

#25

DÉVELOPPER LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

sous la direction de
xavier galaup

#25

DÉVELOPPER LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

sous la direction de
xavier galaup

LA BOÎTE À OUTILS

Les manuels de cette collection visent à fournir aux professionnels des ouvrages pratiques pour conduire des projets bibliothéconomiques d'actualité concernant aussi bien des bibliothèques publiques que des bibliothèques universitaires ou de recherche. Écrit à plusieurs mains, chaque volume est coordonné par un professionnel des bibliothèques.

Catherine Jackson

directrice de la collection

PRESSES DE L'enssib

École nationale supérieure des sciences
de l'information et des bibliothèques
17-21 boulevard du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne Cedex
Tél. 04 72 44 43 43 – Fax 04 72 44 43 44
< <http://www.enssib.fr/presses> >

Titres disponibles

+++++

BAO #17 (2009)

Favoriser la réussite des étudiants

sous la direction de Carine El Bekri-Dinoird

BAO #18 (2009)

Mettre en œuvre un plan de classement

sous la direction de Bertrand Calenge

BAO #19 (2010)

Numériser et mettre en ligne

sous la direction de Thierry Claerr
et Isabelle Westeel

BAO #20 (2010)

*Mettre en œuvre un service de questions-
réponses en ligne*

sous la direction de Claire Nguyen

BAO #21 (2010)

*Communiquer ! Les bibliothécaires,
les décideurs et les journalistes*

sous la direction de Jean-Philippe Accart

BAO #22 (2011)

*Mener l'enquête ! Guide des études de publics
en bibliothèque*

sous la direction de Christophe Evans

BAO #23 (2011)

*Créer des services innovants. Stratégies et
répertoire d'actions pour les bibliothèques*

sous la direction de

Marie-Christine Jacquinet

BAO #24 (2011)

*Mener un projet international : bibliothèques
françaises et coopération internationale*

sous la direction de Raphaëlle Bats

À paraître

+++++

BAO #26 (2012)

Gérer des fonds patrimoniaux (titre provisoire)

sous la direction de Dominique Coq

#25

DÉVELOPPER LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

sous la direction de
xavier galaup

Ont contribué à cet ouvrage :

Noëlle Balley
Bertrand Calenge
Thomas Chaimbault
Marie-Gabrielle Chautard
Sébastien Dalmon
Didier Desmottes
Philippe Diaz
Isabelle Fabre
Xavier Galaup
Cécile Gardiès
Perrine Helly

Alexandre Lemaire
Léo Mabmacien
Véronique Mesguich
Claire Nguyen
Christine Perrichon
Jérôme Pouchol
Franck Queyraud
Pascal Thibault
Bernard Strainchamps
Geneviève Vidal

Développer la médiation documentaire numérique [Texte imprimé]. / sous la direction de
Xavier Galaup. - Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2012. - 1 vol. (228 p.) ; 21 cm. - (La Boîte
à outils ; 25). - . Version numérique disponible gratuitement : <http://mediationdoc.enssib.fr>.

ISBN 978-2-910227-99-9. (br.) : 22 €

Dewey: 025.21
025.04

Rameau: Bibliothèques -- Gestion des collections
Diffusion de la culture
Bibliothèques et Internet
Web 2.0
Publications électroniques
Bibliothèques -- Services de référence virtuels

© enssib, 2012.

SOMMAIRE

MODE D'EMPLOI

par Xavier Galaup p. 11

PARTIE I. LE PÉRIMÈTRE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DOCUMENTAIRE

..... p. 19

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DANS LE CADRE D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE RAISONNÉE : L'EXEMPLE DE LA MIOP

par Jérôme Pouchol p. 20

LE NOUVEAU PÉRIMÈTRE DE LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE

..... p. 20

LE CHOIX STRATÉGIQUE DES OUTILS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

..... p. 25

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SES CONTENUS

..... p. 34

LA CHAÎNE DE PUBLICATION ET DE VALIDATION DES CONTENUS

..... p. 40

LES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET LEURS COMPÉTENCES

..... p. 42

DÉFINITION ET ENJEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DOCUMENTAIRE

par Cécile Gardiès

et Isabelle Fabre p. 45

LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE ET L'INFORMATION NUMÉRIQUE

..... p. 46

MÉDIATION DOCUMENTAIRE ET DISPOSITIFS INFO- COMMUNICATIONNELS

..... p. 51

MÉDIATION DOCUMENTAIRE ET DISPOSITIFS INFO- COMMUNICATIONNELS NUMÉRIQUES

..... p. 54

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET LES MUSÉES : ENTRE AUTONOMIE ET PRÉSCRIPTION

par Geneviève Vidal p. 59

LE RÔLE DES MÉDIATEURS

p. 59

ÉTUDE D'USAGES EN MILIEU MUSÉAL : ATOUTS ET LIMITES DES MÉDIATIONS NUMÉRIQUES

..... p. 61

DE NOUVEAUX DÉFIS POUR LE SECTEUR PATRIMONIAL ?

p. 65

**LE BLOG BIBLIOMAB, UNE
APPROCHE DE LA MÉDIATION
DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE
DU PATRIMOINE**

par Léo Mabmicien p. 67

« RIEN NE SERT DE COURIR,
IL FAUT PARTIR À POINT » :
ÉTABLIR UNE LIGNE
ÉDITORIALE, CHOISIR UN
NOM... p. 67

GARDER LE CAP ! VARIER LES
PUBLICATIONS ET GARDER
LE RYTHME p. 68

SE RELIER AUX AUTRES,
SE FAIRE CONNAÎTRE p. 70

**SÉRVICES DE QUESTIONS-
RÉPONSES EN LIGNE ET
MÉDIATION DOCUMENTAIRE
NUMÉRIQUE : DES OUTILS DE
MÉDIATION DOCUMENTAIRE À
PLUSIEURS FACETTES**

par Claire Nguyen p. 73

LA MÉDIATION : UNE RELATION
PERSONNELLE p. 74

LES SERVICES DE Q/R ET
LES RESSOURCES
DOCUMENTAIRES p. 75

**PARTIE II. CONSTRUIRE
SON PROJET DE
MÉDIATION NUMÉRIQUE
DOCUMENTAIRE**

..... p. 81

**DÉFINIR SON PROJET :
5 GRANDES ÉTAPES**

par Franck Queyraud p. 82

PHASE 1 : LE POURQUOI DU
PROJET ? p. 82

PHASE 2 : DES OBJECTIFS ET
DES MOYENS p. 84

PHASE 3 : ORGANISATION,
CALENDRIER ET DÉROULEMENT
DU PROJET p. 87

PHASE 4 : COMMUNICATION ET
SOCIALISATION DU PROJET
..... p. 89

PHASE 5 : UNE ÉVALUATION
POUR CONCLURE ? p. 90

**CONSTRUIRE LA MÉDIATION
DOCUMENTAIRE PAR LES
PUBLICS : LES PORTAILS
THÉMATIQUES DE
L'INFOTHÈQUE**

par Véronique Mesguich p. 92

CONNAÎTRE LES BESOINS
ET LES USAGES
DES UTILISATEURS p. 93

**UNE DOUBLE MÉDIATION
DIDACTIQUE, ENTRE OFFRE
DE FORMATION ET
CONSTRUCTION D'OUTILS
D'AUTOFORMATION** p. 96

**LES COMPÉTENCES
NÉCESSAIRES AUX
PROFESSIONNELS** p. 100

+++++

ENCADRÉ :

Le profil Facebook de l'Infothèque :
participer au Web des
conversations p. 103

+++++

**SCÉNARISER LE CATALOGUE
ET CONTEXTUALISER LA
RECHERCHE DOCUMENTAIRE**
par Bernard Strainchamps p. 104

**CONTEXTE ET ÉVOLUTION
DES CATALOGUES** p. 104

**LA SCÉNARISATION DU
CATALOGUE** p. 106

**DIVERSIFIER LES MANIÈRES DE
PRÉSENTER LE CATALOGUE
ET EXPÉRIMENTER** p. 109

+++++

ENCADRÉ :

Du Web au catalogue :
pour une revue de presse
thématique p. 110

+++++

**ÉLÉMENTS POUR UNE
ÉVALUATION DE LA
MÉDIATION DOCUMENTAIRE
NUMÉRIQUE**
par Xavier Galaup p. 113

**L'APPROPRIATION EN
INTERNE** p. 113

**STATISTIQUES ET TABLEAUX
DE BORD** p. 114

**IMPACT SUR L'IMAGE ET
LA FRÉQUENTATION DU
BÂTIMENT** p. 115

**PARTIE III. SE FORMER
ET ACCOMPAGNER LES
ÉQUIPES**
..... p. 117

**INCLURE LA MÉDIATION
DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE
DANS LE TRAVAIL D'ÉQUIPE**
par Didier Desmottes p. 118

LES ENJEUX STRATÉGIQUES
..... p. 118

**COMMENT ORGANISER LE
TRAVAIL DES ÉQUIPES ?** .. p. 120

LES SERVICES AU PUBLIC p. 125

PLANS DE FORMATION p. 127

**ACQUÉRIR UNE CULTURE
NUMÉRIQUE ET UTILISER
LES OUTILS DE LA MÉDIATION
DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE**

par Thomas Chaimbault p. 129

**ACQUÉRIR UNE CULTURE
NUMÉRIQUE** p. 129

SE FORMER p. 131

**COMMENT LANCER ET FAIRE
FONCTIONNER UN BLOG DE
BIBLIOTHÈQUE ? QUELQUES
PISTES CONCRÈTES À PARTIR
DE L'EXEMPLE DU BUBOBLOG**

par Perrine Helly p. 135

**UN FIL ROUGE : LA LIGNE
ÉDITORIALE** p. 136

**LE CADRE RÉDACTIONNEL :
UNE CHARTE
DES RÉDACTEURS** p. 138

LE TON ADOPTÉ p. 141

**AUTORITÉ ET PROCESSUS DE
VALIDATION DES ARTICLES**
..... p. 143

**MOBILISATION ET FORMATION
DES RÉDACTEURS** p. 145

**COMMUNIQUER SUR L'OUTIL
DE COMMUNICATION** p. 146

+++++

ENCADRÉ :

Les 10 astuces du
Buboblogueur p. 147

+++++

**CHERMEDIA, L'AGORA
DES BIBLIOTHÉCAIRES
DU CHER : UN OUTIL DE LIEN
SOCIAL ET DE MÉDIATION
CULTURELLE ET NUMÉRIQUE**

par Christine Perrichon p. 148

**COMMENT LA DIRECTION
DE LA LECTURE PUBLIQUE
ACCOMPAGNE LES FUTURS
BLOGUEURS ?** p. 149

**LE BLOG COMME UN OUTIL DE
MÉDIATION DOCUMENTAIRE
CULTURELLE ?** p. 151

**UN LEVIER POUR RENFORCER
LE RÉSEAU** p. 152

**POINTS D'ACTU !
UNE VOIX SINGULIÈRE**

par Bertrand Calenge p. 154

GENÈSE p. 154

**PROBLÉMATIQUES DE
LA MÉDIATION** p. 157

PERSPECTIVES p. 162

PARTIE IV. INTERAGIR EN LIGNE, PRODUIRE DES CONTENUS, PARTAGER

..... p. 167

SILENCE ON JOUE ! LE MÉDIATEUR, LES JEUX VIDÉO ET LES FONDS DOCUMENTAIRES

par Julien Devriendt p. 168

« JE PERDS DONC JE PENSE » : DES JEUX ENGAGÉS AUX JEUX ÉDITORIAUX

..... p. 169

LE DOCUMENTAIRE DONT VOUS ÊTES LE HÉROS

..... p. 171

ET LA MÉDIATION ?

..... p. 171

LES COUPS DE CŒUR 2.0 DE LA MÉDIATHÈQUE DE QUIMPERLÉ

par Pascal Thibault p. 173

LA MÉDIATHÈQUE ET LE WEB 2.0 : PAS DE CATALOGUE EN LIGNE MAIS DES BLOGS ET UN COMPTE FACEBOOK

..... p. 173

NETVIBES : LA TROUSSE À PHARMACIE DU SCD DE LYON 1

par Marie-Gabrielle Chautard . p. 180

QUELS OBJECTIFS ?

..... p. 180

LA MISE EN ŒUVRE DU NETVIBES PHARMACIE

..... p. 181

BILAN ET PERSPECTIVES

. p. 183

UN EXEMPLE DE MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE AUTOUR DU CENTENAIRE DE JEAN CARBONNIER (1908- 2003) : DU COLLOQUE À L'EXPOSITION VIRTUELLE ET À LA NUMÉRISATION

*par Noëlle Balley
et Sébastien Dalmon* p. 186

AU DÉPART, UNE PARTICIPATION MODESTE À UN PROJET ÉDITORIAL

..... p. 187

UN COLLOQUE AU SÉNAT AVEC DES ACTES EN LIGNE

..... p. 187

EN PARALLÈLE, UNE EXPOSITION VIRTUELLE

... p. 189

LA NUMÉRISATION DES POLYCOPIÉS DE JEAN CARBONNIER

..... p. 190

UTILISER ET INTÉGRER LES RÉSEAUX SOCIAUX LITTÉRAIRES POUR LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DES BIBLIOTHÈQUES

par Alexandre Lemaire p. 194

**LES RÉSEAUX SOCIAUX
LITTÉRAIRES OU RÉSEAUX
SOCIAUX DU LIVRE (RSL)**
..... p. 194

**LA PRÉSENCE DES
BIBLIOTHÈQUES AU SEIN
DES RSL** p. 196

**UN RSL DANS MON
CATALOGUE ?** p. 198

**LES RECOMMANDATIONS
DE LECTURE** p. 201

**LA MÉDIATION DANS
LE CATALOGUE ENRICHİ ET
PARTICIPATİF DU PORTAIL
DE L'ASTROLABE**
par Philippe Diaz p. 203

**LE PORTAIL DE L'ASTROLABE :
UN CATALOGUE ET UN SITE
ENRICHİS** p. 203

**LA MISE EN PLACE DU PORTAIL
ET DU CATALOGUE** p. 204

**FONCTIONNEMENT
DU CATALOGUE :
L'ENRICHISSEMENT,
LES CRITIQUES** p. 205

**BILAN APRÈS UN AN
D'EXISTENCE** p. 210

MÉMENTO
par Xavier Galaup p. 211

GLOSSAIRE p. 219

BIBLIOGRAPHIE p. 223

**LISTE DES
ILLUSTRATIONS** p. 225

LISTE DES AUTEURS p. 227

La version homothétique de cet ouvrage est librement accessible sur les pages des Presses de l'enssib : < <http://mediationdoc.enssib.fr> >, accompagnée d'un entretien entre Michel Fingerhut et Xavier Galaup.

MODE D'EMPLOI

par Xavier Galaup

Face à l'essor d'un monde numérique de plus en plus utilisé par les Français, la médiation documentaire en ligne est devenue une préoccupation des bibliothèques, d'autant qu'un nombre toujours plus important de ressources documentaires se transforment, ou sont produites sous forme virtuelle. Il apparaît indispensable, pour les bibliothèques aujourd'hui, d'investir Internet afin de continuer à assurer non seulement le rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'information mais aussi le rôle de prescripteur.

D'ailleurs, la surabondance d'informations et la difficulté d'être visible en ligne engagent de nombreux acteurs présents sur Internet dans de nouvelles stratégies de communication. Qu'il s'agisse de *curation**¹ ou de médiation, les objectifs sont les mêmes : être repéré et mettre en relation le client ou l'utilisateur avec le service ou la ressource numérique susceptible de l'intéresser. Les bibliothèques ne sont pas en reste et ont fait, ces dernières années, feu de tout bois en utilisant les outils du Web participatif* : blogs, réseaux sociaux, univers Netvibes, portails* interactifs, etc. Dépassant la simple prolongation des moyens de communication habituels (dépliants, affiches, bibliographies, guides du lecteur), les bibliothécaires ont expérimenté différentes actions innovantes en ayant d'abord en tête de transposer en ligne les fondamentaux du métier : repérer, collecter, référencer et faire connaître des ressources culturelles, qu'elles soient physiques ou virtuelles. Ce faisant, nous nous rendons bien compte que la frontière des métiers s'efface de plus en plus.

1. Les termes suivis d'un astérisque (à leur première occurrence) sont définis dans le glossaire en fin d'ouvrage.

ÊTRE DANS L'ÉCRAN DES PUBLICS EXISTANTS OU À CONQUÉRIR

Pour mettre en valeur nos collections, il nous faut non seulement être les journalistes de nos collections mais aussi avoir la posture du libraire. De leur côté, les blogueurs prennent conscience qu'il faut maîtriser la recherche et la qualification de l'information s'ils veulent être en mesure d'écrire un article qui dépasse la simple traduction de données. Nous sommes probablement face à une réinvention de notre métier qui pourrait amener à une re-fragmentation contrairement à la polyvalence mise en place ces dernières années. En effet, nous devons d'une part, devenir excellents en terme de métadonnées, sous peine d'être invisibles sur Internet, et d'autre part, excellents dans l'accompagnement des usagers. Sinon, ils se passeront de nous au risque d'un appauvrissement dans l'ouverture et l'appropriation de la culture, soit qu'ils soient perdus dans les méandres du Web et se contentent des premières pages de réponses de Google portant sur la culture dominante, soit qu'ils soient sous l'emprise d'acteurs marchands les renvoyant uniquement vers ce qui est rentable à court terme.

Dans l'offre destinée à l'utilisateur, il y a l'accueil sur place soit pour l'orienter vers les documents soit pour lui proposer des services documentaires comme l'auto-formation ou encore pour l'aider dans un projet personnel (réaliser une exposition, enregistrer un disque...). La médiation documentaire serait le cœur d'une stratégie d'assistance proactive de l'utilisateur. Cependant, celle-ci ne doit être en aucun cas déconnectée de la chaîne documentaire des bibliothèques et il est indispensable qu'elle s'inscrive dans la politique d'acquisition d'un établissement, comme le montre Jérôme Pouchol dans sa contribution. En plaçant formellement la valorisation du document comme finalité de l'acquisition, nous remettons l'utilisateur au centre de la politique d'acquisition plutôt que le bel équilibre de la collection supposée attirer un large public.

La médiation consiste dès lors à favoriser l'appropriation des contenus par leur destinataire, c'est-à-dire mettre en relation des utilisateurs avec les contenus qu'ils cherchent, voire à leur faire découvrir l'inattendu. Le volet numérique de la médiation est plus complexe car nous faisons face à

une profusion et une dispersion des contenus alliées à une expertise plus grande des usagers et un besoin de personnalisation croissant. L'enjeu de la médiation documentaire numérique est alors d'ouvrir largement les horizons pour diffuser avec précision tout en ayant une personnalité capable d'attirer l'attention². La majorité des expériences françaises montre que l'approche thématique est la plus pertinente pour les publics : un blog sur la bande dessinée intéresse plus les internautes qu'un blog général sur la bibliothèque, un portail Netvibes sur la pharmacie est plus repéré que le portail Netvibes du service commun de la documentation (SCD), un portail de bibliothèque orienté jeunesse captivera plus facilement ce public, etc. La médiation numérique impose ainsi de reformater les contenus et même d'en produire, par exemple des synthèses qui renvoient vers différentes ressources numériques. Celle-ci est plus complexe que la médiation physique où l'interlocuteur est en face de soi, ce qui permet un dialogue facile afin de bien cerner la demande.

