



Journée BNR – 30 novembre 2017

La réservation et la livraison de documents sont-elles l'avenir des bibliothèques ?

Mathilde Vergnaud-Chevalard
Bibliothèque municipale de Lille
Cheffe de projet BNR



Historique

Lancé en 2010, le service de navette s'est considérablement transformé

■ **2010 : Création d'une navette**

Retour indifférencié dans tout le réseau lillois

Réservation en ligne sur les documents empruntés (réservation à l'exemplaire)

Possibilité de demander, par téléphone ou en médiathèque, la livraison d'un document (y compris disponible)

- **Sept. 2016 : Ouverture de la réservation en ligne sur tous les documents disponibles** (ou empruntés), hors périodiques
- Juil. 2017 : Externalisation de la navette ; intégration de la médiathèque de Lomme (médiathèque associée) dans le service de réservation et livraison
- Août 2017 : Ouverture de la réservation en ligne sur smartphone



L'évolution des modalités du service à Lille

	2010 – août 2016	Sept. 2016 – juin 2017	Depuis juillet 2017
Nombre de réservations autorisées	5	5	5
Documents réservables en ligne	Doc. empruntés	Doc. Disponibles et empruntés (Lille)	Doc. disponibles et empruntés (Lille-Lomme)
Type de réservation	À l'exemplaire	Au titre	Au titre
Délai de mise à disposition	24 – 48h ouvrées	24 – 48h ouvrées	1 j. ouvré (retrait en méd. propriétaire) ; 2 à 6j. ouvrés (retrait dans une autre médiathèque)



Un service en forte expansion

43 365 réservations en 2017

Par rapport à 1 169 592 prêts pour 478 833 documents réservables (hors périodiques)

Le nombre de réservations a cru de 76% entre 2014 et 2017 (contre 38% pour les prêts, principalement liés à l'intégration de la médiathèque de Lomme alors que les usagers lommois se sont peu approprié la réservation)

26% des usagers ont fait au moins une réservation dans l'année

En 2017, 6759 usagers ont fait au moins une réservation dans l'année (sur 26412 usagers ayant le droit de réserver). Chiffre croissant entre 2014 et 2017 mais stable relativement à la hausse du nombre d'emprunteurs

Environ 120 nouvelles réservations par jour

Contre 66 nouvelles réservations par jour en 2014 (seuls les doc. empruntés étaient alors réservables)

Une multiplication des réservations par 3 d'ici 2018 ?

Le taux de croissance des réservations sur août - nov. 2017 est de + 32% . Si le taux de croissance se maintient dans les prochains mois, les réservations pourraient être multipliées par 3 sur un an...

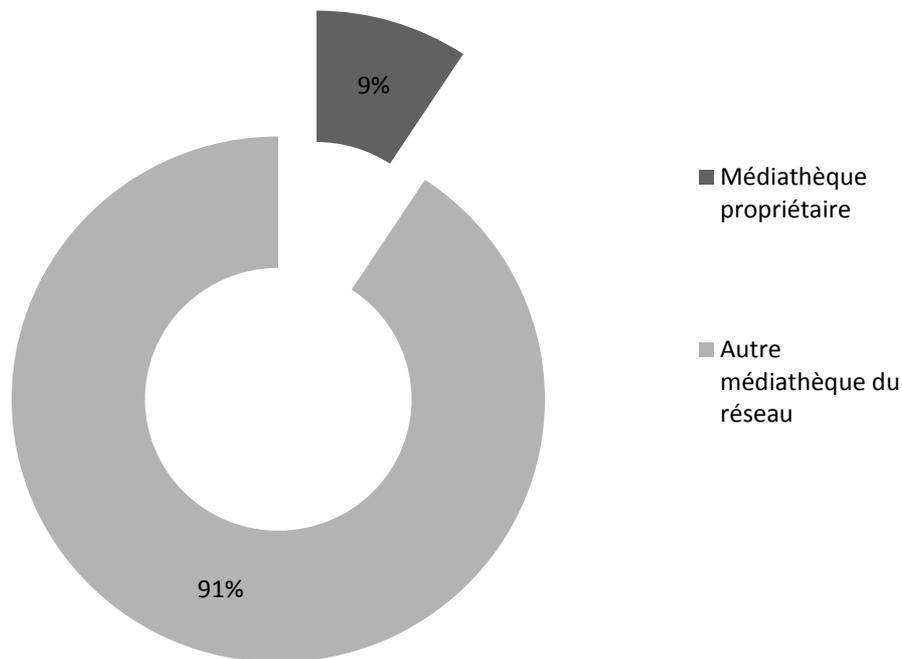


Typologie des réservations

Etude des réservations faites le 9.11.17

Pour les usagers, le **titre prime sur la bibliothèque propriétaire**, probablement parce que la réservation en ligne est principalement utilisée par les usagers cherchant un titre précis (quel que soit le délai probable de mise à disposition)

