



GRENOBLE ALPES
MÉTROPOLE

Les évaluations de la Métropole



Évaluation d'un service public : LA NUMOTHÈQUE

Un outil apprécié des usagers à améliorer et à simplifier pour mieux répondre aux attentes

La numothèque c'est...

La bibliothèque numérique de Grenoble-Alpes Métropole. Elle permet à tous les habitants, inscrits dans l'une des bibliothèques des 49 communes, d'accéder gratuitement à des milliers de contenus : films, musique, livres, journaux...

Contexte

En 2016, la Ville de Grenoble inaugurait sa numothèque. La même année, la lecture publique était déclarée d'intérêt métropolitain par Grenoble-Alpes Métropole.

Cette nouvelle compétence a permis à la Métropole d'investir le sujet, avec l'objectif de faciliter l'accès à la culture. **En 2019, la numothèque Grenoble-Alpes était inaugurée.**

Après 3 ans de gestion partagée entre la Ville de Grenoble et Grenoble-Alpes Métropole, il semblait opportun d'évaluer son fonctionnement pour envisager des évolutions.

Objectifs

- Étudier le **positionnement** de la numothèque dans le paysage des bibliothèques numériques françaises.
- Obtenir un **retour d'expérience des bibliothécaires** engagés dans l'animation de la numothèque.
- Interroger les habitants sur leurs **usages et leurs attentes.**
- Identifier des leviers pour attirer **de nouveaux utilisateurs.**

MÉTHODE

- Une **enquête en ligne**, réalisée en 2023, auprès des usagers et non-usagers : **945 réponses** obtenues.
- 8 entretiens** avec des bibliothécaires du réseau.
- Benchmark** de 4 bibliothèques numériques françaises.

Profil des répondants



- 69 % de femmes
- 57 % de grenoblois.es
- 41 % de + de 60 ans
- 33 % de retraités
- 28 % de cadres
- 24 % employés, prof. intermédiaires

L'évaluation a été réalisée entre décembre 2022 et juin 2023



Principaux résultats

Le positionnement de la numothèque Grenoble-Alpes dans le paysage français

Un rôle de pionnière : dès 2016, la Ville de Grenoble proposait des contenus dans 7 domaines - presse, cinéma de fiction, cinéma documentaire, livres, autoformation, musique et patrimoine - ce qui plaçait déjà la numothèque à l'avant-garde des pratiques à l'échelle nationale.



11 métropoles françaises sur 22 sont dotées d'une bibliothèque numérique portée par la Métropole.



LES POINTS FORTS

La numothèque Grenoble-Alpes se classe dans **le top 3 des bibliothèques numériques métropolitaines** en couvrant le plus grand nombre de domaines culturels.

Le rôle du réseau des bibliothèques dans l'animation de la numothèque

- **Une dynamique collaborative** : une cinquantaine de bibliothécaires des communes de la Métropole participent activement à l'animation de la numothèque Grenoble-Alpes. Ils se réunissent régulièrement pour choisir les contenus à acquérir et à mettre en avant. Ils partagent également des informations plus générales sur la numothèque, son actualité, ses évolutions. Ces échanges entre pairs permettent de définir une offre culturelle numérique publique spécifique au territoire et consolident les liens entre les bibliothécaires du réseau. Ils constituent également une mise en pratique concrète de mutualisation d'un outil métropolitain.
- **Des relais physiques indispensables** : comme tout outil numérique, la numothèque a besoin de relais « physiques » et les bibliothèques sont un maillon essentiel pour faire vivre la plateforme.



15 communes de la métropole très investies dans l'animation de la numothèque.

82 % des répondants ont découvert la numothèque grâce à leur bibliothèque.



LES POINTS FORTS

Une **dynamique collective des bibliothèques municipales** à conserver.



LES AXES D'AMÉLIORATION

Des **formats de sollicitation et de contribution variés à développer** pour permettre au plus grand nombre de s'investir selon ses moyens.

Les usages et le taux de satisfaction

- **Des différences de pratique selon le type de contenu** : pour les livres, 70 % des usagers recherchent un titre précis. Pour la musique et les films, ils sont seulement 38 %.
- **L'importance de la mise en avant des contenus** : 32 % des répondants déclarent suivre les recommandations faites par les bibliothécaires, toutes offres confondues.
- **Des difficultés techniques et des problèmes de connexion rencontrés par 50 % des usagers** : la problématique du transfert du livre numérique sur une liseuse est fréquemment mise en avant. La diversité des supports de lecture et des modèles de liseuses complexifie cette manipulation qui nécessite un savoir-faire technique et des applications spécifiques.
- **Des visites régulières** : 36 % des usagers déclarent se rendre plusieurs fois par mois sur la numothèque.