La médiation documentaire numérique apparaît dès lors comme une démarche hybride entre outil de mise en valeur des contenus, outil de communication et outil de relation à l'utilisateur.

L'expérimentation dans ce domaine est nécessaire mais pas suffisante pour franchir le cap vers de nouveaux continents à investir et poursuivre nos missions documentaires sur l'écran des internautes. Les bibliothèques doivent maintenant passer à la vitesse supérieure et construire de véritables stratégies globales et pérennes dans le cadre de projets de service permettant non seulement une appropriation par les professionnels mais aussi par les usagers afin qu'ils deviennent nos partenaires. Pour ne pas se diluer dans la virtualité des réseaux informatiques, l'écho doit être permanent entre la médiation documentaire numérique et celle exercée *in situ* dans nos bibliothèques. Au lieu de regretter le passé quand les prêts mobilisaient une partie importante du personnel et de rester interdits devant le faible usage de nos offres documentaires numériques au regard des coûts engagés, les bibliothécaires ont tout à gagner à passer à

2. J'avais proposé cette définition de la médiation documentaire numérique lors d'un entretien avec Guillaume Nuttin paru dans le numéro de mars 2010 de la revue *Archimag* [en ligne] : < <http://www.archimag.com/article/«plaçons-la-médiation-et-non-les-collections-au-coeur-de-notre-métier»> >.

l'offensive en s'investissant massivement dans la médiation documentaire qu'elle soit numérique ou physique. L'enjeu est bien de remettre l'utilisateur au cœur de nos préoccupations.

MIEUX CONNAÎTRE ET METTRE EN ŒUVRE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

Cette boîte à outils a pour ambition de vous donner des repères et des sources d'inspiration dans ce domaine. Après une délimitation du périmètre de la médiation documentaire numérique, vous trouverez d'abord des articles méthodologiques et synthétiques sur la question pour terminer avec plusieurs exemples destinés à donner des pistes de mise en œuvre.

Pour commencer, Jérôme Pouchol trace les contours d'une médiation documentaire numérique adossée à la politique documentaire et démontre, grâce à l'exemple de la médiathèque intercommunale Ouest Provence, l'extrême nécessité d'avoir une stratégie d'ensemble dans ce domaine, de l'acquisition à la valorisation multimodale des documents. Cécile Gardiès et Isabelle Fabre apportent leur point de vue de chercheurs en sciences de l'information et de la communication en expliquant que la médiation documentaire est un processus qui met en scène les savoirs, en permet le partage et favorise la construction des connaissances par l'utilisateur. Cependant la médiation numérique pose quelques questions, notamment celle de l'activation du sens par le récepteur. C'est là où le lien entre médiation physique et médiation en ligne doit intervenir pour accompagner les lecteurs dans leur démarche de découverte des contenus documentaires. Ces questions existent aussi dans les musées où l'appropriation des œuvres *in situ* ou en ligne ne peut s'aborder de la même manière. Dans sa contribution, Geneviève Vidal explique, à ce sujet, les avantages et les inconvénients des outils numériques utilisés dans ces établissements tout en traçant les contraintes d'une médiation en ligne.

Léo Mabmacien³ et Claire Nguyen illustrent, chacun dans leur article, les enjeux de la médiation numérique. BiblioMab témoigne d'abord, grâce à l'exemple de son blog consacré aux fonds patrimoniaux, des préalables requis, de la motivation nécessaire à un travail de longue haleine, des difficultés et des résultats positifs dans ce domaine. Claire Nguyen montre, quant à elle, dans une contribution exploratoire comment les sites de questions/réponses des bibliothèques peuvent aussi être considérés comme des espaces de médiation documentaire numérique. Les questions posées sur ces sites sont en effet régulièrement la source d'inspiration d'articles publiés sur des blogs ou des sites de bibliothèque.

QUELLES DÉMARCHES POUR CONSTRUIRE SON PROJET DE MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE ?

Si l'on veut dépasser la démarche individuelle, la mise en place de la médiation documentaire numérique à l'échelle d'un établissement ou d'une collectivité implique l'utilisation d'une démarche projet qui, si elle n'est pas spécifique au projet numérique, implique quand même, comme le montre Franck Queyraud, l'utilisation d'outils numériques pour être cohérente avec l'objectif poursuivi. Dans l'approche méthodologique, il apparaît important de réfléchir à son projet en pensant non seulement au public mais aussi en prévoyant dès le départ la manière dont nous évaluons sa réussite ou pas. Je donne à ce propos quelques éléments pour concevoir l'évaluation dans ce domaine.

Avec une approche méthodologique, Véronique Mesguich aborde, pour sa part, la création de portails documentaires et d'outils numériques conçus à partir des besoins de publics identifiés dans son université. Au-delà de la fonction documentaire, ces portails thématiques ont aussi une fonction pédagogique tant en direction des étudiants qu'en direction des enseignants. De son côté, Bernard Strainchamps⁴, libraire et développeur

3. Pseudonyme de l'auteur.

4. Après cinq ans, la micro expérience Bibliosurf a été arrêtée fin décembre : < <http://www.bibliosurf.com/> >. Bernard Strainchamps a préféré rejoindre Feedbooks, librairie dédiée aux livres numériques sur laquelle il sera chargé de la médiation. Feedbooks dispose de très bons informaticiens qui ont paradoxalement compris que les algorithmes ne remplaceront pas les humains et s'inspire beaucoup du travail effectué sur les catalogues par les bibliothécaires.

du site Bibliosurf, met en scène son site, son unique lieu de vente, pour devancer et accompagner les internautes en quête d'idées de lecture. Il affirme dans sa contribution l'importance de maîtriser les métadonnées et d'avoir une connaissance même superficielle de la programmation de sites Internet afin d'être en mesure de scénariser son catalogue en ligne.

SE FORMER ET ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES

Dans la gestion de projet, l'un des points nodaux est l'accompagnement au changement. Le témoignage de Didier Desmottes est très éclairant à ce sujet. Ce dernier a en effet mis en œuvre dans sa médiathèque, à Alès, un projet de service structuré qui allie mise à disposition de moyens informatiques adaptés et évolutifs à une politique de formation et d'autoformation très incitative visant à banaliser auprès de ses collègues l'usage quotidien des outils et de la médiation documentaire numérique. Thomas Chaimbault complète ce propos en faisant le point sur les actions de formation permettant d'acquérir une culture numérique*, d'en maîtriser les enjeux et les outils logiciels.

À partir de l'exemple de l'université de Bretagne occidentale, Perrine Helly détaille la démarche devant présider à l'ouverture d'un blog, de la définition de la ligne éditoriale à la communication en passant par la mise en place d'un comité de rédacteurs. Elle en dégage les dix commandements du blogueur.

De son côté, Christine Perrichon décrit comment la Bibliothèque départementale du Cher a réussi ce même travail au sein d'un réseau départemental. Chermédia, le blog des bibliothèques du Cher, est un bel exemple où la production de contenus associe en permanence formation des bibliothécaires professionnels ou bénévoles et publication d'articles permettant ainsi de dédramatiser l'utilisation de l'outil technique tout en donnant un résultat concret et visible. Avec *Points d'actu*!⁵, nous avons une autre approche d'un site conçu comme un magazine et rédigé par les bibliothécaires de la Bibliothèque municipale de Lyon. Bertrand Calenge explique qu'il s'agit de rebondir sur des faits saillants de l'actualité et de les mettre

5. Voir l'article de Bertrand Calenge : « *Points d'actu* ! Une voix singulière », p. 154.

en perspective avec des ressources de la bibliothèque ou des ressources en ligne. Le succès de fréquentation et d'estime de ces deux sites auprès d'autres professionnels montre qu'il y a une place pour les bibliothèques dans ce domaine.

INTERAGIR EN LIGNE, PRODUIRE DES CONTENUS ET PARTAGER

+++++

La dernière partie de l'ouvrage propose quelques expériences complémentaires que tout un chacun doit transposer en fonction de son contexte et de ses objectifs. L'ambition commune de toutes ces actions est bien d'interagir avec l'utilisateur, de produire des contenus et de les partager. Pour commencer, Julien Devriendt vient nous surprendre en expliquant comment le jeu vidéo peut apporter un contenu documentaire tout en ayant une approche ludique et interactive du sujet abordé.

Il est ensuite question de la médiathèque de Quimperlé qui a choisi une approche globale concernant sa présence en ligne avec des blogs figés* autour d'expositions, des blogs vivants*, notamment autour de critiques de documents et un metablog* regroupant tous les autres. Cette stratégie est basée sur une complémentarité des uns avec les autres qui inclut un compte Facebook. Puis Marie-Gabrielle Chautard nous fait part de l'enthousiasme et du bilan mitigé autour des Netvibes thématiques au SCD de l'université de Lyon 1.

La médiation documentaire numérique d'un fonds patrimonial est traitée grâce à l'exemple d'une action d'ampleur autour du centenaire Jean Carbonnier, doyen de la Faculté de droit de Paris, fondateur de la sociologie juridique. Noëlle Balley et Sébastien Dalmon décrivent toutes les actions menées à l'occasion de cette célébration : de la participation à un colloque à la mise en œuvre d'une exposition virtuelle documentée et indexée en passant par un important travail sur la numérisation des fonds.

À côté de l'omniprésent Facebook, il se développe des réseaux sociaux virtuels spécialisés avec une forte présence du partage culturel notamment autour de la lecture. Alexandre Lemaire aborde ainsi le développement, les contenus et les fonctionnalités de ces sites pour montrer l'intérêt que peuvent en tirer les bibliothèques quant à la recommandation de livres.

L'enjeu est double, d'une part rendre visible la bibliothèque locale sur ces réseaux sociaux du livre et/ou d'autre part intégrer dans les catalogues participatifs les contenus et les fonctionnalités de ceux-ci. Cette approche générale est complétée par l'exemple du catalogue de l'Astrolabe de Melun dans lequel Philippe Diaz explique, pour finir, le travail entrepris par la médiathèque pour créer une dynamique de participation des usagers autour des critiques rédigées par les bibliothécaires.

Cette boîte à outils se termine par un Mémento qui récapitule les idées essentielles du livre et les étapes pour réussir la médiation documentaire numérique. Vous trouverez aussi à la fin de l'ouvrage un glossaire, une liste des illustrations, et une bibliographie.

En complément des contributions de ce livre, vous trouverez dans la version numérique de cet ouvrage, en accès libre sur le site de l'enssib, un entretien avec Michel Fingerhut qui présente son travail de médiation documentaire numérique autour du Portail de la musique contemporaine de France < <http://www.musiquecontemporaine.fr> >.

PARTIE I

LE PÉRIMÈTRE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DOCUMENTAIRE

1. LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DANS LE CADRE D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE RAISONNÉE : L'EXEMPLE DE LA MIOP

par Jérôme Pouchol

+++++

2. DÉFINITION ET ENJEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DOCUMENTAIRE

par Cécile Gardiès et Isabelle Fabre

+++++

3. LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET LES MUSÉES : ENTRE AUTONOMIE ET PRÉSCRIPTION

par Geneviève Vidal

+++++

4. LE BLOG BIBLIOMAB, UNE APPROCHE DE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DU PATRIMOINE

par Léo Mabmacien

+++++

5. SERVICES DE QUESTIONS-RÉPONSES EN LIGNE ET MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE : DES OUTILS DE MÉDIATION DOCUMENTAIRE À PLUSIEURS FACETTES

par Claire Nguyen

+++++

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DANS LE CADRE D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE RAISONNÉE : L'EXEMPLE DE LA MIOP¹

par
Jérôme Pouchol

Le postulat est simple : la médiation documentaire numérique, en dépit de ses spécificités, ne saurait être pensée et développée isolément, dissociée des autres formes ou situations de médiation produites par la bibliothèque. Plus encore, elle ne saurait s'affranchir de cet existant singulier, constitué d'un territoire, de publics, de collections, de compétences, d'outils, de réalités d'organisation.

La tentation est pourtant grande de brûler les étapes pour, rapidement et à moindre coût, « exister sur le Web ». Il suffit pour cela d'ouvrir un blog, de créer une page Facebook ou encore un compte Twitter. De telles initiatives sont prises aujourd'hui et ne sont évidemment pas blâmables en soi, d'autant qu'elles viennent souvent pallier les rigidités organisationnelles et/ou les carences logicielles de l'établissement. Mais elles ne peuvent néanmoins apporter une réponse sérieuse et globale à l'enjeu que pose aujourd'hui la société de l'information à notre profession et à son activité. La médiation documentaire numérique n'est pas qu'une action de communication, elle est surtout pour la bibliothèque un moyen supplémentaire et complémentaire de produire et de diffuser du contenu, de transférer un peu plus et au plus grand nombre, de ce capital intangible qui est celui de l'information et de la connaissance. Un moyen pour elle, en somme, de déployer l'arc de sa politique documentaire.

LE NOUVEAU PÉRIMÈTRE DE LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE

+++++

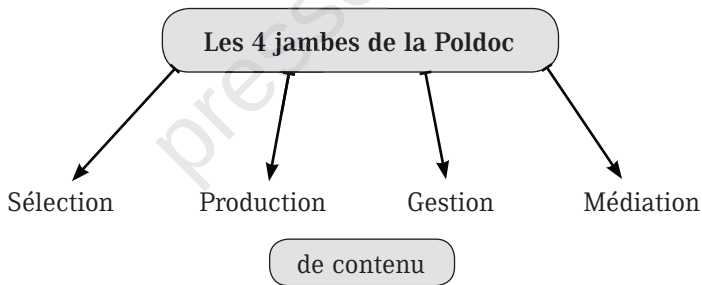
Même si l'objet n'est pas ici de décrire toutes les composantes d'une politique documentaire raisonnée, posons néanmoins le cadre de principe et

1. MIOP : médiathèque intercommunale Ouest Provence.

d'analyse, en illustrant le propos de l'exemple d'un fonctionnement en réseau, celui de la MIOP².

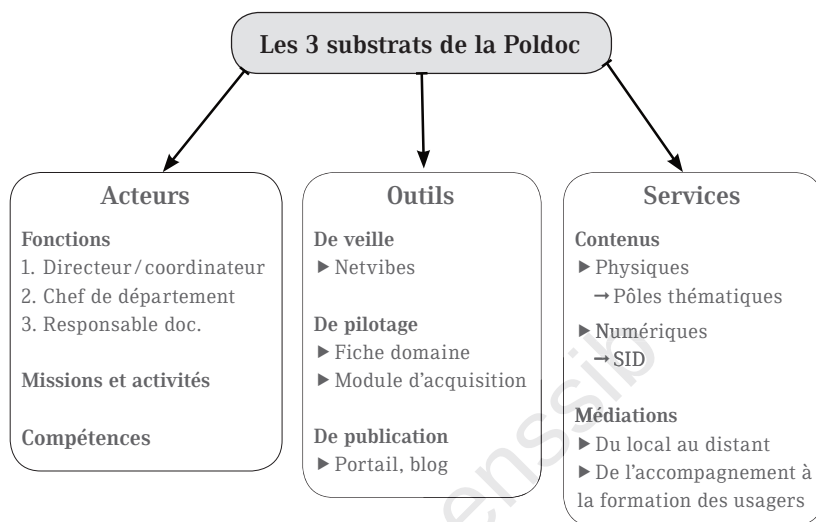
Considérons tout d'abord que le périmètre de la politique documentaire (Poldoc) ne se réduit plus aux seules questions d'acquisition, de conservation et d'élimination. Avec le développement des réseaux, l'évolution des pratiques de diffusion et d'accès au savoir et bien sûr l'introduction du numérique, son champ d'action s'élargit en même temps qu'il se complexifie : le concept de collection, sans pour autant être caduc, mérite d'être revisité, la question des outils (de veille, de sélection, de gestion et de publication de contenus) devient une question éminemment stratégique et les modèles d'organisation doivent s'adapter aux nouvelles logiques de travail, fondées notamment sur des principes de transversalité, de mutualisation et de gestion de projet.

Autant de réalités et d'enjeux qui nécessitent de penser la politique documentaire dans sa globalité (de la sélection à la médiation des contenus), tout en définissant clairement son périmètre d'actions, ses prérogatives, sa place dans l'organisation et l'activité de l'établissement.



Source : < <http://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/> >.

2. < <http://www.mediathequeouestprovence.fr/index.html> >.



Source : < <http://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/> >.

Dans le réseau Ouest Provence, la politique documentaire³ est représentée par une direction à part entière, fonctionnant aux côtés de deux autres instances : la direction administrative et la direction de l'action culturelle. La direction de la Poldoc coordonne l'activité des cinq départements⁴ du réseau ainsi que celle du circuit technique du document. Ce cadre de fonctionnement permet de mettre en cohérence et en synergie l'ensemble des éléments qui fondent la politique documentaire de l'établissement et qui peuvent concourir à un développement à la fois raisonné et dynamique de son activité.

3. < <http://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/> >.

4. < <http://www.mediathequeouestprovence.fr/nos-services-documentaires/les-poles-thematiques.html> >.

LA SÉLECTION SUBORDONNÉE À LA MÉDIATION

Parmi ces éléments, retenons en particulier la nécessité de lier, sinon de subordonner, la fonction de sélection de contenus (physiques ou numériques) à l'activité de médiation. Opéré en amont de la chaîne documentaire, le travail de sélection n'a en effet de sens et d'efficacité que s'il vient non seulement compléter intelligemment les ressources existantes mais aussi s'inscrire dans un processus dynamique d'action médiatrice.

La production de contenus numériques, dont on détaillera plus loin les caractéristiques et les prolongements, n'échappe évidemment pas, lui aussi, à ce principe de bon sens.

Penser la politique documentaire dans sa totalité, c'est ainsi créer un rapport de corrélation et d'influence à la fois structurant et circulant entre les différents éléments qui la composent. Avec le développement des ressources numériques, le risque est pourtant grand de créer à nouveau (comme ce fut le cas notamment avec la sectorisation par supports) des réalités distinctes, de désolidariser la bibliothèque physique de la bibliothèque virtuelle. On évitera par conséquent d'assigner spécifiquement à un bibliothécaire ou à un service la « chose numérique » et on écartera évidemment tout projet de développement de collection et de médiation info-documentaire qui ne prendrait pas en compte, dans le domaine considéré, l'ensemble du savoir diffusé en ligne.

Avec les pôles thématiques, les médiathèques ont privilégié à raison le contenu sur le contenant, le savoir sur le support, ce qui a conduit non seulement à repenser l'organisation des collections dans l'espace mais également à répartir les responsabilités documentaires par domaines de contenu. Avec la bibliothèque numérique et la dématérialisation de l'information, cette logique s'est amplifiée et c'est désormais le principe d'hybridation des contenus qui mobilise en partie l'acte de sélection et de médiation info-documentaires.