Répartition des réservations par lieu de retrait



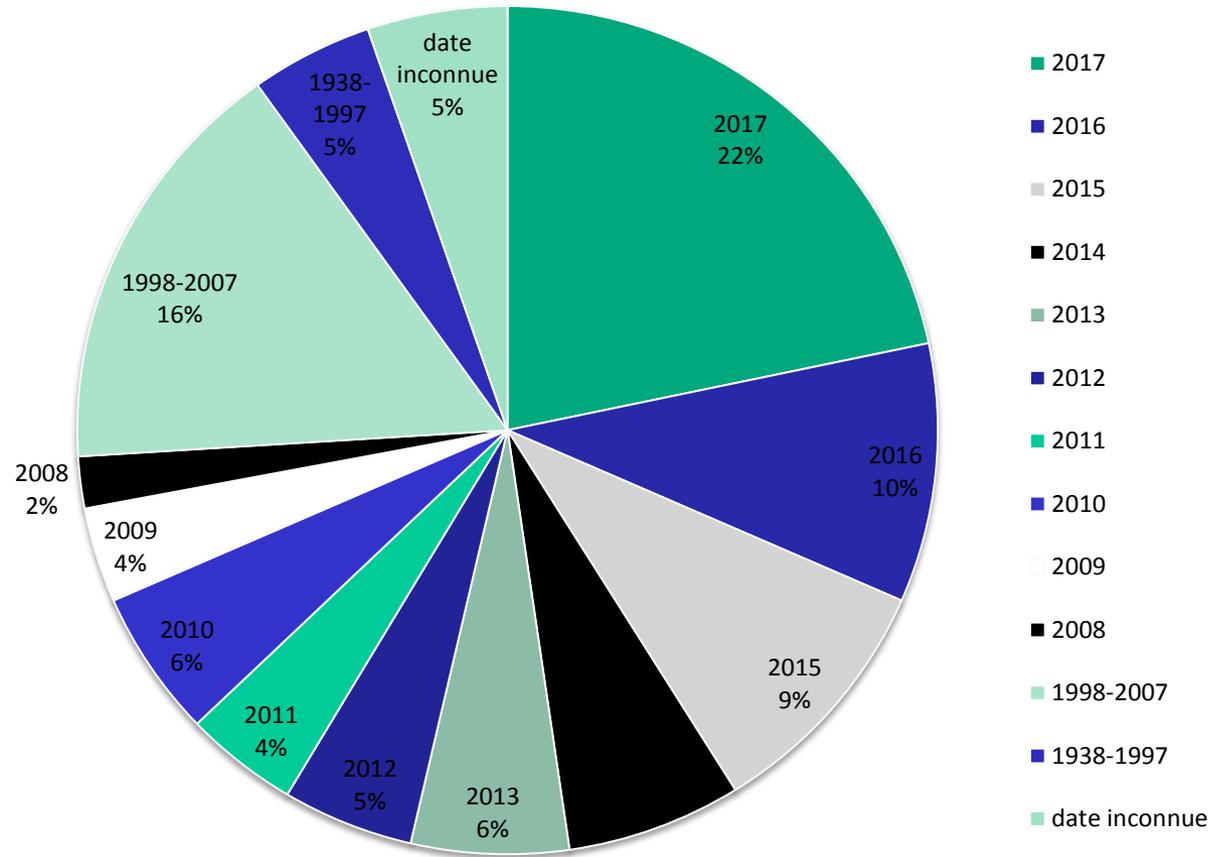
Typologie des réservations



Répartition des réservations par année d'édition (le 9/11/17)

74% des réservations faites le 9.11.17 portent sur des documents récents (2008 – 2017)

Alors que les emprunts faits le même jour portent à 60% sur des titres de la même période.





