
- 5 319 téléchargements

  - Sur les 310 dernières consultations (août 2015)
  - 208 en dehors des heures d'ouvertures des médiathèques

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Les ebooks à Quimper co

- 473 utilisateurs
- 1569 téléchargements
- 1 137 titres

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Le numérique : une part modeste des activités

- 5% des connexions au site au web pour la page numérique

Pourquoi ?

- Les difficultés techniques
- Les catalogues numériques à disposition :
  - Des bouquets, pas de sélection
  - Absence de certains éditeurs (ebooks)

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Comment remédier aux difficultés techniques ?

- Facilité la connexion entre le site web et les plateformes numériques
  - L'authentification unique ou SSO : Single Sign On
- Produire des aides en lignes
- Proposer des ateliers d'apprentissage

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Une approche incitative

- Les services numériques sont ouverts à tout inscrit, sans supplément
- Mettre en place une médiation
  - Des ateliers
  - Des animations
  - Des rencontres : »emprunter un bibliothécaire »

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Un public intéressé mais modeste, y compris dans l'offre marchande :

2,5% de la population française qui est abonnée à une offre de SVOD

- Netflix :
  - 500 000 foyers
  - moins de 35 ans (48%),
  - technophiles (84% sont équipés d'un smartphone)
  - et parisiens (23%)

Source : Netflix : quel bilan 6 mois après son lancement ? JDN

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Les Français et le livre numérique :

- 85 % sont des lecteurs
- 19 % ont lu au moins un livre numérique
- 1% sont des lecteurs exclusifs de livre numérique
- En moyenne : les français ont lu 14 livres et 2 livres numériques

Enquête CNL, 2015, Les Français et la lecture

La capacité à être réactif par rapport aux usagers : la bibliothèque 24h / 24

Sources :

- Unesco, présentation de l'initiative pour la bibliothèque numérique mondiale, 2010 http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001870/187073f.pdf
- Enquête CNL, 2015, Les Français et la lecture
- Netflix : quel bilan 6 mois après son lancement ? JDN
- 70% des Français plébiscitent la musique en streaming, 2014 http://www.lejdd.fr/Culture/Musique/70-des-Francais-plebiscitent-la-musique-en-streaming-651317