À la MIOP, les bibliothécaires en charge d'un domaine de contenu sont ainsi désignés « responsables documentaires » et non plus seulement « acquéreurs ». Leur champ d'action et de responsabilité, qui s'opère dans un cadre à la fois vertical (celui de la direction de la politique documentaire) et transversal (sur tous types de médias et sur l'ensemble des collections du réseau) requiert donc des compétences élargies, agissant tant

sur le plan intellectuel qu'instrumental. Notons que ces compétences, que nous détaillerons plus loin, font l'objet d'un suivi et d'un développement continu, assurés à la fois par le travail d'accompagnement scientifique, technique et méthodologique des cadres de la politique documentaire et par des actions plus formelles de formation en *intra*, centrées notamment sur les questions du numérique.

TABEAU L'ARBRE DES DOMAINES DE LA MIOP

Société et civilisation	Science, sport vie pratique	Art, musique cinéma	Langues et Littérature	Jeunesse
Livre & encyclos	Sciences pures	Art : des origines	Littérature fr. (classiques)	Littérature
Droit	Science et Vie de la Terre	au XIX ^e	Littérature fr. (nouveau-tés)	Contes
Histoire	Sports et Jeux	Art : XX-XXI ^e	Litt. étrangère (classiques)	Images
Eco-Commerce	Santé (PRIS)	Arts décoratifs	Litt. étrangère (nouveau-tés)	Poésie-Théâtre
Société	Ingénierie, bricolage et transport	Architecture	Litt. étrangère (nouveau-tés)	BD
Vie politique	Informatique	Arts du spectacle	Littératures de l'imaginaire	Art et Loisirs
Ressources	Agriculture & jardinage	Cinéma (+ BOF)	Policier	Musique
Mémoires	Arts de la maison	Musiques du monde	Poésie	Cinéma
Géo-Voyages		Musique classique	BD	Langues
Enseignement		Musique noire	Langues et Langage	Sciences
Psycho-Psychiatrie		Chanson		Sciences humaines
PREF		Jazz-blues		
Philosophie		Pop-Rock		
Religion		Pédagogie musicale		
Esotérisme				
Fonds pro.				

Source : < <http://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/> >.

= 5 chefs de département, 42 responsables, 57 domaines

En somme, l'introduction du numérique ne change pas en profondeur les missions et les orientations de politique documentaire de l'établissement, mais en élargissant son périmètre d'application et en s'orientant notamment de plus en plus vers la communication (sur site et à distance) de contenus à destination des publics, elle nécessite la mise en place d'un dispositif cohérent et efficient.

LE CHOIX STRATÉGIQUE DES OUTILS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

Penser un projet de médiation numérique ainsi intégré, c'est penser en amont la question des outils, car leur choix influera sur l'éventail et le niveau des services à offrir aux utilisateurs ainsi que sur le type de dispositif à déployer en interne, notamment en matière de chaîne de validation et de publication de contenus. Ajoutons que ce choix pourra engager la pérennité même du projet, sa fiabilité et ses potentialités d'évolution. Plusieurs types d'outils logiciels (site portail, blog, SIGB, plate-forme de veille, réseau social) peuvent aujourd'hui servir, sous différentes formes, un projet de gestion et de diffusion de contenus numériques et chacun d'eux va pouvoir s'intégrer plus ou moins bien au système d'information documentaire de l'établissement. La question de la nature du produit (solution libre ou propriétaire ?) et de ses caractéristiques techniques doit, à cet égard, être posée, comme celle, bien sûr, de ses aptitudes fonctionnelles. À la MIOP, le choix s'est porté sur deux produits libres et collaboratifs : Typo3⁵, pour la partie site Web et Koha⁶, pour la partie SIGB.

SCHÉMA 2 OUTILS AU SERVICE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

TYP03

- un système de gestion de contenus (struction, publication, archivage)
- un produit stable, modulaire, évolutif et pérenne
- un outil de co-travail, fournissant une chaîne de publication
- une solution ouverte, favorisant l'intégration de briques externes (OPAC, GED, blog...)

koha LIBRARY SYSTEM

- un SIGB *full web*
- un produit collaboratif
- un logiciel standard, modulaire et hautement paramétrable
- des fonctions de publication et de dissémination (RSS, permaliens) de contenus
- une interface conviviale, facile d'appropriation
- un processus d'évolution en cycle court et rapide

5. < <http://typo3-fr.org> >.

6. < <http://www.koha-fr.org> >.

Cette orientation vers le logiciel libre, qui s'est inscrite dans un cadre de réflexion, de décision et d'action plus large que celui de la bibliothèque (car devant être en cohérence avec les options techniques et stratégiques de la Direction des services informatiques), a permis d'accompagner, voire d'accélérer le processus d'évolution de la MIOP, tant en termes d'organisation que de pratiques professionnelles et, bien sûr, de service aux publics.

KOHA, UN SIGB À VALEUR (DE MÉDIATION NUMÉRIQUE) AJOUTÉE

Même si l'outil SIGB, en comparaison du site Web, n'a pas pour fonction première la diffusion et la médiation de contenus numériques, le logiciel Koha offre néanmoins, dans ces domaines également, des fonctionnalités importantes.

UN CATALOGUE INTÉGRALEMENT FULL WEB *⁷

Cet attribut fonctionnel, devenu aujourd'hui élémentaire pour tout établissement documentaire disposant d'un catalogue public, conditionne non seulement l'accès en ligne aux données catalographiques mais également leur intégration dans l'environnement portail, ce point d'accès désormais privilégié et unique à l'ensemble des ressources info-documentaires de l'établissement. Le premier acte de médiation numérique doit ainsi consister à intégrer le plus harmonieusement et le plus ostensiblement possibles les données de l'OPAC dans l'interface portail et réciproquement. De ce point de vue, le logiciel Koha offre la possibilité de modifier à façon la feuille de style de l'interface de recherche (en particulier sa page d'accueil) et d'introduire, par exemple, un menu dynamique permettant l'accès direct à des contenus et à des services du portail.

7. < <http://koha.mediathèqueouestprovence.fr/cgi-bin/koha/opac-main.pl> >.



Source : < <http://www.mediathèqueouestprovence.fr/index.html> >.



Source : < <http://koha.mediathèqueouestprovence.fr/cgi-bin/koha/opac-main.pl> >.

LE PERMALIEN *

Dans Koha, chaque notice bibliographique est pourvue d'une adresse URL unique et pérenne. Cette fonctionnalité permet d'essaimer à l'envi les ressources du catalogue dans n'importe quel environnement Web, et d'accompagner ainsi toute démarche d'éditorialisation* de contenus numériques.

LA FONCTIONNALITÉ DE VEILLE

Un fil Really Simple Syndication (RSS)* personnalisé, généré à la requête, permet à l'utilisateur de se tenir informé des dernières nouveautés acquises par la médiathèque et versées dans son catalogue. Ce procédé automatique, qui confère à la bibliothèque une image dynamique et actualisée, peut requérir néanmoins une médiation spécifique de la part des bibliothécaires. À la MIOP, cette médiation est à la fois assurée à distance, au moyen d'une information contextuelle (page portail dédiée aux fils de nouveautés) ou encore d'un tutoriel (guide OPAC) et sur site, dans le cadre d'ateliers Internet⁸ plus largement consacrés à la création d'un environnement numérique de veille. En somme, la technologie RSS est une forme (automatisée) de médiation numérique continue, permettant à la bibliothèque d'être présente en temps réel dans l'univers numérique de ses usagers.

LA BIBLIOGRAPHIE

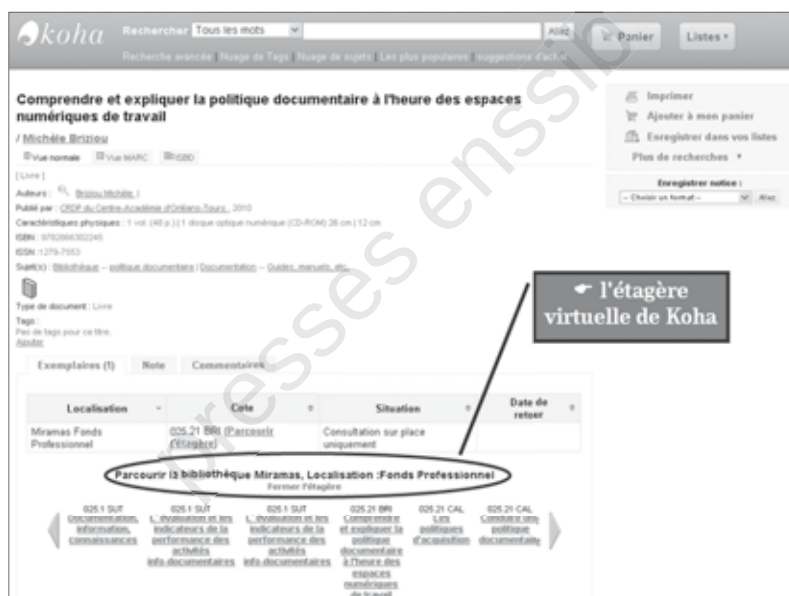
Traditionnellement utilisée par les bibliothécaires sous une forme imprimée, la bibliographie prend, sous Koha, le nom de « liste »⁹, de nature plutôt sommaire (intégrant titre, auteur, date et fonction de réservation) mais qui s'ouvre aussi bien en écriture qu'en lecture et ce, aux usagers comme aux professionnels. En disposant également d'une URL unique et pérenne, la liste peut aisément s'exporter hors de l'OPAC pour accompagner, par exemple, la production de dossiers documentaires numériques.

8. < <http://www.mediathèqueouestprovence.fr/nos-services-documentaires/les-ateliers-internet.html> >.

9. < <http://koha.mediathèqueouestprovence.fr/cgi-bin/koha/opac-shelves.pl?display=publicshelves> >.

L'ÉTAGÈRE VIRTUELLE

À l'affichage de la notice, la fonctionnalité « Parcourir l'étagère » permet de visualiser les documents possédant des cotes voisines du titre recherché. C'est là encore une forme particulièrement intéressante de médiation numérique déléguée à l'outil, qui favorise une démarche de « sérendipité catalographique »¹⁰ et met en relation l'information issue du catalogue en ligne (l'étagère virtuelle) avec l'espace physique de la médiathèque (l'étagère réelle).



Source : < http://koha.mediathequeouestprovence.fr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=210642&shelfbrowse_itemnumber=381164#shelfbrowser >.

10. Dans le cadre néanmoins raisonné du plan de classement adopté par la MIOP.

LES COMMENTAIRES

Alors que les OPAC n'ont traditionnellement pas pour fonction de s'ouvrir à leurs utilisateurs et encore moins d'interagir avec eux, Koha leur offre la possibilité de poster des commentaires sur les notices du catalogue, ainsi que de les noter, en leur attribuant des étoiles. Notons que cette médiation numérique à visée prescriptive, ouverte aux professionnels comme aux usagers de la médiathèque, peut faire l'objet d'une modération* par l'administrateur du logiciel. Pour atteindre néanmoins la masse critique nécessaire à une appropriation maximale par ses utilisateurs, Koha permet l'import de contributions externes, telles que les contenus (critiques, citations, nuages d'étiquette) produits par les membres de la communauté de e-lecteurs Babelio¹¹. Cette démarche d'ouverture et d'enrichissement mutualisé du catalogue, gérée techniquement par l'activation de Webservices*, est particulièrement emblématique de la valeur communautaire du logiciel Koha et de ses capacités à s'interconnecter avec d'autres environnements logiciels.

LE SERVICE DE SUGGESTION D'ACHAT

Comme d'autres SIGB, Koha propose à ses utilisateurs (identifiés) de suggérer des achats à distance, mais il se distingue par ses performances fonctionnelles, notamment en matière de *workflow* de gestion et de communication. Le script de réponse, géré par l'acquéreur concerné, est transmis au demandeur par messagerie SMS, celui-ci pouvant, en cas de réponse positive, suivre les étapes de traitement et d'acheminement de « son » document sur son compte personnel. Lors d'une réponse négative (cf. réponse 10 dans le tableau ci-après), le demandeur est invité, en complément de l'information type générée par Koha, à consulter la charte documentaire *ad hoc*, accessible sur le portail de la médiathèque. Il peut même, s'il le souhaite, poursuivre la communication avec le bibliothécaire, l'adresse électronique de ce dernier étant proposée en regard de la charte. Ce dispositif de médiation, qui peut être paramétré selon les modes d'organisation de l'établissement, revêt ainsi une triple fonction : informative, interactive et documentaire.

11. < <http://www.babelio.com> >.

LA MÉDIATION SUR LES SUGGESTIONS D'ACHAT : MODÈLES DE RÉPONSE AU DEMANDEUR

TABLEAU

1. « Votre demande a été acceptée, le document vous sera réservé dès réception »
2. « Ce document n'a pas pu être identifié. Veuillez préciser votre demande »
3. « Nous vérifions l'exactitude des informations bibliographiques »
4. « En attente de l'obtention des droits de prêt (appliqués aux DVD) en médiathèque »
5. « Ce document est déjà présent sur nos rayons, veuillez consulter le catalogue »
6. « Nous ne pouvons enregistrer les demandes de documents non encore parus »
7. « Ce document est déjà en commande, il sera bientôt disponible sur nos rayons »
8. « Ce document est réceptionné, il sera bientôt disponible sur nos rayons »
9. « Ce document n'est plus disponible chez l'éditeur »
10. « Ce titre ne correspond pas aux orientations d'acquisition de la collection. Pour plus de précisions, consultez la charte correspondante sur le portail de la médiathèque »
11. « Le genre relatif à ce document est déjà largement représenté sur nos rayons »
12. « Le sujet relatif à ce document est déjà largement représenté sur nos rayons »

LA FONCTION DE PUBLICATION

En plus de réserver un espace spécifique à l'édition d'un menu, Koha permet de publier des contenus Web en page d'accueil, soit à l'OPAC, soit sur l'interface professionnelle. À la MIOP, cette fonctionnalité de publication et de médiation est activement exploitée ; elle peut servir aussi bien un objectif d'information sur l'activité de la médiathèque et l'évolution de ses services (ex. horaires d'été, nouvelles modalités de prêt, invitation à un vernissage...) qu'une action régulière de promotion des collections du réseau (sous la forme, par exemple, d'une table numérique). Ajoutons que l'édition de ces informations peut être programmée à l'avance, avec une durée de validité et un ordre de priorité d'affichage, soit des fonctionnalités d'édition Web (éditeur WYSIWYG)¹² semblables à celles d'un Content

12. WYSIWYG = What You See Is What You Get, c'est-à-dire que ce que vous voyez sur votre écran est ce qui apparaîtra au final sur le site Web.

Management System (CMS)^{*13} ou d'un blog. Loin des interfaces OPAC traditionnelles, ouvrant par exemple sur les opérateurs booléens de la recherche avancée, Koha offre ainsi à l'administrateur (devenu dans un même temps webmestre éditorial) la possibilité de propulser de l'actualité en page d'accueil, d'exploiter cette vitrine Web comme un outil stratégique de communication et de promotion des services.

UN EXEMPLE DE NEWS À L'OPAC

The screenshot displays the Koha OPAC interface for the 'Médiathèque Intercommunale'. The header includes the library's logo and a search bar with the text 'Rechercher Tous les mots'. Below the header, a sidebar on the left lists various services like 'Le portail du réseau', 'Les fils de nouveautés', and 'Nos conseils'. The main content area features a news announcement titled 'Réservez à distance !' with a date of '(Publié le 01/07/2011)'. The text of the news states that users can now reserve up to 5 titles from a collection of 250,000 documents from their homes. A callout box with an arrow points to the news announcement, containing the text: 'une news publiée en page d'accueil de l'OPAC'.

13. CMS : logiciel Web de gestion de contenu qui permet de séparer l'écriture d'un article des fonctionnalités de mise en page du site Web. < http://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me_de_gestion_de_contenu >.

LA TABLE NUMÉRIQUE EN PAGE D'ACCUEIL



Source : < <http://koha.mediathequedouestprovence.fr/cgi-bin/koha/opac-main.pl> >.

TYPO3 OU L'OPTION CMS

Dans le cas du Syndicat d'agglomération nouvelle (SAN) Ouest Provence, le choix d'un CMS répond avant tout à une logique de cohérence, celle de construire un système d'information documentaire autour de solutions exclusivement Web et ouvertes. Mais c'est aussi, pour la médiathèque, un choix stratégique majeur pour le développement de sa politique documentaire et culturelle, notamment en matière numérique.

Le logiciel Typo3, comme tout système de gestion de contenus (citons également les produits Drupal ou Joomla), est bâti sur le principe d'un découplage entre fond et forme, permettant au webmestre d'agir plus particulièrement sur le « contenant » (charte graphique, gabarit, feuille de styles CSS et XSLT...) et aux rédacteurs d'investir le contenu. À la différence d'une plate-forme de blog, qui reste limitée en termes de fonctionnalités d'administration ainsi que de possibilités d'intégration avec d'autres outils et technologies Web d'échanges de données, le choix d'un CMS offre

toutes les garanties techniques et fonctionnelles requises pour déployer un véritable portail documentaire, à visée de publication, de gestion et de médiation de contenus numériques.

Avant de décrire le dispositif éditorial (en particulier la chaîne de publication) mis en place sur le réseau Ouest Provence, dressons en premier lieu une typologie des formes et niveaux de médiation numériques telle que pratiquée sur le portail de la MIOP.

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SES CONTENUS

+++++

Rappelons ce principe élémentaire de politique documentaire, qui s'applique tout autant aux ressources numériques que physiques : on ne sélectionne ni ne diffuse des contenus pour le simple plaisir de garnir des étagères ou d'exister sur le Web mais bien pour mettre ces contenus en relation avec des gens. En matière de médiation numérique documentaire, bien que celle-ci n'induisse pas pour autant une interaction directe et systématique entre l'émetteur (le bibliothécaire) et le récepteur (l'internaute), cet élément de motivation, associé à celui de lier « la bibliothèque de briques » et « la bibliothèque de clics », est évidemment déterminant et il comporte une dimension très stratégique.

Sur le site-portail de la MIOP, considéré comme le réceptacle éditorial privilégié des ressources sélectionnées et produites par les bibliothécaires du réseau, on peut distinguer trois types de contenus et, par corrélation, trois formes de présence en ligne ou pratiques de médiation numérique documentaire : info-documentaire, prescriptive (ou de recommandation), didactique. On ajoutera à cette taxinomie une action de médiation pouvant être qualifiée de méta-documentaire, visant à faciliter l'accès de l'internaute à l'ensemble du corpus informationnel diffusé sur le portail.