« C'est tout simplement incroyable, l'offre, c'est de la folie. Après, si ce n'était pas là, je ne prendrais pas l'abonnement presse et je ne lirai pas les journaux. »

Un usager de la numothèque



86 % de satisfaction tous types de contenus confondus.

3 types de contenus les plus appréciés : livres, presse & films de fiction

4 000 livres numériques disponibles
+ de 20 000 prêts en 2022.



LES POINTS FORTS

La **qualité et la diversité des contenus** disponibles sur une même plateforme.



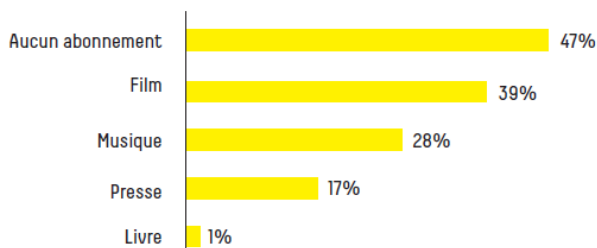
LES AXES D'AMÉLIORATION

Une **navigation plus simple**, dès les premiers pas sur la numothèque. Un **fonctionnement plus fluide** avec moins de contraintes et de problèmes techniques.

La numothèque face à l'offre culturelle commerciale

- **Un usage des abonnements payants peu développé, notamment pour les livres** : malgré l'abondance des offres privées (films, musique, livres, presse), la majorité des répondants ne dispose d'aucun abonnement. Cette part est plus importante chez les non-usagers. Seul 1 % des répondants utilisent une autre plateforme commerciale pour accéder à des livres numériques, ce qui explique un usage et une attente plus importants sur ce type de contenu.
- **Une offre culturelle alternative** : face à l'offre privée, la numothèque incarne une vraie réflexion autour du rôle du service public. Elle ne se positionne non pas comme une offre concurrente, mais comme un service culturel ouvert à tous qui doit répondre aux attentes des usagers dans le respect d'une certaine exigence et d'ouverture des contenus proposés.

Disposez-vous d'un abonnement numérique payant ?



Extrait de l'enquête



LES POINTS FORTS

Une **faible concurrence** des offres commerciales concernant les livres numériques.



LES AXES D'AMÉLIORATION

Une **valorisation plus en phase** avec les pratiques culturelles numériques actuelles.
Un **classement des contenus** à optimiser pour faciliter la navigation.



« Notre rôle est de faire connaître des œuvres moins visibles du grand public ».

Un bibliothécaire

Les leviers pour attirer de nouveaux usagers

- **Faire connaître la numothèque** : la moitié des non-usagers déclarent ne pas rencontrer de frein pour utiliser la numothèque, mais avoir besoin d'être mieux informés. C'est aussi le cas, pour les usagers habituels des bibliothèques.
- **Accompagner certains usagers** : l'expérience des premières connexions étant déterminante, plusieurs bibliothèques proposent des ateliers d'aide à la prise en main. Une assistance en ligne est également disponible.
- **Moderniser la plateforme** : sans refonte, la numothèque pourrait rapidement ne plus correspondre aux standards actuels techniques, ergonomiques et esthétiques.



37 % des non-usagers redoutent des problèmes techniques et de connexion.



« J'avoue n'avoir jamais entendu parler de la numothèque. Je vais chaque semaine à la bibliothèque, mais je me contente d'emprunter des livres et des CD. Un peu plus d'information serait bienvenue ».

Un usager de bibliothèque



LES POINTS FORTS

L'**accompagnement « technique »** des premiers pas et une **assistance en ligne**.



LES AXES D'AMÉLIORATION

Des outils de communication directs à développer, type newsletter, pour promouvoir l'offre de la numothèque auprès des usagers.

Une autonomisation des usagers pour certaines étapes d'inscription pour toucher un public plus large et plus jeune.



Recommandations

- **Prévoir une refonte de la numothèque** pour faciliter la navigation et lever le plus de contraintes techniques possibles.
- **Poursuivre le travail collaboratif** avec les bibliothèques municipales pour continuer à faire vivre la dynamique collective autour de la numothèque.
- **Repenser l'éditorialisation** pour être davantage en phase avec les pratiques culturelles numériques actuelles.
- **Créer des canaux de communication directs** avec les usagers pour donner plus de visibilité à la numothèque et valoriser son offre.



Depuis le rendu final de l'évaluation...

Il a été acté la refonte de la numothèque Grenoble-Alpes ce qui devrait faciliter la navigation et réduire les problèmes de connexion. La « nouvelle » numothèque est prévue pour fin 2024.

grenoblealpesmetropole.fr



04 76 59 59 59