Typologie des réservations

Etude des réservations faites le 9.11.17

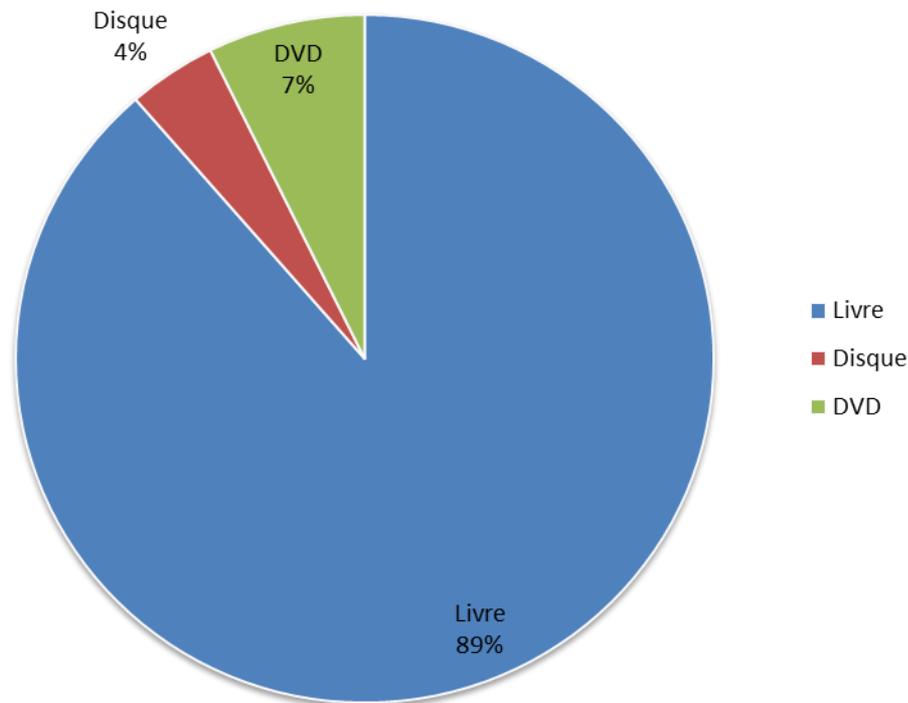
4 catégories documentaires

occupent 50% des réservations :

- **Romans adultes** : 20,9% des réservations (9,1% des prêts)
- **Livres d'images** : 10,9% des réservations (8,1% des prêts)
- **Mangas** : 9,8% des réservations (3,4% des prêts)
- **Romans jeunesse** : 9,4% des réservations (1,5% des prêts)

Le livre est surreprésenté dans les réservations par rapport aux prêts (89% des réservations portent sur le livre, contre 70% des prêts)

Réservations par support





Un potentiel de croissance encore fort ?

Un usage encore faible par les emprunteurs

- Moyenne de 2 réservations par réservateur
- 74% des emprunteurs n'ont pas utilisé la réservation (par méconnaissance du dispositif ?)

Un service très peu valorisé à Lille

- Seule communication : accompagnement en médiathèque, site web, bouton réserver facilement visible sur PC
- Aucune campagne de communication hors les murs n'a porté sur la réservation/livraison

Possibilité d'étendre la réservation en ligne

Aux fascicules de périodique

Aux documents en cours d'équipement (voire de catalogage)

Ou d'augmenter le maximum de réservations

Possibilité de faciliter le retrait des réservations

Aménagement de coins de retrait de réservations en « circuit rapide »

Déploiement de casiers de consigne sur des lieux de passage

Les enjeux du développement de la réservation

Si certains usagers passent en coup de vent, **à quoi servent les bibliothèques ?**

Si les publics les plus favorisés n'utilisent plus que la réservation en ligne et ne séjournent plus en bibliothèque, cela met-il en danger la **mixité des publics en bibliothèque ?**

La réservation et la livraison captent-elles **trop de ressources pour les publics favorisés ?** Ou au contraire est-ce qu'elles permettent à ces publics d'avoir un usage plus autonome des collections et donc aux bibliothécaires de réorienter leur temps d'accueil sur les publics ayant le plus besoin d'accompagnement ?

Dans la mesure où les sélections documentaires en ligne sont associées à un service de réservation et de livraison, la **médiation documentaire** prend-t-elle davantage de sens ?

On ne propose plus une simple « vitrine en ligne » des documents, l'utilisateur peut lui-même « ouvrir la porte et se servir »...

Dans un contexte budgétaire contraint, l'augmentation potentiellement très forte de l'usage du service de réservation et de livraison peut-il contraindre la bibliothèque à faire des choix dans son activité désormais diversifiée et **à revenir aux fondamentaux ?**

La réservation en ligne et la livraison de documents donnent-elles un nouveau souffle aux bibliothèques ou les asphyxient-elles ?

Les enjeux en contexte budgétaire et humain contraint

Coût actuel du service à Lille : env. 3 ETP (traitement en médiathèque) + 30 000€ (navette externalisée de port des caisses des documents réservés ou rendus dans une autre médiathèque que la médiathèque propriétaire).

Personnel très mobilisé sur ce service mais risques de fatigue et de TMS donc mise en péril de l'activité de la Bibliothèque

Quelle soutenabilité du service si le taux de croissance actuel se maintient ? Et s'il augmente (meilleure communication dans et hors les murs, déploiement de casiers de consigne accessibles 24/24) ? Peut-on se permettre d'allonger le délai de mise à disposition des documents (pour faire des économies de navette) sans créer trop d'insatisfaction pour le public ?

Quelles pistes pour améliorer l'efficacité du service et en garantir la soutenabilité ?

- Assurer la meilleure **ergonomie** possible du traitement des documents en circulation et répartir au mieux la **charge de travail** sur toute l'équipe
- **Externaliser** certaines tâches : port de caisses ? Tri ? [prestataires de transport, La Poste...]
- **Automatiser et simplifier** un maximum d'opérations (récupération des résas par liste et non au coup par coup, éviter les doubles opérations de tri, automatiser grâce à la RFID...)
- Passer aux **collections flottantes** ? en lien avec le paramétrage d'une trieuse RFID?