LA MÉDIATION INFO-DOCUMENTAIRE

Le portail de la MIOP constituant le point d'entrée unique à l'ensemble des services du réseau, la fonction info-documentaire de l'outil est naturellement exploitée en continu et ce, en complément d'autres plates-formes de publication (telle que l'OPAC). On exclura néanmoins de cette catégorie les informations qualifiées habituellement de « froides »* (infos pratiques,

conditions d'inscription, descriptif des services...) ainsi que celles qui s'appuient sur des ressorts plus strictement communicationnels¹⁴, même si la frontière entre ces deux notions – médiation et communication – est parfois difficile à tracer.

À l'instar des informations publiées à l'OPAC, qui traitent de sujets les plus divers (présentation d'un nouveau service, annonce d'une action d'animation, promotion d'un dossier documentaire numérique...), la médiation info-documentaire opérée sur le portail vise essentiellement à promouvoir les actions et services documentaires du réseau. Ce type de médiation, qui lie information et communication dans un format rédactionnel approprié (principalement celui du « billet »¹⁵, en page d'accueil), emprunte à la fois aux techniques du journalisme (de structuration et de mise en forme de l'information) et du marketing (tendant à renforcer l'attractivité du sujet traité).

Sous une forme plus sommaire mais néanmoins très dynamique, le carrousel de la page d'accueil participe à sa manière d'une action de médiation de type info-documentaire, consistant à informer les usagers des dernières acquisitions de la médiathèque, en sélectionnant les documents les plus médiatisés, les plus attendus du « grand public ». Il ne s'agit donc pas d'une action de veille automatisée, (telle que les fils de nouveautés thématiques)¹⁶ ni d'une forme de médiation-recommandation (documentée, critique, « orientée offre ») mais d'une pratique de mise en vitrine de l'information, offrant une visibilité immédiate à des ressources exclusivement « orientées vers la demande ».

LA MÉDIATION DE RECOMMANDATION

Dans un contexte d'inflation éditoriale et de surabondance d'informations, la médiathèque doit s'investir doublement – sur site comme à distance – dans sa mission traditionnelle de conseil et de recommandation. Et ce principe, qui peut requérir différents niveaux de contribution de la

14. On pourra, dans ce cas, employer le terme de « médiation info-communicationnelle » qui implique une intention communicationnelle de l'information.

15. < <http://www.mediathèqueouestprovence.fr/bdd-billet/archives-des-billets.html> >.

16. < <http://www.mediathèqueouestprovence.fr/le-catalogue-du-reseau/les-fils-de-nouveautes.html> >.

part du bibliothécaire, procède avant tout d'une démarche de prescription, s'appuyant sur des critères de fiabilité des sources et de qualité des contenus. Sur le portail de la MIOP, la médiation de recommandation est principalement assurée par les responsables documentaires du réseau, qui mobilisent ainsi le niveau nécessairement spécialisé de leurs savoirs¹⁷ pour promouvoir les ressources sélectionnées et ce, sous leurs formes aussi bien physiques que numériques.

Les sélections du web¹⁸

Au-delà d'un travail de prescription raisonnée, permettant la diffusion d'une sitothèque structurée par thèmes et sous-thèmes et enrichie d'une présentation sommaire pour chacun des sites, la médiation consiste surtout à contextualiser et à disséminer ces différentes ressources dans et hors l'environnement portail. À la démarche de constitution d'une collection renouvelée de signets doit ainsi être impérativement associée, autour de ces contenus, une action systématique de communication et d'éditionnalisation. C'est là une condition *sine qua non* de leur visibilité et donc de leur exploitation par le public ; il importe par conséquent que l'attention du bibliothécaire soit continuellement orientée vers les ressources du Web¹⁹.

Les conseils²⁰

Appelées également « critiques », « sélections » ou encore « coups de cœur », ces formes de production et de médiation de contenus, devenues désormais courantes sur les portails ou blogs des médiathèques, visent principalement à promouvoir, sans pour autant exclure l'esprit de jugement critique, des documents particulièrement « recommandables », acquis par la médiathèque. À la MIOP, la médiation de recommandation répond à un cadre éditorial idoine, garantissant à la fois l'homogénéité des

17. Voir le tableau des 57 domaines, p. 24.

18. < <http://www.mediathequeouestprovence.fr/les-ressources-en-ligne/nos-selections-du-web.html> >.

19. Précisons que l'ensemble des responsables documentaires disposent d'un univers de veille consacré à leurs domaines respectifs, l'adresse correspondant à ces univers étant inscrite dans la fiche domaine pour être ainsi aisément transférable à l'occasion d'un changement de domaine.

20. < <http://www.mediathequeouestprovence.fr/conseils-palmares/nos-conseils.html> >.

formes d'édition et leur fréquence de publication. Le principe de « pyramide inversée », qui consiste à hiérarchiser l'information par niveaux de profondeur, y est notamment formellement appliqué. En page d'accueil du portail, une phrase d'accroche est ainsi accolée à la vignette du document, (au nombre de quatre, renouvelées chaque semaine), l'information critique complète étant proposée en page seconde. La médiation de recommandation consiste alors à enrichir et animer l'information par l'apport de différents éléments bibliographiques et procédés éditoriaux : extraits (écrits ou sonores), résumés, liens d'accès direct à la notice du document ou liens rebonds vers des sources complémentaires d'informations (« Voir la bande-annonce », « Pour aller plus loin », « Ce qu'ils en pensent aussi ») ainsi que de recommandations (« Si vous avez aimé, vous aimerez aussi »). Cette forme de médiation, opérée par un individu authentifié et spécialisé, procède bien d'une démarche intellectuelle, le bibliothécaire étant ainsi obligé, en quelque sorte, de « rentrer » dans les contenus. Et elle procède aussi d'une action que l'on pourrait qualifier d'ingénierie de la recommandation, soit une capacité à mettre en forme et en scène des contenus critiques dans un processus d'éditorialisation approprié. Ajoutons que ce dispositif de promotion vient bien évidemment compléter la médiation directe (orale) ou déléguée (tables de présentation et autres « têtes de gondole* »), réalisée dans les pôles par les bibliothécaires du réseau.

Les tops 5 annuels²¹

Autre forme de recommandation (mais non documentée), les tops 5 représentent une sélection rétrospective en fonction des meilleurs emprunts de l'année, prescrite par les différents responsables documentaires du réseau. Là encore, au-delà de la simple action de publication opérée par ces « grands électeurs », la médiation consiste à propulser les informations documentaires hors de l'environnement institutionnel du portail, en faisant notamment usage des différents médias associés, sous forme d'icônes, à chacun des tops 5.

21. < <http://www.mediathequeouestprovence.fr/conseils-palmares/nos-tops-5.html> >.



La batterie d'icônes de médias

LA MÉDIATION DIDACTIQUE

Si l'on interroge un sujet sur les moteurs de recherche, on est souvent frappé par le caractère à la fois redondant et fragmentaire de l'information. Pour que cette information devienne connaissance, il faut la compléter par du contenu (primaire et secondaire), la structurer, la mettre en perspective et en relation, la travailler « en creux », la questionner et la prolonger. À la différence des services de renseignement documentaire à distance qui ne procèdent pas d'une démarche de documentation approfondie, le dossier documentaire²² numérique agrège et compose les informations essentielles autour d'un sujet ou d'un thème donnés (prescrits par son auteur) ; en même temps, il invite l'internaute à sortir de ce cadre synthétique en faisant usage des multiples liens rebonds, du « Voir aussi » ou encore du « Pour aller plus loin ». À la MIOP, cette forme très élaborée de production et de médiation de contenus (que le documentaliste qualifiera de produit tertiaire*) est une composante importante de la politique documentaire de l'établissement. Elle participe d'une évolution du métier, qui ne se limite pas à l'acte d'achat de documents, fût-il intégré à un processus raisonné de politique d'acquisition et de développement de collections, mais à un ensemble plus large et diversifié d'actions documentaires, favorisant la maîtrise, par le professionnel, des contenus et des outils de publication dont il a la charge. En proposant un produit documentaire ainsi structuré (par blocs et *widgets**) et éditorialisé sous forme numérique, la médiathèque affirme un peu plus sa mission première, celle de favoriser non seulement l'accès, par tous les vecteurs, à l'information et au savoir mais également leur compréhension et leur assimilation par l'utilisateur.

Notons que cette vocation didactique caractérise plus encore les dossiers numériques servant de support pédagogique aux différents ateliers Web

22. < <http://www.mediathèqueouestprovence.fr/les-ressources-en-ligne/nos-dossiers-documentaires.html> >.

réalisés dans les médiathèques du réseau. La médiation numérique (objet) et la médiation sur le numérique (sujet) ainsi corrélées se complètent et se confondent.

LA MÉDIATION MÉTA-DOCUMENTAIRE

De même que le bibliothécaire doit favoriser, dans l'espace physique des collections, les meilleures conditions d'accès, de lisibilité et de cheminement documentaire pour l'usager, il doit transposer ce principe dans le monde du numérique. Il travaillera donc tout à la fois la structuration, l'indexation et l'orientation des contenus, sans oublier de porter une attention vigilante et spécifique au cycle de vie des données numériques. Le portail documentaire n'ayant pas qu'une fonction de circulateur mais également de réservoir, chaque contenu produit sera accompagné d'une métadonnée (*tag* * et catégorie) favorisant son signalement et donc son accessibilité dans le gisement documentaire que constitue la bibliothèque numérique.

À la MIOP, cette médiation méta-documentaire est partiellement assurée, en amont, par les prescripteurs-producteurs de contenus ; elle est contrôlée et éventuellement complétée, en aval, par les cadres de la Poldoc puis par le webmestre.

Pour éviter le joyeux bazar numérique et la désorientation cognitive du visiteur, ces différents acteurs font ainsi appel à des techniques et à des stratégies de médiation multiples, agissant souvent en transparence pour l'utilisateur : parcours informationnels fléchés, langages intuitifs (méta-données), raccourcis d'accès, fenêtres contextuelles, *widgets*, classements thématiques, liens rebonds, etc.

De plus, à défaut de disposer d'un moteur de recherche unifiée, qui soit en capacité d'interroger automatiquement et intelligemment l'intégralité des contenus hétérogènes de la bibliothèque numérique, la MIOP a fait le choix de fédérer la recherche par l'usage intuitif d'un nuage de *tags*²³, disponible sur toutes les pages du portail.

23. < <http://www.mediathequeouestprovence.fr/tag/> >.

In fine, la médiation méta-documentaire ne doit pas être le supplément d'âme de la médiation numérique ; si l'on considère, d'une part, la propension du bibliothécaire à l'accumulation (celle-ci étant d'autant plus grande que l'espace numérique semble extensible à l'infini) et, d'autre part, les limites cognitives de l'internaute, en termes de capacités de traitement de l'information (veille, analyse, mémoire), une telle inclination pourrait s'avérer très vite contre-productive pour l'activité numérique du portail. Et dans ce cadre de l'ergonomie informationnelle, n'oublions pas également d'accorder le plus grand intérêt aux fonctionnalités graphiques de l'interface, aux techniques du design « navigationnel » à la composante visuelle, esthétique et cinétique de la médiation numérique.

LA CHAÎNE DE PUBLICATION ET DE VALIDATION DES CONTENUS

+++++

Pour gérer efficacement ce flux régulier d'informations et de propositions diffusées sur le portail et orchestrer les médiations, il est indispensable de mettre en place une chaîne éditoriale définissant le cadre de publication et organisant les processus de travail en interne.

Le CMS Typo3 offre ainsi la possibilité d'accorder des niveaux de permission aux utilisateurs, allant du droit de lecture/écriture sur un article ou une page à un droit de modération pouvant s'opérer sur différents « types » d'utilisateurs.

En permettant ainsi à une équipe éditoriale de travailler simultanément sur le contenu du site et à un ou plusieurs responsables de publication de valider les différentes contributions avant leur mise en ligne, cet outil Web facilite considérablement le fonctionnement du portail en réseau.

Loin de soumettre l'activité de publication et de médiation de contenus aux aléas de la disponibilité et du bon vouloir de ses contributeurs, celle de la MIOP repose en effet sur un modèle d'organisation qui permet aux contenus d'être identifiables (car respectant la charte graphique de l'établissement), homogènes (car respectant les différents modèles de publication), adaptés (à un contexte de travail) et interopérables (car pouvant être disséminés sur d'autres plates-formes de publication).

LA CHAÎNE ÉDITORIALE

TABLEAU (VALIDATION ET PUBLICATION DES CONTENUS)

	Fréquence	indexation / Archivage	Rédacteur / Éditeur source	valideur 1 Éditeursource	valideur 2 Éditeur source	Publication
conseils critiques	15/mois (adultes) 12/mois (enfants)	Catégories + Tags Archivé (catégorie + année)	Agent de pôle Typo3	Chef de dep. Typo3	Commission Typo3	Webmestre
nouveautés	12/hebdo (adultes) 12/mois (enfants)	Non indexé Non archivé	Resp. doc. Typo3			Webmestre
tops5	1/an (48 domaines)	Catégories + Tags Archivé (catégorie + année)	Resp. doc. Typo3	Chef de dep.	Dir. Poldoc	Webmestre
sitothèque	2/an (adultes) 4/an (enfants)	Catégorie + Tag Non archivé	Resp. doc. Typo3	Chef de dep.		Webmestre
dossiers	1/an (par resp. doc.)	Catégorie + Tag Mise à jour sélective Archivé (catégorie + année)	Resp. doc. Open O. texte	Chef de dep.	Dir. Poldoc	Webmestre
billets	Bimensuel	Tag Archivé (ante- chronologique)	Cadres Poldoc, Dir. réseau ou AC. Typo3	Dir. Poldoc		Webmestre
actualité	Aléatoire	Non indexé Non archivé	Resp. Com. Typo3	Dir. réseau		Webmestre
Action culturelle	Mensuel	Non indexé Non archivé	Rédacteur AC Typo3		Dir. AC	Webmestre
table num. / news	2/mois Aléatoire	Non indexé Archivé	Cadres Poldoc Koha			Dir. Poldoc

Ce dispositif s'inscrivant dans un cadre d'organisation plus large qui est celui de la direction de la politique documentaire de l'établissement, il épouse à ce titre des principes et modes de fonctionnement communs, notamment du côté des acteurs. Les responsables documentaires sont ainsi mis en première ligne dans la production et la médiation de contenus (même si les contributions peuvent évidemment s'étendre à d'autres agents de la médiathèque, en particulier ceux de l'action culturelle) et

les cadres de la Poldoc, de leur côté, agissent principalement en tant que rédacteurs en chef. Le webmestre, quant à lui, investit non seulement le développement technique et fonctionnel du site, mais il finalise aussi les publications et supervise les différentes formes de contributions éditoriales.

Ce dispositif permet, en somme, la mise en place d'un contrôle de qualité, tout en garantissant la fréquence et la régularité de publication, composante essentielle de l'environnement Web.

LES ACTEURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET LEURS COMPÉTENCES

La mise en place d'une chaîne éditoriale efficace, encadrant les contributions individuelles, ainsi que le choix d'outils de publication à la fois souples et puissants sont évidemment une condition nécessaire mais non suffisante à l'activité de production et de médiation de contenus numériques. Les bibliothécaires étant au cœur de ce dispositif, la question des compétences doit être posée en amont du projet et conditionner en partie les orientations stratégiques de l'établissement sur le développement de ses services en ligne.

Comme cela a été précédemment souligné, le métier de bibliothécaire est un métier intellectuel, qui requiert une bonne connaissance des contenus sélectionnés, diffusés et éventuellement produits au sein de l'institution bibliothèque. Dans l'environnement numérique, cette compétence sera d'autant plus éprouvée qu'elle sera nécessairement identifiée (l'expression du « je » pouvant s'accorder à la parole institutionnelle), exposée (au-delà d'un territoire et d'une population donnés) et mise en scène (par des jeux d'écriture et de médiation spécifiques au Web).

INTÉGRER UNE POLITIQUE DE FORMATION CONTINUE

Aux compétences sur les contenus doivent ainsi s'associer des compétences instrumentales et communicationnelles particulières, soit autant de savoir-faire que le bibliothécaire ne pourra à lui seul acquérir et faire évoluer aisément, sans le concours actif de son administration.

À la MIOP, chaque fonction est formellement définie dans une fiche de poste qui décrit les activités principales et secondaires de l'agent ainsi que les compétences requises pour exercer les responsabilités confiées. Parmi ces fonctions, celle de responsable documentaire dispose d'un appareil formel particulièrement développé, l'outil « fiche domaine »²⁴ (outil de gestion raisonné du domaine documentaire) venant compléter la fiche de poste²⁵ de l'agent.

Ces outils permettent de dresser une ébauche de cartographie des compétences documentaires, en mettant notamment en exergue celles qui s'appliquent à la culture du numérique, un domaine récent pour la profession et qu'il convient de développer collectivement. Le plan de formation de la MIOP, réalisé en *intra* ces six dernières années et initié en partie par la direction de la politique documentaire, relève bien de cette volonté d'accompagner l'évolution des savoirs et des pratiques professionnels en relation avec l'essor du numérique.

TABEAU FORMATION POLDOC INTRA (AUTOUR DU NUMÉRIQUE)

Année	contenu de formation	nombre d'agents
2006-2007	Recherche documentaire en ligne	80
2008	Web 2.0	45
2008	Veille informationnelle (Netvibes)	45
2008-2009	Ateliers web	25
2010	Écriture web	45
2011-2012	Cycle de conférences sur le numérique	120

Source :
< <http://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/> >.

Dans cette itération de formation, la médiation documentaire numérique est toujours intégrée, appréhendée sous l'angle de la connaissance comme de la *praxis*. Ce dernier élément est particulièrement déterminant, car c'est bien en pratiquant les outils et les situations de travail que les acteurs de la médiation gagneront véritablement en maîtrise et en compréhension.

24. < <http://docmiop.wordpress.com/2010/02/24/la-fiche-domaine-v3/> >.

25. < <http://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/> >.

En somme, pour aider les bibliothécaires à prendre en marche le train du numérique, il est impératif de mettre en place une véritable dynamique de la construction des compétences.

C'est dans cet esprit aussi que le biblioblog de la MIOP, Bambou²⁶, a été conçu. Animé par le directeur de la politique documentaire et ouvert en écriture à l'ensemble des bibliothécaires du réseau, cet outil de veille et de médiation numériques vise à favoriser l'expression, la diffusion et le partage d'une culture professionnelle commune.

Pour conclure, en intégrant la médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée et dynamique, soit en l'associant, voire en la subordonnant aux actions de sélection, de production et de gestion de contenus, la bibliothèque se renouvelle et s'élargit, sans pour autant se dissoudre dans l'océan informationnel et la communication virtuelle du Web.

Nous avons vu l'importance du choix des outils logiciels, en termes notamment de fonctionnalité, d'évolutivité et d'interopérabilité, et à quel point leur degré d'appropriation par les bibliothécaires (et non par leurs seuls administrateurs) peut conditionner la vitalité de la contribution individuelle comme l'efficacité du dispositif éditorial mis en place.

Nous avons également rappelé que la gestion des compétences est un levier essentiel pour accompagner les transformations à l'œuvre dans la société de l'information. Afin d'aider l'ensemble des acteurs documentaires à transposer efficacement leur connaissance des contenus ainsi que leur expérience de médiation dans le monde du numérique, il n'est d'autre chemin que d'impulser une politique de formation continue et à grande échelle, sachant répondre à la hauteur et à l'urgence de l'enjeu.

Ce sont les principales options de la MIOP, des choix technologiques et managériaux qui se veulent à la fois structurants et dynamiques, méthodiques et pragmatiques mais qui ne manqueront pas d'être interrogés pour évoluer encore et encore, dans un mouvement à la fois centripète (en lien avec son territoire) et centrifuge (vers d'autres ressources, d'autres environnements relationnels).

26. < <http://docmiop.wordpress.com/> >.

2

DÉFINITION ET ENJEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE DOCUMENTAIRE

par Cécile Gardiès
et Isabelle Fabre

Le concept de médiation documentaire au sein des sciences de l'information et de la communication (SIC), renvoie à la notion d'intermédiaire, de lien entre le singulier et le collectif. La médiation documentaire concerne une médiation des savoirs mettant en place, grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages. Elle permet de concilier deux choses jusque-là non rassemblées pour établir une communication et un accès à l'information. C'est par sa capacité à lier information et communication qu'elle peut être qualifiée de médiation documentaire. Elle s'appuie sur des composants humains ou matériels qu'on peut distinguer en « médiateurs sociaux » naturels » (normes, valeurs...), médiateurs humains (négociateurs, chefs...), dispositifs complexes (agencements matériels et géographiques, organisationnels et techniques...) »¹. La médiation est donc fortement liée à la question du dispositif étudié en SIC comme objet matériel médiateur qui désigne « l'ensemble des substrats matériels de la communication »².

Ainsi, le dispositif est le lieu où humains, objets matériels et liens s'organisent pour mettre en œuvre des interactions à la fois réelles et symboliques qui instituent des modalités et des logiques d'usage de l'information. Mais avec les évolutions liées notamment à l'information numérique, la médiation documentaire est re-questionnée dans ses relations aux nouveaux dispositifs, en effet « une part de plus en plus importante de l'information produite aujourd'hui dans presque tous les domaines de l'activité

1. Alex Mucchielli, Les mécanismes de la médiation dans les groupes et les organisations, in Denis Benoît (dir.), *Introduction aux sciences de l'information et de la communication*, Paris, Éditions d'organisation, 1995, pp. 83-93.

2. Yves Jeanneret, Usages de l'usage, figures de la médiatisation, *Communication et langages*, n°151, 2007, pp. 3-19.

humaine est numérique et conçue pour être accessible sur ordinateur »³. Or, la notion « d'accessibilité à l'information facilitée par le numérique » véhiculée avec celle de « société de l'information » semble faire abstraction d'une nécessaire médiation documentaire. Pourtant « ce qui fait lien... et sens... c'est l'activité du sujet dans et sur le monde, un monde qu'il partage avec d'autres sujets »⁴. Que signifie alors aujourd'hui la médiation documentaire au regard des dispositifs numériques ? Peut-on avancer l'idée d'une nouvelle médiation documentaire que l'on pourrait considérer comme spécifique et liée aux dispositifs info-communicationnels numériques ?

Une première partie de notre article permettra de mettre en perspective le concept de médiation documentaire. Nous le confronterons avec celui d'information dans sa forme numérique dans un deuxième temps, plus particulièrement dans son lien avec les dispositifs info-communicationnels. Nous questionnerons enfin la potentialité d'une nouvelle médiation documentaire au regard des dispositifs numériques, notamment au travers d'exemples issus de nos recherches successives.

LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE ET L'INFORMATION NUMÉRIQUE

Si la médiation documentaire peut être considérée comme une médiation des savoirs, elle met en jeu prioritairement de l'information dans des processus de construction de connaissances et ce, grâce à des dispositifs sociaux, techniques et humains. Autrement dit, réfléchir à la médiation documentaire c'est aussi réfléchir à la place de l'information dans son rapport à la connaissance individuelle et aux savoirs historiquement et socialement constitués.

3. UNESCOPRESSE, Comment préserver l'information numérique ? *Feature* n°2002-10. [En ligne] < http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=4805&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html >.

4. Bernard Charlot (dir.), *Les jeunes et le savoir : perspectives internationales*, Éditions Anthropos, 2001, 168 p.

Même s'il existe plusieurs manières de définir l'information au sein même des sciences de l'information et de la communication, pour notre part et nous situant dans la branche spécifique des SIC qu'est l'information-documentation, nous considérons que l'information n'est pas une donnée pré-construite ni une ressource transmise par un canal, elle est une connaissance construite et circulante dans des processus de communication, elle est utile, plus ou moins spécialisée et plus ou moins durable. Elle est inscrite sur un support, le document, ce qui lui permet d'être véhiculée en s'affranchissant du temps et de l'espace, elle est activée à réception, c'est-à-dire lorsqu'un usager la reçoit et se l'approprie en vue d'agir, de prendre une décision ou de l'assimiler à ses connaissances antérieures, il augmente ainsi son propre stock de connaissances. La connaissance est propre à l'individu, elle se construit à partir de l'information et se transmet par l'information. Le savoir est la somme des connaissances socialement reconnues, il constitue un tout objectif. Gérard Losfeld souligne l'importance de l'individualisation de la connaissance, puisque « toute connaissance ne peut que prendre appui sur ce qui a été fait ou dit auparavant, qu'on l'intègre ou qu'on le rejette [...] toute connaissance, par le fait même qu'elle prend appui sur la prise en compte de « documents » antérieurs, leur lecture et leur exploitation, est individualisée »⁵. La connaissance revêt donc un caractère personnel et subjectif, alors que comme le définit Michel Foucault, le savoir est « cet ensemble d'éléments, formés de manière régulière par une pratique discursive et qui sont indispensables à la constitution d'une science »⁶.

Si nous situons la définition de la médiation documentaire en considérant effectivement que l'information se différencie de la connaissance et du savoir, comment peut-on définir l'information numérique ? Se différencie-t-elle radicalement des formes plus classiques de l'information et en quoi ?

5. Gérard Losfeld, Sciences de l'information VS sciences de la communication : éléments pour un dialogue épistémologique, in *Actes du congrès INFORCOM 90, Société française des sciences de l'information et de la communication, 24-26 mai 1990* ; La Baume-les-Aix. La recherche en information-communication : l'avenir. Aix-en-Provence, université de Provence, 1990, pp. 161-166.

6. Michel Foucault, *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard, 1975, 275 p.

APPROCHES DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE

L'information est indissociable de son support document. Dans sa forme numérique, il est courant de dire que son support change. Pourtant, depuis Paul Otlet et Suzanne Briet avec la notion d'extensivité du document et surtout depuis Jean Meyriat, nous admettons que tout objet peut détenir une information à partir du moment où elle est utile à quelqu'un qui va l'activer dans un processus d'usage. Dans le cas d'une information numérique, il s'agit toujours « d'une connaissance communiquée ou communicable »⁷, elle est simplement inscrite de manière différente sur un support, par rapport à la manière traditionnelle la plus répandue comme par exemple le livre. La forme numérique n'implique pas une dématérialité puisqu'un certain nombre de signes continue à représenter l'information. Son support n'est lui aussi pas dématérialisé puisque nous avons des artefacts techniques (l'ordinateur, les mémoires, les réseaux) qu'il est possible d'identifier. C'est cependant cette matérialité, que certains auteurs qualifient de « cachée » en parlant d'une « dissimulation de sa matérialité »⁸, dans sa fonction support de l'information numérique qui paraît brouiller la perception que nous avons de cette information. Ne s'agit-il pas plutôt de repenser nos manières de mettre à disposition ce type ou plutôt cette forme d'information, d'y accéder, de l'évaluer ? En effet, si l'information est une connaissance mise en forme pour être transmise ou bien en voie d'appropriation, on peut avancer l'idée que l'information numérique prend juste une forme particulière dans sa configuration ou son appropriation et c'est donc à ce niveau-là que peut se porter le regard pour analyser les particularités qu'elle peut revêtir. Autrement dit, l'information dans sa forme numérique nous invite à réinterroger les processus de médiation documentaire en voie de reconfiguration. Celle-ci en tant que médiation des savoirs se décline notamment au travers du traitement de l'information que ce soit via des dispositifs médiateurs humains ou techniques.

7. Jean Meyriat, De la science de l'information aux métiers de l'information, *Schéma et schématisation*, n° 19, 1983, p. 65-74.

8. Cécile Payeur, Manuel Zacklad, Dispositifs d'articulation entre espaces physique et virtuel pour accéder à l'offre de presse, *Étude de communication*, n°30, 2007, p. 39-51.

ACCÈS ET ORGANISATION DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE : UN PARADOXE ?

Si les voies d'accès et de mise à disposition de l'information en se modifiant (forme numérique) bousculent les pratiques, celles des usagers mais aussi celle des énonciateurs d'information et par voie de conséquence celle des médiateurs de l'information, qu'est-ce qui change concrètement ? D'une part, on peut dire que la mise à disposition de l'information emprunte désormais des voies plus directes qui ne bénéficient pas de contrôle *a priori*. Mais il s'agit d'une affirmation qui n'est pas généralisable à tous types d'informations. Si nous prenons l'exemple de l'information scientifique et technique (IST) que l'on peut définir comme une information spécialisée « composante de la culture savante, [qui] se caractérise à la fois par son accessibilité, sa reproductibilité mais aussi par la nécessité d'utilisation d'un intermédiaire (sous forme de dispositif technique) qui implique que cette information, pour être durable et utilisable, requiert souvent un transfert, une action dont va dépendre l'usage »⁹, celle-ci bénéficie, avant sa diffusion, d'une construction par des chercheurs, d'une validation codifiée par des pairs avant d'être diffusée. Si l'information scientifique et technique est numérique, nous pensons qu'elle bénéficie des mêmes traitements intermédiaires de construction et de validation qui permettent de la qualifier ainsi. Sa version numérique ne vient donc pas ici modifier sa mise à disposition. Cet aspect ne présume pas entièrement des traitements documentaires de l'information, dans le cas de l'information numérique il peut s'agir par exemple des métadonnées, mais les techniques de traitement peuvent varier en fonction des producteurs qui se différencient des professionnels de l'information traditionnellement médiateurs de cette information, et donc de leur niveau de maîtrise et de l'utilisation plus ou moins avancée des langages. Les accès peuvent donc être modifiés avec la forme numérique, mais la mise à disposition directe implique souvent que les traitements traditionnels facilitant l'appréhension de l'informa-

9. Isabelle Fabre, Cécile Gardiès, Les archives ouvertes : de nouvelles pratiques informationnelles pour les enseignants-chercheurs ? In *Actes du Colloque international Édition et publication scientifiques en sciences humaines et sociales : formes et enjeux (17-19 mars 2010, université d'Avignon)*, sous la direction de Yves Jeanneret. Avignon, université d'Avignon et des Pays du Vaucluse, 2010, pp. 81-93.

tion ne sont pas toujours effectués car « même si l'article scientifique a été validé, car accepté par un éditeur [...], sa forme au sein d'une archive ouverte offre une validation qui reste virtuelle puisque seules les métadonnées en constituent la trace matérielle »¹⁰. En effet, une information scientifique numérique peut être accessible sans traitement spécifique ou de manière parcellaire, par exemple sur les sites des éditeurs. Quels sont donc les traitements de l'information numérique qui existent et sont-ils spécifiques ? En quoi modifient-ils ou non les usages ?

LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE : DES TRAITEMENTS PARTICULIERS ?

Le traitement documentaire classique de l'information « consiste à identifier le contenu informationnel du document primaire afin de faciliter son repérage et d'optimiser son exploitation »¹¹. Dans le cas de l'information numérique, un certain nombre de traitements, comme la création des métadonnées ou l'indexation avec ou sans langage contrôlé, incombent directement au producteur d'information alors que pour l'information non numérique ces traitements sont généralement effectués par des professionnels de l'information et s'appuient sur des langages documentaires. C'est ainsi qu'un certain nombre d'outils « profanes » sont construits en parallèle des outils traditionnels d'analyse documentaire (*folksonomies* vs *thesaurus*...). En effet, « l'utilisation croissante de l'Internet dans les pratiques documentaires a généré de nouveaux outils destinés à structurer et indexer les ressources informationnelles. Ces outils, dont certains s'inscrivent désormais dans le cadre d'une collaboration entre les différents acteurs du Web 2, ont pour objectifs multiples de structurer, classer, présenter et/ou représenter les ressources numériques et leur contenu informationnel. Ils bénéficient des progrès techniques du domaine informatique et partagent certaines caractéristiques avec les langages documentaires traditionnels »¹². Si nous poursuivons sur l'exemple de l'IST, nous

10. Isabelle Fabre, Cécile Gardiès, *op. cit.*

11. Caroline Courbières, L'analyse documentaire, in Cécile Gardiès (dir.), *Approche de l'information-documentation : concepts fondateurs*. Toulouse, Éditions Cepadues, 2011.

12. Caroline Courbières, *op. cit.*

avons relevé dans des recherches précédentes¹³ que ce traitement documentaire incombe aux chercheurs eux-mêmes et que cela ne va pas sans poser problème puisque « ces nouveaux usages présentent, pour certains, l'avantage de concrétiser une idée de partage des connaissances voire d'intelligence collective ; mais ils viennent surtout révéler leur extrême limite dans leur principe même d'indexation sauvage »¹⁴. Or c'est bien le traitement de l'information qui facilite les accès en assurant une mise en mémoire codifiée. Autrement dit, le traitement de l'information constitue une forme de médiation de l'information au sens de « code commun entre le professionnel et l'utilisateur d'un système d'information ; ce code sert, d'une part, à représenter le contenu informationnel des documents et permet, d'autre part, à y accéder »¹⁵.

En ce sens, la médiation documentaire est bien une médiation des savoirs puisque, par exemple, dans le cas de l'IST il s'agit de permettre l'accès à des savoirs constitués (les sciences) au travers d'informations (connaissances des chercheurs). On peut alors s'interroger sur la particularité des dispositifs qui permettent la mise en œuvre de ces médiations documentaires.

MÉDIATION DOCUMENTAIRE ET DISPOSITIFS INFO-COMMUNICATIONNELS

+++++

APPROCHES DES DISPOSITIFS INFO-COMMUNICATIONNELS

Le « dispositif [se définit comme la] manière dont sont disposés les pièces, les organes d'un appareil ; [ou comme étant] le mécanisme lui-même » puis la technique s'estompe au profit d'une abstraction « agencement d'éléments quelconques dans un but, un effet ». Ainsi, le dispositif désigne un « entre-deux », une figure intermédiaire cherchant à trouver une position « entre un ordre homogène et une approche rhizomatique, un espace de

13. Isabelle Fabre, Cécile Gardiès, L'accès à l'information scientifique numérique : organisation des savoirs et enjeu de pouvoir dans une communauté scientifique, *Sciences de la société*, octobre 2008, n° 75, p. 84-99.

14. Caroline Courbières, *op. cit.*

15. Caroline Courbières, *op. cit.*

médiation entre liberté et contrainte, une dialectique entre réalité et imaginaire »¹⁶ qui réclame une appropriation pour un projet personnel. Ainsi, le dispositif se situe entre des concepteurs qui le pensent et des usagers qui l'utilisent. Il les contraint mais participe également à la construction de leur identité grâce à l'effort d'appropriation qu'il nécessite. C'est cette articulation qui peut amener à concevoir le dispositif comme une médiation¹⁷, en incitant les différents acteurs à développer une part d'initiative partagée, créatrice de sens. Le dispositif, en permettant cette forme de médiation, ouvre un espace particulier qui offre des possibilités d'échange et favorise ainsi la construction de sens¹⁸.

DISPOSITIFS MÉDIATEURS DE L'INFORMATION

Comme nous l'avons inscrit plus haut, pour Jean Meyriat, information et connaissance sont liées, aussi « un dispositif informationnel serait, donc, un dispositif cognitif porteur d'informations dormantes, transformables en connaissances »¹⁹. Ainsi, au sein de l'activité documentaire, le dispositif est médiateur, entre le concepteur et l'usager, « une manière d'envisager l'environnement naturel ou construit de l'homme comme lieu non d'acquisition et de transmission du savoir, mais comme réseau de médiation du savoir à partir de quoi, certes, peuvent émerger des acquisitions et des transmissions »²⁰. Au sein des SIC, les expressions « dispositif communicationnel » et « dispositif informationnel » ont été rapprochées récemment sous celle de « dispositif info-communicationnel » pour mettre en évidence l'interdépendance entre information et communication²¹.

Par ailleurs, pour ce qui concerne plus précisément la branche information-documentation des SIC sur laquelle nous travaillons ici, une typologie

16. Hugues Peeters, Philippe Charlier, Contributions à une théorie du dispositif, *Hermès*, n° 25, 1999, p. 15-23.

17. André Berten, Dispositif, médiation, créativité : petite généalogie, *Hermès*, n° 25, 1999, p. 33-48.

18. Philippe Hert, Internet comme dispositif hétérotopique, *Hermès*, n° 25, 1999, pp. 93-110.

19. Viviane Couzinet, Questions des dispositifs info-communicationnels, in Cécile Gardiès (dir.), *Approche de l'information documentation : concepts fondateurs*. Toulouse, Éditions Cepadues, 2011, pp. 117-130.

20. André Berten, *op. cit.*

21. Viviane Couzinet, *op. cit.*

des dispositifs, au même titre que celle posée pour le document a été proposée par Viviane Couzinet : les dispositifs documentaires primaires rassemblent les documents dits de première main, documents primaires tels que les revues et les ouvrages. Les dispositifs documentaires secondaires concernent le traitement de l'information des dispositifs info-communicationnels primaires. Ainsi, « le dispositif d'information secondaire [qui a pour] mission [essentielle] la mise en visibilité des informations est donc également producteur de connaissances »²².

Un dispositif info-communicationnel permet, au travers des contraintes techniques et humaines induites, de construire des connaissances. Il est porteur de missions et d'enjeux qui, par le traitement documentaire, facilitent l'accès à l'information dans un processus de communication.

DE NOUVELLES MÉDIATIONS DOCUMENTAIRES ?

Cependant, on peut dire qu'à l'image des outils, les dispositifs « sont des moyens techniques et cognitifs, mais au-delà ils sont un processus social et culturel »²³. En ce sens, ils révèlent les processus d'appropriation et d'échange que nous avons soulignés précédemment et mettent au jour des constructions humaines qui interviennent à différents stades, s'opposant ainsi à une perception de stabilité des objets porteurs d'information. Or l'information numérique est, elle aussi, perçue principalement au travers du support, le document. Comment alors l'appréhender avec ou sans médiation, si, dès son inscription, elle reste incomplète puisqu'attachée au document qui est par définition toujours en mouvement, dans une incomplétude de forme, document au sein duquel « subsiste toujours déjà un horizon d'indétermination »²⁴ ?

C'est donc à la confluence de l'information et de la communication que les dispositifs info-communicationnels se structurent dans un objectif de médiation afin de faciliter l'appropriation de connaissances par un public spécifique. L'ambition cognitive des dispositifs est donc au cœur d'un

22. Viviane Couzinet, *op. cit.*

23. Serge Agostinelli, Comment penser la médiation inscrite dans les outils et leurs dispositifs ? Une approche par le système artefactuel, *Distances et savoirs*, vol. 7, n°3/2009, p. 355-376.

24. Xavier Sense, *Études de communication*, n°30, 2007, pp. 99-114.

faisceau de diffusion du savoir dans lequel la médiation documentaire prend une place déterminante.

MÉDIATION DOCUMENTAIRE ET DISPOSITIFS INFO-COMMUNICATIONNELS NUMÉRIQUES

+++++

Approcher l'information numérique au travers des dispositifs qui la mettent en forme et en « médient » l'usage, permet d'envisager l'ensemble des interventions allant de l'information elle-même à la construction des connaissances en passant par la médiation des savoirs. Autrement dit, la médiation documentaire en tant que médiation des savoirs recouvre un processus de mise à disposition, de traitement, d'accès (et donc de recherche) et d'appropriation de l'information dans des « contextes sociaux permettant à des acteurs de s'approprier des connaissances à partir d'échanges d'informations par des procédés cognitifs et techniques trouvant [...] un lieu d'appropriation entre l'abondance informationnelle et l'ordre des connaissances »²⁵. Ce processus est particulièrement tangible en ce qui concerne l'information numérique. Cependant, nous avons noté que la virtualité supposée des supports et des traitements ne facilitent pas la compréhension des processus médiateurs qui pourtant ne s'effacent pas. Dans nos recherches précédentes nous avons mené des investigations sur ce champ-là en prenant comme entrée l'analyse de pratiques informationnelles « médiées » et non « médiées » dans deux contextes radicalement différents, l'un concernant l'information scientifique et technique, l'autre l'information professionnelle. Dans les deux cas, il s'agissait majoritairement d'information numérique, ce qui nous a permis d'analyser à la fois les dispositifs info-communicationnels mobilisés, les pratiques des usagers et les processus de médiation documentaire. Ces recherches faisaient suite à d'autres plus centrées sur des dispositifs réels et sur de l'information non numérique traditionnellement médiée par des pro-

25. Cécile Gardiès, Isabelle Fabre, Michel Dumas, Place de l'information professionnelle dans la construction de savoirs émergents : le cas des agriculteurs biologiques. In 8^e Colloque international de l'ISKO-France : *Stabilité et dynamisme dans l'organisation des connaissances*. Lille 27-28 juin 2011, à l'université Charles-De-Gaulle Lille 3. (À paraître dans *Hermès*).

fessionnels de l'information. L'ensemble nous autorise aujourd'hui à une analyse comparative pour mieux comprendre la médiation documentaire au sein de dispositifs info-communicationnels numériques.

APPROCHES DES DISPOSITIFS INFO-COMMUNICATIONNELS NUMÉRIQUES

Nous avons ainsi pu mettre en avant, d'une part, que l'accès de plus en plus direct à l'information numérique accentuait un usage singulier et individuel de l'information qui nécessite des médiations documentaires ciblées. Or les professionnels de l'information ont tendance à envisager un traitement et une diffusion de l'information globale vers des besoins collectifs supposés des usagers. Les dispositifs permettant d'organiser l'information numérique manquent de médiation documentaire, ce qui implique une évaluation *a posteriori* de l'information accrue, accentuée par l'illusion d'une mise à disposition totale.

Sur une recherche menée auprès d'enseignants-chercheurs et des professionnels de l'information d'une communauté scientifique, nous avons noté que l'information scientifique numérique entraîne des spécificités d'usages, du côté des chercheurs et des spécificités de traitement du côté des professionnels de l'information, lesquelles s'organisent au sein de dispositifs mêlant objets techniques et interventions humaines.

Nous avons pu identifier quatre phases dans les pratiques informationnelles des chercheurs : la veille, la recherche, le traitement et la diffusion de l'information. Ces phases répondent à des besoins précis et s'organisent de manière structurée dans le temps et dans l'espace personnel. Au contraire de ces pratiques informationnelles plutôt individuelles, les professionnels de l'information développent eux des pratiques collectives organisées en trois phases : la collecte, le traitement, la diffusion de l'information. Mais là où les chercheurs travaillent à partir de besoins très précis, les professionnels de l'information se trouvent confrontés eux à des besoins et des niveaux de spécificités très différenciés qui entraînent des pratiques globalisantes. On note ainsi un écart important entre les usages individuels qui tendent vers une appropriation maximale de l'information et les pratiques qui ne cherchent à privilégier qu'un accès généralisé. Dans cette optique, l'information numérique permet aux chercheurs de

court-circuiter davantage les « passages obligés » des dispositifs construits pour eux. Les chercheurs développent leur propre système d'information mais, par manque de compétences informationnelles et de disponibilité, simplifient leurs pratiques. L'arrivée du numérique semble ici renforcer la dichotomie information générale/information spécialisée, obligeant à des spécialisations et des fractionnements qui remettent en cause la médiation documentaire globale généralement proposée.

TRAITER ET ORGANISER L'INFORMATION NUMÉRIQUE : UN PARI VIRTUEL ?

D'autre part, nous avons aussi noté que les pratiques informationnelles non médiées restent très intuitives, de même les dispositifs info-communicationnels organisant l'information numérique ne permettent pas toujours un usage ciblé et efficace de par les médiations documentaires qui incombent à des profanes, ces deux aspects limitent ainsi l'efficacité d'un partage des savoirs pourtant nécessaire, voire essentiel à l'activité qu'elle soit professionnelle ou scientifique.

Nous pouvons prendre comme deuxième exemple la recherche que nous avons menée visant à comprendre les pratiques informationnelles intuitives d'acteurs engagés dans des communautés professionnelles spécifiques. Il s'agissait d'interroger la place de l'information dans la circulation et le partage des savoirs, au travers du repérage des pratiques informationnelles des agriculteurs biologiques. Cette communauté professionnelle a été approchée en particulier car les savoirs y sont émergents et en forte circulation. La place de l'information professionnelle dans ce type d'activité est donc primordiale alors même qu'elle est très peu organisée dans le sens traitée et diffusée par des voies maîtrisées. Les recherches d'informations non médiées dans cette communauté professionnelle tendent à se structurer au travers de procédures (sources, repérage de la qualité, recours aux experts) même si le tâtonnement y a toute sa place et s'accompagne d'un traitement intuitif (prise de notes, classement). La diffusion, elle, semble plus organisée, que ce soit dans les canaux (oral, écrit) ou dans les liens entre cercles de partenaires. Si les pratiques informationnelles sont donc très présentes dans ces communautés d'intérêts émergents, elles sont pour une part intuitives mais des

stratégies précises se développent et concourent à construire des connaissances et un savoir collectif. Les acteurs expriment des besoins et des manques notamment en ce qui concerne la mise en visibilité de l'activité professionnelle, le partage et la diffusion de l'information. Ils signalent par exemple l'absence de relais informationnels et de moyens pour récolter et transmettre l'information. Par ailleurs, lorsque l'activité professionnelle ne s'appuie pas sur des savoirs de référence établis, accessibles, cela nécessite un usage accru de l'information pour passer de pratiques basées sur des intérêts émergents à des pratiques étayées qui demandent également de pouvoir diffuser l'information inhérente à cette activité. Ainsi les pratiques informationnelles intuitives non médiées présentent des limites du point de vue des usagers eux-mêmes qui pointent la nécessité de processus de médiation documentaire au travers de dispositifs et de traitement de l'information.

VERS UNE MÉDIATION DOCUMENTAIRE APPUYÉE SUR LES DISPOSITIFS NUMÉRIQUES ?

Au vu de ces exemples d'investigations et de l'approche théorique de la médiation documentaire que nous proposons, on peut avancer l'idée d'une spécificité de la médiation documentaire au sein de dispositifs info-communicationnels numériques qui paraît d'autant plus nécessaire à cerner que la « disponibilité » supposée de l'information numérique s'accompagne de forts besoins de médiations et de dispositifs. Autrement dit, l'accessibilité ne signifie pas le renoncement à une certaine forme de médiation documentaire.

Il s'agirait alors de repenser la médiation documentaire en lien avec les dispositifs info-communicationnels numériques. Cela passe, d'une part, par un traitement de l'information adapté aux formes numériques, or nous l'avons montré par ailleurs, les professionnels de l'information ont tendance à privilégier le traitement de l'information lorsque celle-ci est inscrite sur un support physique traditionnel²⁶. Lorsque le traitement de

26. Cécile Gardiès, Patrick Fraysse, Caroline Courbières, Distance et immédiateté : incidences du document numérique sur le traitement de l'information, *Étude de communication*, n°30, 2007, pp. 71-81.

l'information est réalisé par les usagers eux-mêmes, il paraît nécessaire de le compléter par des dispositifs médiateurs permettant de parachever efficacement ce premier niveau d'appréhension de l'information. D'autre part, il s'agit aussi de mieux prendre en compte les dispositifs dans leur complexité car « une médiation documentaire est aussi dépendante des contraintes du dispositif »²⁷.

C'est donc au dialogue entre la question de la médiation et la complexité des dispositifs que nous convient les formes numériques de l'information. En effet, un dispositif info-communicationnel nécessite la mise en place de processus de médiation documentaire qui donne à voir les savoirs, en permet le partage et favorise ainsi la construction de connaissances. Autrement dit, « un dispositif info-communicationnel propose, via une forme d'énonciation, un lieu de structuration des connaissances, de réception et d'appréhension de l'information »²⁸. La mise en place de processus de médiation documentaire passe donc par le traitement et la mise à disposition de l'information. Mais « les nouveaux processus de médiation doivent, en s'appuyant sur la complexité croissante des dispositifs, prendre en compte l'activation du sens par le récepteur [...], pour lui permettre d'appréhender et s'approprier l'information afin de construire des connaissances significatives pour lui »²⁹.

27. Gérard Régimbeau, Médiation, in Cécile Gardiès (dir.), *Approche de l'information-documentation : concepts fondateurs*. Toulouse, Éditions Cepadues, 2011, pp. 75-115.

28. Isabelle Fabre, Cécile Gardiès, La médiation documentaire, in Vincent Liguète (coord.), *Médiation*, Paris, Hermès ; CNRS Éditions, 2010, (Les Essentiels d'Hermès), p. 121-132.

29. Isabelle Fabre, Cécile Gardiès, La médiation documentaire. *op. cit.*

3

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ET LES MUSÉES : ENTRE AUTONOMIE ET PRÉSCRIPTION

par Geneviève Vidal

Les prescriptions relatives aux technologies numériques d'information et de communication conduisent les institutions patrimoniales à développer de nouvelles médiations, pour tisser des relations avec leurs publics. Ces technologies font du reste désormais partie des critères de performance dans un contexte politique de valorisation du patrimoine.

La médiation muséale sur les réseaux numériques, tant internationaux que locaux, autrement dit reliant des objets multimédias dans l'enceinte de l'institution, mène à une situation ambivalente, où s'affrontent deux logiques, celle de l'autonomie des usagers-visiteurs et celle de la prescription des médiateurs.

En effet, les scénarios, les fonctionnalités, le design et l'ergonomie des dispositifs interactifs mis en œuvre marquent une ambition d'autonomisation de l'accès au patrimoine. Aussi, les publics dotés d'une compétence technique multimédia aiguisent leur volonté d'intervenir dans le processus de médiation. De fait, la mise en relation, qui demande un investissement, de la part de l'institution, en termes d'interactivité, est synonyme de rapprochement, pris en charge par la technique, et dans le même temps, crée les conditions d'une mise à distance.

Que font les médiateurs de cette ambivalence ? Comment peuvent-ils composer avec une mission de diffusion et des propositions de participation en direction de leurs publics ?

LE RÔLE DES MÉDIATEURS

+++++

Remettre les clés de l'accès au patrimoine peut relever de la logique de diffusion. Les partager par le biais d'expériences de médiations, en prenant appui sur des logiciels et des applications multimédias, s'inscrit dans le paradigme de l'interactivité. Ce dernier recoupe des pratiques culturelles nourries de savoir-faire en matière de recherches documentaires,

et avec les moteurs de recherche d'informations. Le cadre de référence est dès lors construit à partir de la structuration de données, contrôlée par les professionnels des médiations muséales, dans un contexte d'éducation informelle. Les données sont stabilisées pour poursuivre les missions de conservation, de recherche et de diffusion, tant sur les réseaux numériques qu'avec les dispositifs insérés dans les musées. Ces missions sont maintenues à l'heure des plate-formes participatives et contributives, qui donnent à observer des inventions d'usages.

Les relations entre contenus et publics via les dispositifs numériques ouvrent sur des significations d'usages, tant des formes que des ressources. Les subjectivités croisées, des professionnels et des publics amateurs ou profanes, donnent donc à lire les liens pour un partage sensible¹ du patrimoine culturel. Il convient d'interroger la nature de ces liens ; n'établiraient-ils qu'un contact ? Les terminaux (ordinateurs, téléphones, tablettes, voire consoles de jeux), dotés d'applications diversifiées, donneraient-ils lieu à des consultations précaires provoquant la fragilisation de ce partage sensible, ou bien à de nouvelles expériences culturelles ? Le rôle des médiateurs est ici crucial pour envisager l'ambivalence de la demande de repères tout en exigeant l'autonomisation des usages, de la part des publics. En effet, les applications en ligne invitent de plus en plus à une customisation pour créer des espaces de stockage et de créativité. Or, la mise en contact des acteurs crée un territoire complexe où se tissent tous types d'interventions éclairées parfois erronées. De plus, les appropriations des contenus, des applications, des terminaux fournissent le terreau de l'économie du numérique fondée sur les suivis et les calculs de traces, dans le respect, plus ou moins strict, des données personnelles, visant l'adaptation des contenus culturels, scénarisés et augmentés.

Les musées sont sensibles à cette question de la traçabilité des données de leurs publics pour élaborer une offre multimédia, en particulier lorsqu'il est question d'utiliser la technologie Radio Frequency IDentification

1. Jean Caune, *La démocratisation culturelle. Une médiation à bout de souffle*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2006, collection Art culture publics, p. 17, p. 134.

(RFID)². Néanmoins, pris dans l'urgence d'innover, certains peuvent engager des expériences, qui ne témoignent pas toujours d'une vigilance sociopolitique, notamment sur des réseaux exogènes. Les innovations culturelles tendent toutefois à correspondre aux demandes des publics, qui recherchent une mise en débat, tout en désirant une bonne ergonomie avec le moins de contraintes possibles.

ÉTUDE D'USAGES EN MILIEU MUSÉAL : ATOUTS ET LIMITES DES MÉDIATIONS NUMÉRIQUES

La récente évaluation d'usages³ d'une tablette mobile, dotée d'un scénario de parcours d'une exposition, pour découvrir les métiers du musée, et d'une table multitouche, pour explorer la collection du musée, permet de cerner l'engouement pour ce type de médiations. Celles-ci provoquent des plaisirs relatifs aux interactions au sein des groupes constitués et aux technologies interactives et tactiles. Les utilisateurs s'écartent assez peu des prescriptions du scénario, bien qu'ils contournent les vidéos, estimées trop longues, et qu'ils ressentent un décalage entre les contenus sur les métiers et les objets exposés, à badger avec une carte RFID en se repérant avec un plan visible sur la tablette. Mais la difficulté à s'approprier ce plan entraîne de fatigants allers retours dans l'exposition. Par ailleurs, les visiteurs expriment le besoin de trouver des informations complémentaires

2. Fabrice Forest, Nathalie Candito et Elisabeth Shimells, « L'introduction des RFID dans les musées. Expérimentation de l'intelligence ambiante dans les dispositifs de médiation », in *Les Cahiers du musée des Confluences*, volume 2 *L'Expérimentation*, Revue thématique Sciences et Sociétés du musée des Confluences, Rhône Le Département, décembre 2008, pp. 85-100.

3. « Analyse des usages de l'iPad et de la Muséotouch », 2011, Anne Gagnebien, Cecilia Jauniau, Ilaria Valoti, Geneviève Vidal, LabSic, *Rapport d'étude pour le musée des Confluences, service développement et stratégie*, Nathalie Candito, [en ligne] : < <http://reseau.erasme.org/Evaluation-Ipad-au-musee-et-> >. Étude qualitative réalisée du 4 mars au 15 avril 2011, des usages d'une table interactive « Muséotouch » et d'une tablette iPad. Une carte RFID a pu être utilisée soit comme dispositif dans l'environnement du jeu des métiers via l'iPad, soit en complément de la table Muséotouch. Le parcours-jeu avec l'iPad prévoit des usages à deux niveaux : la recherche d'objets exposés à badger avec la carte RFID et le déroulement du jeu avec les métiers du musée. Si la table Muséotouch est proposée en libre accès aux visiteurs, l'iPad et la carte RFID sont distribués à l'accueil de l'exposition. Les deux dispositifs étaient insérés dans l'exposition *Le musée des Confluences dévoile ses réserves du musée des Confluences*, présentée au musée gallo-romain de Fourvière du 16 décembre 2010 au 8 mai 2011.

sur les objets exposés, rejoignant le principe de la réalité augmentée, tout comme nous l'avons relevé avec les usages de la table interactive.

Doté d'une culture numérique, le public jeune fait preuve d'une aisance pour retrouver des images des objets tagués sur l'écran tactile de la table. Comme les adolescents et les adultes, les préadolescents s'emparent d'échelles – temps et continents – proposées pour consulter le fonds numérisé. Les co-consultations (essentiellement de groupes déjà formés) de la table s'inscrivent dans le cadre d'une culture muséale et scientifique. Amateurs de sciences, adultes et enfants souhaitent apprendre, fréquemment discuter des objets découverts durant la visite, mais aussi vivre une nouvelle expérience par le truchement de la médiation tactile. Dès lors, les utilisateurs de la table tactile accèdent au patrimoine et à l'innovation, en se sentant partenaires de l'institution culturelle. Mais, ces premiers usages présentent aussi des limites. Grâce à la carte RFID, les utilisateurs pensent soit retrouver les objets tagués durant le jeu avec la tablette sur la table, soit attendent des contenus de la table vers la tablette. De plus, les allers-retours entre la table et l'exposition pour taguer des objets, suggérant un environnement interconnecté (exposition et dispositifs), ne sont pas appréciés par les utilisateurs, qui souhaitent poursuivre de façon intuitive leur exploration des collections numérisées du musée. Bien que revendiqué, l'intuitif, renforcé par l'ergonomie tactile, autrement dit sans passer par un accompagnement ou un apprentissage pour utiliser la table tactile, peut faire l'objet d'un accueil ambivalent, quand des usagers désirent des repères puisés dans leur culture informatique, Internet et documentaire, avec des modalités de recherche par rubrique, de classement et d'indexation des ressources numérisées. Les usages de la table interactive donnent par ailleurs lieu à une confusion entre collection et patrimoine, puisque plusieurs utilisateurs oublient le fonds du musée, sans doute aveuglés par une représentation du potentiel de puissance du numérique. Ces limites n'empêchent cependant pas les plaisirs multiformes avec les écrans tactiles (mobiles ou fixes). Les visiteurs se sentent investis d'un pouvoir d'action et nous faisons l'hypothèse que le tactile domine la culture de l'interactivité associée au clic de souris et à la sélection par rubrique, pouvant modifier petit à petit la posture de recherche documentaire, mais aussi impliquer des publics ne disposant pas de culture documentaire.

De plus, ces nouvelles postures de consultation des ressources patrimoniales peuvent révéler l'environnement de médiations numériques, qui fait le lien entre les collections, les acteurs du musée et les publics. Une exposition dotée de tels dispositifs, dépassant la diffusion du patrimoine et des connaissances, se présente comme une méta-exposition, qui parle d'elle-même en dévoilant ses réserves et collections, et qui ouvre sur des espaces exogènes.

Les visiteurs apprécient les expérimentations des médiations numériques dans un lieu de culture scientifique, au sein duquel les paradigmes dominants relatifs aux technologies numériques peuvent être mis en débat. Dès lors, les postures de visites observées renvoient indéniablement à la fonction pédagogique et sociale de l'institution muséale.

Les relations entre les institutions muséales et les publics se nouent aussi sur l'Internet. Mais dans le cas de la poursuite du jeu (initié sur la tablette) en ligne, nous avons constaté qu'à distance, le dialogue stimulé dans l'enceinte de l'exposition, ne perdure pas pour les visiteurs, qui devenus internautes souhaitent retrouver tous les objets de la collection sur Internet. Pour éviter la rupture du dialogue entre musée et publics, il faut tenir compte des relations chargées de sens et d'émotions au moment de la visite. De plus, depuis la sphère privée (ou depuis un poste de travail), le cadre de référence n'est plus le même qu'au musée et l'internaute cherche à protéger son espace de vie, de travail et son temps.

EXPÉRIMENTATIONS PARTICIPATIVES : ÉTABLIR À DISTANCE UNE RELATION DE PROXIMITÉ

Sur l'Internet, les institutions cherchent, tout en maintenant une distance, à établir une proximité avec les publics de la culture attirés par la posture interactive, visant un dépassement de la communication de type émission-réception. Elles les invitent à prendre part aux médiations numériques qui les relient aux contenus et aux activités muséales. Les médiations mettent alors à l'épreuve les missions de diffusion du secteur patrimonial, et, dans une certaine mesure, les missions de conservation et de recherche, via des applications participatives.

Les réseaux de co-conception d'expositions illustrent les actuelles expérimentations⁴ qui font circuler différentes représentations du musée. Pour engager et faire aboutir ces innovations, les musées s'appuient sur une expérience d'échanges, telle qu'elle se déploie depuis plusieurs années sur le dit Web 2.0. Sa maturité permet d'investir de nouvelles modalités de diffusion culturelle prenant appui sur les applications participatives et contributives.

Or, dans une économie du numérique, le Web 2.0 relève de stratégies marketing, tout en offrant les outils d'une personnalisation de la mise en contact entre institutions et publics, qui, à cette occasion, font preuve de nouveaux usages de services en ligne pour commenter, publier, à propos du fonds et des médiations. Dans la sphère muséale, l'organisation documentaire reliée à la multimédiatisation des données suscite de nouveaux accès aux informations, aux collections et aux connaissances dans le champ des arts et des sciences. Les dispositifs de médiation numérique permettent de consolider l'ambition pédagogique du musée et le rayonnement du patrimoine culturel. L'institution muséale réactualise ainsi la prescription des usages des contenus patrimoniaux.

Cette appropriation ambivalente des technologies participatives et contributives est à l'image du développement hybride de l'Internet comme réseau marchand et comme bien commun public⁵. Où se situe l'Internet muséal ?

Le secteur muséal rend possibles la personnalisation des accès (galeries personnelles), l'indexation (étiquettes dans le cadre d'un *social bookmarking* ou *folksonomy* avec des catégorisations profanes pour guider, de façon alternative, l'interprétation des contenus), le commentaire (blog), les contributions concernant la recherche et la conservation des œuvres. Scénariser des visites virtuelles, proposer des jeux, donner à consulter des *podcasts*, des dossiers, des bases de données, faire circuler des

4. Par exemple Museomix < <http://www.museomix.com/> >. Le Brooklyn Museum expérimente la co-conception d'expositions avec ses publics depuis plusieurs années : < <http://www.brooklyn-museum.org/community/> >.

5. Françoise Massit-Folléa, « Usages et gouvernance de l'Internet : pour une convergence socio-politique », in Geneviève Vidal (dir.), *La sociologie des usages : continuités et transformations*. London, Hermes Science Publishing, 2012.

informations avec des *newsletters* et des fils RSS, ou sur des sites 2.0 ou réseaux sociaux⁶, encourager la participation, telles sont les médiations sur l'Internet des musées. Ces derniers poursuivent leur politique de numérisation et de mise en ligne des contenus, tout en considérant la multiplicité des supports.

Ils se prémunissent néanmoins des débordements, en distinguant les légitimités. Les sites institutionnels ou exogènes peuvent alors répondre à un désir d'expressions des amateurs plus ou moins éclairés (sans être obligatoirement des visiteurs de musées). Ce faisant, les professionnels de musées tendent à modifier leurs relations avec des publics élargis, et à poursuivre la diffusion du patrimoine, tout en ayant besoin de structurer leurs données⁷. Il convient dès lors de rationaliser les interventions des internautes et de créer les conditions d'une régulation de ces dernières fondée sur une sophistication technique et éditoriale des médiations numériques.

DE NOUVEAUX DÉFIS POUR LE SECTEUR PATRIMONIAL ?

Nous pouvons relever une logique participative au cœur des médiations numériques muséales. Cependant, il ne suffit pas de mobiliser les innovations numériques des institutions, mais de prendre en compte les significations et motivations d'usages. Celles-ci peuvent être analysées grâce à des enquêtes en ligne, des études de contenus produits par les publics et de leur circulation⁸. Entre séduction, talent et réticences, les musées élaborent des médiations prises entre la temporalité des expressions et actions des internautes, et la temporalité de la validation scientifique. Lorsque les contributions s'intègrent dans l'espace du musée, l'autorité

6. Les wikis ne semblent pas faire l'objet d'une appropriation de la part des musées, bien que le modèle wikipedia ne soit pas exclu des projets des musées, tel que < http://fr.wikidia.org/wiki/Mus%C3%A9e_du_Louvre >.

7. Geneviève Vidal, « Le web 3.0, pour en finir avec le web 2.0 ? », *Documentation et bibliothèques*, vol. 55, n° 4, octobre-décembre 2009, pp. 201-207.

8. Geneviève Vidal, Gaëlle Crenn, « Les musées et le Web 2.0 : approches méthodologiques pour l'analyse des usages », in Florence Millerand, Serge Proulx et Julien Rueff (dir.), *Web social : mutation de la communication*, Québec, Presses de l'université du Québec, 2010, pp. 145-158.

du musée est quelque peu partagée et une fragmentation de la diffusion du patrimoine s'instaure. Le musée est de moins en moins seul à l'origine de la circulation des contenus muséaux, servant sa réputation sur les réseaux. L'objectif principal pour le musée reste donc la diffusion du patrimoine, auprès d'un public à élargir, dans le cadre d'une (difficile) démocratisation culturelle⁹. Les musées veulent garder le privilège de désigner les savoirs, par le biais de formes renouvelées des médiations.

Il semble dès lors essentiel pour l'institution patrimoniale de concevoir des médiations entre ouverture et fermeture. Le mouvement d'ouverture offre une entrée vers les contenus, tout en gardant opaques les technologies retenues et les savoir-faire professionnels telles que l'indexation et la structuration des données. Les publics, dont les interprétations sont erronées et inventives, sont maintenus à l'écart par la double sophistication technique et scientifique. Le Web sémantique¹⁰, prôné capable de prendre en charge (par le paradigme du calcul) le sens et les interprétations humaines, permet au secteur muséal de conserver ses prérogatives. Pour autant, les professionnels des musées continuent d'être animés par le désir du partage des savoirs grâce à de nouvelles médiations pour diversifier les modalités d'étude et de délectation des ressources¹¹.

Les usages ambivalents des médiations numériques conduisent les institutions à mettre en place des actions qui associent structuration de leurs données sur l'Internet et médiations innovantes pour accueillir les internautes sur le mode du participatif-contributif. Deux projets émergent, l'un visant à verrouiller pour protéger et l'autre à ouvrir pour répondre à des attentes (encore mal cernées) d'interventions sur les contenus de la part des publics. Ces deux projets rejoignent le processus d'une rationalisation des usages de l'Internet, selon une démarche diffusionniste. Les institutions patrimoniales semblent néanmoins prêtes à les mettre en débat pour composer avec l'ambivalence des usages des technologies numériques tant des médiateurs que des publics.

9. Jean Caune, *op. cit.*

10. < <http://www.w3.org/2001/sw/> >.

11. Geneviève Vidal, « Des sites ressources à la tentation contributive », in Fabrice Papy (coord.), *Évolutions sociotechniques des bibliothèques numériques, Traité des sciences et techniques de l'information*, Paris, Hermes Science Publication, 2010, pp. 61-83.

4

LE BLOG BIBLIOMAB, UNE APPROCHE DE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DU PATRIMOINE

par Léo Mabmacien

Depuis 2008, le blog BiblioMab¹ propose des articles consacrés aux livres anciens et aux bibliothèques, puisant dans les richesses patrimoniales disponibles en ligne et ailleurs, avec une volonté de partage et de curiosité. C'est un moyen simple de valorisation et de médiation documentaire du patrimoine qui vous est présenté ici.

Bibliothécaire et amateur de livres anciens depuis de nombreuses années, je possède une bibliothèque personnelle qui s'est enrichie au fil du temps. Les livres étaient nettoyés, catalogués (sommairement) et bien rangés sur une étagère. Il m'arrivait parfois d'en prendre quelques-uns et de les parcourir, rarement plus. Avoir une collection c'est bien, mais cela ne va pas très loin. Il m'a fallu un déclic, la visite d'un ami parcourant ma bibliothèque et s'intéressant à un ex-libris sur une Bible, pour me donner envie d'en savoir plus sur les livres anciens, d'explorer ce monde si particulier en me servant de ma propre bibliothèque et des ressources disponibles sur Internet. Et quoi de mieux pour partager ses découvertes, ses interrogations qu'un blog, formidable outil, gratuit, simple d'utilisation et interactif ? Oui, mais pas n'importe comment !

« RIEN NE SERT DE COURIR, IL FAUT PARTIR À POINT » : ÉTABLIR UNE LIGNE ÉDITORIALE, CHOISIR UN NOM...

+++++

Il est toujours intéressant, avant de se lancer dans un projet, de voir ce qui est déjà fait, s'il existe d'autres blogs sur le livre ancien et comment ils sont structurés : parution, contenu, ton employé... À partir de là, on peut établir une ligne éditoriale à notre blog et lui donner un nom.

1. < <http://bibliomab.wordpress.com> >.

Dans le cas de BiblioMab, je me suis rendu compte qu'il n'y avait pas de blogs en français consacrés aux livres anciens et aux bibliothèques, tenus par un bibliothécaire. Je tiens à préciser que je ne suis pas un spécialiste du livre ancien, ne travaillant pas sur un fonds patrimonial. J'ai eu la chance plus tard de faire un stage de catalogage des livres anciens et de m'occuper d'un petit fonds de livres, mais au début mes connaissances étaient limitées. Tout cela m'a aidé à développer une démarche pédagogique, une démarche peu représentée dans les blogs dont le contenu, tourné vers des initiés (bibliophiles), rend difficile l'accès pour un néophyte.

Le sous-titre du blog était tout trouvé : « Le monde autour des livres anciens et des bibliothèques ». La ligne éditoriale² est la suivante : « découvrir le livre ancien sans chichis, apprendre à connaître cet univers, parcourir les bibliothèques et la mutation du livre, vous faire partager mes découvertes, mes informations, mes erreurs... ».

Quant au nom³, il dérive de Bibliothèque (Biblio) et Mab vient du pseudonyme sous lequel j'écris (Léo Mabmacien). Écrire sous un pseudonyme était un choix, par souci de discrétion. D'une part, pour que mon nom et ma qualification ne viennent pas perturber la lecture et le jugement éventuel de mes articles, d'autre part, pour garder un anonymat face aux libraires auxquels je suis susceptible d'acheter des livres.

GARDER LE CAP ! VARIER LES PUBLICATIONS ET GARDER LE RYTHME

Écrire sur un blog demande une certaine régularité, au niveau du rythme de publication, du choix des articles et de leur présentation.

Un blog demande une publication régulière mais pas trop soutenue pour fidéliser des lecteurs. Publier un article par jour n'a aucun sens, surtout s'il est copieux. Ne rien publier pendant trois semaines non plus. J'essaie

2. La citer dans son blog, c'est annoncer au lecteur ce qui l'attend, ce qu'il va trouver en venant ici.

3. Jean-François Ruiz. Comment trouver un (bon) nom pour son blog. [En ligne] < <http://www.webdeux.info/comment-trouver-un-bon-nom-pour-son-blog> > (consulté le 28 août 2011).

de tenir pour BiblioMab un rythme de deux articles par semaine en alternant un article de fond et un article plus bref (annonce, site Internet...).

Le choix d'un sujet provient en grande partie de ce que je lis, de ce qui m'intrigue et des achats que je peux effectuer. Ainsi, je me suis posé la question⁴ à un moment de savoir pour quelles raisons on donnait l'année 1811 comme date limite pour un livre ancien, en constatant que des livres édités dans les années 1830 gardaient les caractéristiques d'un livre publié sous l'Ancien Régime. J'ai donc fait des recherches sur Internet, parcouru l'Histoire de l'édition française et d'autres livres. Petit à petit, je commence à composer un article. Je jette pêle-mêle des liens, des copier-coller, j'écris quelques phrases, je commence une petite bibliographie. Il m'arrive de laisser un article pour en commencer un autre. Au fil du temps, j'étoffe mon article et je l'affine. Ainsi, dans le cas des documents patrimoniaux, je me suis demandé ce qu'il en était dans les autres pays. Pour moi, il est important que mes propos soient les plus exacts possibles, clairs et pédagogiques. Cette volonté demande un travail important sur un article qui sera modifié parfois plus de 30 fois avant d'être prêt à être publié.

Autre exemple : un livre ancien que je venais d'acheter comportait de nombreux ornements (lettres ornées, bandeaux...) qui m'ont intrigué par leur diversité. De là, une *Tentative d'épuisement des illustrations d'un livre ancien*⁵ qui m'a permis de constater la longévité et la transmission des fontes et des ornements entre imprimeurs.

Plusieurs fils conducteurs tissent une toile cohérente parmi les articles du blog : citons la présentation des fonds patrimoniaux de bibliothèques, les catalogues d'éditeurs, les marques d'imprimeurs... J'ai toujours plusieurs articles d'avance prêts à être publiés sans compter ceux en préparation. À ces articles longs (sur un auteur, un imprimeur-libraire, sur les ornements typographiques, sur une édition particulière, sur une technique

4. Léo Mabmacien. *Livre ancien : à quelle date ? Les documents patrimoniaux*. [En ligne] < <http://bibliomab.wordpress.com/2008/12/07/livre-ancien-a-quelle-date-les-documents-patrimoniaux/> > (consulté le 28 août 2011).

5. Léo Mabmacien. *Tentative d'épuisement des illustrations d'un livre ancien*. [En ligne] < <http://bibliomab.wordpress.com/2010/03/11/tentative-depuisement-des-illustrations-dun-livre-ancien/> > (consulté le 28 août 2011)

d'imprimerie...) il me fallait aussi pouvoir signaler dans des articles brefs une ressource utile sur Internet (une base de données, un site spécialisé), une parution papier, un événement. Sans mélanger les deux. Je me suis servi pour cela des catégories⁶ qui permettent de classer un article selon son contenu : ressources, bibliothèques, librairie-édition, typographie, reliure...

J'ai aussi défini pour chaque article des mots-clés (l'indexation est libre) en essayant de rester cohérent. Je me suis inspiré librement des autorités RAMEAU⁷, en réutilisant les têtes de vedette des notices. Le nuage de mots-clés a été enlevé pour privilégier les catégories.

Les illustrations utilisées proviennent pour la majorité de ma propre bibliothèque (appareil photographique), de captures d'écran (pour la présentation de sites de bibliothèques par exemple) et de ressources libres de droits⁸ (livres et documents numérisés). Pour ces dernières, je fais un lien vers la ressource (fonction « sélection » pour Google Books, lecteur exportable sur Gallica) ou je la récupère (texte brut, copie d'écran) en n'oubliant pas d'établir un lien vers la source.

Les articles de BiblioMab sont sous une licence Creative Commons*⁹ : ils peuvent être reproduits sans modifications, sous réserve de mentionner leur auteur et ne doivent pas faire l'objet d'une utilisation commerciale.

SE RELIER AUX AUTRES, SE FAIRE CONNAÎTRE

L'intérêt d'un blog est de permettre aux lecteurs de réagir, ce qu'ils font sur BiblioMab en laissant des commentaires¹⁰ à la fin d'un article. Je ne manque pas d'y répondre. Je reçois aussi des courriels pour des renseignements ou des informations.

6. Jean-François Ruiz, *Définir les rubriques de son blog*. [En ligne] < <http://www.webdeux.info/definir-les-rubriques-de-son-blog-catgories-menus-pages> > (consulté le 28 août 2011).

7. < <http://rameau.bnf.fr/> >.

8. Léo Mabmacien. *Les documents libres de droit et le droit d'auteur*. [En ligne] <<http://bibliomab.wordpress.com/2008/11/20/les-documents-libres-de-droits-et-le-droit-dauteur/>> (consulté le 28 août 2011).

9. < <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> >.

10. La première fois, le commentaire est soumis à validation.

Vous pouvez inciter le lecteur à répondre à un article avec une petite devinette ou une question de recherche¹¹ comme je le fais parfois. Je poste régulièrement des commentaires sur d'autres sites ayant trait au livre ancien, et vous trouverez sur BiblioMab des liens vers d'autres blogs avec un flux RSS permettant d'afficher le titre du dernier article publié. Les lecteurs de BiblioMab sont informés des nouveaux articles grâce à un flux RSS, par courriel, sur leurs comptes Facebook et Twitter.

DES LECTEURS TRÈS PRÉSENTS SUR LE BLOG

Les commentaires sur le blog sont assez nombreux, ce sont souvent les mêmes fidèles lecteurs qui réagissent (signaler une erreur, compléter un article, féliciter...) : libraires, blogueurs ayant un site consacré au livre ancien ou à la bibliophilie, bibliophiles, relieurs, bibliothécaires (ces derniers très discrets, notamment les personnes travaillant en bibliothèque patrimoniale). La majorité des lecteurs reste silencieuse. Les personnes qui ne sont pas familiarisées avec le livre ancien tombent souvent sur un article qui les intéresse et reviennent rarement après sur le blog. J'ai eu quelques propositions d'articles que j'ai publiés, certains commentaires m'ont donné des idées d'articles et je reçois régulièrement des demandes de renseignements. Par volonté et par manque de temps, je préfère me concentrer sur le contenu de BiblioMab : Facebook me sert surtout à diffuser les nouveaux articles, à présenter le blog et je n'échange que rarement avec les relations présentes. C'est la même chose avec Twitter qui me permet en plus d'envoyer de brefs messages sur des ressources trouvées sur Internet (actualité, article à lire...). Les derniers tweets sont affichés à droite sur le blog ainsi qu'un lien discret vers Facebook.

En trois ans, BiblioMab a grandi, tant au niveau du nombre que de la qualité des articles (« c'est en forgeant qu'on devient forgeron »), de nouveaux outils se sont greffés au blog (Facebook, Twitter...). Écrire me demande beaucoup de temps, de lectures, mais c'est un réel plaisir de faire partager mes découvertes, les connaissances que j'ai pu acquérir... Il est important de comprendre qu'un blog n'est pas figé, qu'il doit évoluer. D'autres

11. Par exemple : < <http://bibliomab.wordpress.com/2011/05/03/petite-devinette-typographique/> >.

améliorations sont envisageables comme l'utilisation de Flickr ou l'enrichissement de l'encyclopédie Wikipédia comme le fait la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges¹².

Le monde du livre ancien est très petit mais depuis quelques années d'autres blogs se sont ouverts, tel celui de Gallica¹³ qui a su développer une belle médiation avec ses usagers ou comme Annecy Libris, blog patrimonial de la Bibliothèque d'agglomération Bonlieu¹⁴ ou Interfaces/livres anciens de l'Université de Lyon¹⁵, encore bien timides dans l'échange.

Pour conclure, je dirais que la médiation autour des documents patrimoniaux est entière quand ces trois éléments sont réunis : pédagogie, utilisation optimale des outils du net et échanges. De « l'art de susciter la curiosité pour des choses étrangères aux habitudes du lecteur »¹⁶.

12. < http://fr.wikipedia.org/wiki/Charles_Giroux>.

13. < <http://blog.bnf.fr/gallica/> >.

14. < <http://bibliotheques.agglo-annecy.fr/annecylibris/> >.

15. < <http://bibulyon.hypotheses.org/> >.

16. Lirographe. *La médiation pour quelles collections ?* [En ligne] < <http://lirographe.wordpress.com/2010/09/07/la-mediation-pour-quelles-collections/> > (consulté le 28 août 2011).

5

par Claire Nguyen

**SERVICES DE QUESTIONS-
RÉPONSES EN LIGNE ET
MÉDIATION DOCUMENTAIRE
NUMÉRIQUE :
DES OUTILS DE MÉDIATION
DOCUMENTAIRE À PLUSIEURS FACETTES**

Les services de questions-réponses en ligne (que nous appellerons services de Q/R) sont de véritables services de médiation documentaire. L'aspect documentaire est très prégnant : par exemple, la moitié des questions reçues par le service SINDBAD¹ de la Bibliothèque nationale de France (BnF) concerne les documents de la bibliothèque ou y renvoie, c'est aussi le cas pour le service Biuminfo de la BIU Santé.

Les questions documentaires peuvent être diverses :

- la recherche bibliographique et la sélection de sources, les questions factuelles, la localisation de documents. La médiation consiste à chercher, collecter, sélectionner, (ré)orienter, et proposer des documents ;
- la politique de circulation du document (droit de reproduction, prêt entre bibliothèques) ou les questions plus techniques (accès aux ressources électroniques), ou encore des questions relatives à la formation (usage des ressources, notamment électroniques). La médiation consiste à informer et former.

Ces services sont numériques par nature, car basés sur les nouveaux médias pour répondre et proposer le plus souvent des documents numériques (plus de 95 % des revues scientifiques sont disponibles sous cette forme).

1. < http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.sindbad_votre_question.html?first_Art=oui > (consulté le 16 août 2011).

Isabelle Copin, « Sindbad, les publics et les collections de la BnF », *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Presses de l'enssib, 2010, collection La Boîte à outils ; 20.

Or, malgré ces évidences et une fois les statistiques extraites relatives aux questions d'ordre documentaire, les relations entre les services de Q/R d'une part, et les services ou le circuit documentaires d'autre part, ont été peu étudiées. Les corrélations ne sont pas aisées à mesurer (impact sur les inscriptions, usage des ressources, fourniture de documents, enquête auprès des usagers pour savoir s'ils ont et comment ils ont utilisé les ressources médiatisées par le bibliothécaire...). L'approche du sujet dans cet article est donc exploratoire.

LA MÉDIATION : UNE RELATION PERSONNELLE

Comme pour l'entretien en face à face, l'entretien virtuel est une relation personnalisée entre un usager et un bibliothécaire. À une question individuelle, une réponse adaptée est apportée.

Voici un exemple de question : « Je fais un mémoire de master sur les récits de défaites pendant la guerre de Trente Ans, pouvez-vous me donner une liste de livres sur le sujet ? ». Le bibliothécaire va répondre donc en tenant compte de son profil (niveau master) et proposer des documents adaptés. Mais s'il le juge pertinent, il peut aller au-delà de la simple commande et proposer des documents auxquels la personne n'aurait pas pensé (proposer aussi des articles de périodiques, etc.). Ou encore proposer d'autres développements ; par exemple, à une question de médecin sur une pathologie, envoyer des références de médecine fondée par les preuves sur les différentes procédures chirurgicales².

Le grand intérêt de cette médiation est qu'elle garde des traces, constituant une archive de la méthodologie de recherche que l'utilisateur pourra, éventuellement réitérer : texte de la réponse, références des sources consultées, texte et/ou parcours de recherche sur le Web³. Ce processus est plus complexe à mettre en œuvre lors d'un entretien en face à face.

2. Hélène Gautier-Gentès, « Un service de questions-réponses en ligne de bibliothèque spécialisée : Biuminfo, le service de la bibliothèque interuniversitaire de médecine et d'odontologie [devenue BIU Santé] », *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, op. cit.

3. Il s'agit de la prise en main du navigateur Internet de l'utilisateur par le bibliothécaire.

Suite à cette interaction, l'utilisateur peut être invité à approfondir sa recherche en venant à la bibliothèque, voire en prenant un rendez-vous avec un bibliothécaire. D'ailleurs, l'inverse est vrai : il est tentant de conseiller à un usager de poser sa question en ligne quand le bureau de renseignement physique est saturé.

LES SERVICES DE Q/R ET LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

+++++

L'ACCÈS LIBRE AUX RÉPONSES

Complémentaire de la relation personnelle décrite ci-dessus, la médiation peut se penser également en termes d'autonomie de l'utilisateur. Les réponses sont proposées en ligne sans interaction personnalisée. Elles pourront répondre aux besoins de l'utilisateur, avant que ce dernier pose éventuellement une question au service de Q/R. Voici des interfaces qui le permettront :

- une foire aux questions (FAQ) : elle propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées ou à des questions types rédigées par les bibliothécaires supposées répondre à des besoins généraux (notamment des questions pratiques) ;
- une base de connaissances⁴ : c'est un réservoir de questions-réponses en ligne, accessible à tous. Par une sorte d'analogie d'intérêt, l'utilisateur pourra trouver des réponses à des questions déjà posées. Les usagers, comme pour le libre accès physique, pourront butiner, surtout si la base de connaissances est largement ouverte, organisée sous forme de forum comme le Guichet du Savoir⁵, et pas seulement sous la forme d'un moteur de recherche. Ce butinage sous forme de feuilletage peut entraîner de nouvelles questions ;

4. Marie Montano, « Offrir une base de connaissances : pourquoi, pour qui, comment ? ». *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, op. cit.

5. < <http://www.guichetdusavoir.org> > (consulté le 16 août 2011).

- un blog. Il offre des questions sélectionnées par les bibliothécaires (les Carnets de Rue des Facs)⁶ selon des critères définis (question typique, qualité de la réponse) ou toutes les questions posées par les usagers (cas plus rare, le blog sert d'interface du service de Q/R). Pour alimenter le blog au départ, les bibliothécaires pourront proposer des questions-réponses qu'ils auront inventées.

Pour offrir toutes ces fonctions, il faut indexer les questions-réponses ; on peut choisir la classification Dewey, option proposée par le logiciel QuestionPoint, une classification adaptée ou maison comme le Guichet du Savoir, ou Questions ? Réponses !⁷ de l'enssib.

LE SERVICE MÉDIATEUR DES DOCUMENTS DE LA BIBLIOTHÈQUE

Lorsqu'il répond à une question bibliographique, le bibliothécaire peut faire jouer son expertise à différents niveaux : il peut sélectionner quelques ressources (20 références selon la charte de Rue des Facs) ou envoyer un « un bouquet de références » que le lecteur passera au crible (surtout s'il s'agit d'une question pointue émanant d'un chercheur). Il peut les localiser en établissant un lien avec les notices du catalogue, voire avec la liste de résultats d'une requête effectuée par le bibliothécaire, comme le Guichet du Savoir le fait.

Les documents proposés sont tout support (imprimé, électronique, multi-média...), même si le support électronique est privilégié⁸.

Cette médiation est d'autant plus importante lorsque la bibliothèque dispose de fonds spécialisés.

Le réseau Si@de propose ainsi un annuaire de bibliothèques associées selon leurs spécialités, comme par exemple la BIU Santé pour la santé.

6. < <http://ruedesfacs.hypotheses.org> > (consulté le 16 août 2011).

7. < <http://www.enssib.fr/questions-reponses/classification-thematique> > (consulté le 16 août 2011).

8. Une enquête américaine démontre ainsi que les ressources électroniques sont plus utilisées que les ressources imprimées pour répondre aux usagers, Pnina Shachaf, Debora Shaw, "Bibliometric analysis to identify core reference sources of virtual reference transaction", *Library & Information Science Research*, 2008, pp. 291-297.

Swissinfodesk⁹, le service de la Bibliothèque nationale suisse, ne répond qu'aux questions concernant la Suisse. Le service permet de médiatiser et de valoriser ces collections.

Le bibliothécaire peut bien sûr proposer des documents qui ne sont pas localisés dans la bibliothèque.

LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE HORS LES MURS

En effet, le bibliothécaire qui répond ne se sert pas que des documents de sa bibliothèque – ou de son réseau s'il participe à un réseau –, mais il exploite également des documents localisés dans d'autres bibliothèques, qu'ils soient physiques ou dématérialisés.

L'immensité de la Toile est exploitée pour trouver des ressources disponibles sur abonnement dans une autre bibliothèque ou gratuits. Il s'agit d'élargir la recherche mais aussi par souci d'accès à l'information car les usagers n'ont pas forcément accès à de la documentation payante. Selon leur profil, on proposera en priorité des ressources libres et gratuites (usager grand public), ou ressources payantes (usager affilié à un établissement disposant d'abonnements).

La médiation passe aussi par la réorientation vers un service documentaire de la bibliothèque, un autre service de documentation (pensons également aux archives ou aux musées pour une recherche spécialisée), voire vers une personne considérée comme ressource.

Cette réorientation peut déboucher sur une collaboration extérieure et apporter un vrai plus aux usagers ; par exemple, suite à une recherche, un document localisé dans un centre de recherche d'Aix-en-Provence et traité par les bibliothécaires de l'École des hautes études hispaniques via Rue des Facs a été numérisé et mis à disposition.

9. < <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> > (consulté le 16 août 2011).

LES RÉPONSES DEVIENNENT DES DOCUMENTS DE LA COLLECTION

Les réponses des bibliothécaires peuvent même devenir des documents à part entière et être traités comme tels, la médiation documentaire devient objet documentaire. Les réponses sont intégrées aux autres réservoirs de documents, comme le catalogue Catalog+ de la Bibliothèque municipale de Lyon qui recense les réponses du Guichet du Savoir¹⁰.

La bibliothèque peut aussi préparer de véritables dossiers documentaires : *Points d'actu*!¹¹ reprend sous forme de dossiers structurés des points d'actualité, qui peuvent avoir été inspirés par des questions-réponses du Guichet du Savoir. Ces points peuvent faire aussi l'objet de billets* de blogs, dont le contenu sera mis en relation avec les collections de la bibliothèque. Le service de Q/R de l'enssib reformule certaines réponses pour en faire des fiches pratiques thématiques, en ligne sur le site de l'école¹². Ce faisant, les bibliothécaires pourront judicieusement alimenter la base de signets de la bibliothèque grâce aux documents trouvés lors de leur recherche, et aider de cette manière les veilleurs.

LA MÉDIATION DES SERVICES DOCUMENTAIRES

Le service de Q/R permet de détecter des tendances dans les interrogations des usagers qui peuvent orienter les politiques d'acquisition. Les services de Q/R sont aussi médiateurs de services documentaires. Par exemple, même si les services de Q/R en ligne ne couvrent pas la fourniture de document à distance – hormis quelques demandes égarées – ils peuvent en faire la promotion si les documents sélectionnés ne sont ni accessibles ni localisés près du domicile ou du lieu de travail de l'utilisateur. Une étude d'octobre 2010 pour établir un recoupement entre les usagers des deux services la BIU Santé, montre que 10 % des usagers de Biuminfo ont eu recours au service de fourniture de documents. On peut imaginer

10. < <http://autonomy.bm-lyon.fr/retina/public/basic.do> > (consulté le 16 août 2011).

11. < <http://www.pointsdactu.org> > (consulté le 16 août 2011). Voir aussi l'article de Bertrand Calenge : « *Points d'actu* ! Une voix singulière », p. 154.

12. < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents-de-la-collection-97> > (consulté le 5 novembre 2011).

donc que le service de Q/R a motivé les usagers à recourir au service de fourniture de documents¹³.

Les formateurs peuvent également trouver des sujets d'exercices dans les questions posées, comparer et vérifier leur méthodologie avec le collègue répondeur. Les services de Q/R incitent aussi les usagers à venir aux formations proposées par la bibliothèque (l'université de Nancy 1 a ainsi observé une corrélation entre usagers des Q/R et les inscriptions aux formations documentaires proposées).

Le bibliothécaire non seulement accompagne le lecteur dans son parcours documentaire mais il le forme. Les réponses détaillent la méthodologie de recherche (ressources consultées, syntaxe de la recherche...), parfois sans donner les résultats, par souci pédagogique. Des fonctionnalités telles que l'envoi de pages Web ou la co-navigation¹⁴ sont de vrais outils de formation à la recherche, à l'usage des ressources électroniques ou aux outils de la bibliothèque (catalogues, portails...).

Dans le même esprit, la bibliothèque de l'université de Georgetown¹⁵ a décidé, au vu des lacunes détectées dans les questions reçues par le service de Q/R, de proposer sur son blog des points méthodologiques sur la recherche documentaire (comment trouver une revue...).

LE SERVICE PEUT AUSSI S'INSÉRER DANS L'ENVIRONNEMENT DOCUMENTAIRE DU LECTEUR

Les *widgets* permettront d'intégrer le service de Q/R dans l'environnement documentaire, afin d'exercer une médiation de proximité. On peut les faire apparaître opportunément dans les catalogues quand la recherche ne donne aucun résultat : le lecteur bredouille sera invité à demander de l'aide (voir ci-après, à la Topeka and Shawnee County Public Library).

13. L'étude n'a pas pu être approfondie au niveau des dates de demande pour vérifier l'antériorité des demandes reçues par le service de questions-réponses, car manipuler des données nominatives est un exercice délicat.

14. Il s'agit de la prise en main du navigateur Internet de l'utilisateur par le bibliothécaire.

15. Yasmin Morais, Sara Sampson, "A Content Analysis of Chat Transcripts in the Georgetown Law Library", *Legal Reference Services Quarterly*, vol. 29, n°3, 2010, pp. 165-178.

CATALOGUE DE LA TOPEKA AND SHAWNEE COUNTY PUBLIC LIBRARY

The screenshot shows the library's website with a search bar containing the word 'maurice'. Below the search bar, there is a list of search results. The results are displayed in a table with columns for Title, Author, and Pub date.

Title	Author	Pub date
1. Maurice	Shelley, Mary Wollstonecraft, 1797-1801.	1999
2. Maurice	Elwell, Deborah.	2004
3. Maurice : a novel /	Ford, E. W. (Edward Morgan), 1873-1943.	1975
4. Maurice and Thomson : the story of a love /	Allen, Patrick V.	1998
5. Maurice Evans /	Muller, Joseph Erwin, 1911-	[1994]
6. Maurice, or the Sultan's cat : a tale /	Shelley, Mary Wollstonecraft, 1797-1801.	1999
7. Maurice Prendergast, 1859-1926.	Wynn, Hedley Robert.	1993
8. Maurice Sendak /	Woods, Mark.	2000
9. Maurice Sendak's Little Bear : full-screen stories	Hennings, Dan.	2000
10. Maurice Sendak's Little Bear : Little Bear's story	Hennings, Dan.	[2000]

Source : < <http://www.tscpl.org> >.

Le service gagne également à s'intégrer plus globalement dans l'environnement de l'internaute en proposant sa médiation : présence sur Twitter, sur Facebook comme Bibliosésame¹⁶ ou le chat d'Ubib.fr¹⁷. Véritable outil de marketing documentaire, le service de Q/R s'ingénie à réinventer la bibliothèque tant physique que virtuelle comme lieu et service documentaire.

16. < <http://www.bibliosesame.fr> > (consulté le 16 août 2011).

17. < <http://www.ubib.fr> > (consulté le 16 août 2011).

PARTIE II

CONSTRUIRE SON PROJET DE MÉDIATION NUMÉRIQUE DOCUMENTAIRE

1. DÉFINIR SON PROJET : 5 GRANDES ÉTAPES

par Franck Queyraud

+++++

2. CONSTRUIRE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE PAR LES PUBLICS : LES PORTAILS THÉMATIQUES DE L'INFOTHÈQUE

par Véronique Mesguich

+++++

3. SCÉNARISER LE CATALOGUE ET CONTEXTUALISER LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

par Bernard Strainchamps

+++++

4. ÉLÉMENTS POUR UNE ÉVALUATION DE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

par Xavier Galaup

+++++

DÉFINIR SON PROJET : 5 GRANDES ÉTAPES

Commençons par énoncer une tautologie ! Un projet est un projet, qu'il soit de médiation numérique ou autre. Selon Wikipedia, « un projet est un engagement irréversible de résultat incertain, non reproductible *a priori* à l'identique, nécessitant le concours et l'intégration d'une grande diversité de contribution, et répondant à un besoin exprimé ». En bref, il s'agit de se projeter (selon l'étymologie) dans le futur avec un ferme dessein.

Nous allons décliner, en 5 phases, les conditions nécessaires à la bonne réalisation d'un projet : propositions à but pratique dans le cadre de cet ouvrage. Plusieurs chemins sont possibles et comme le disait Molière : « Et le chemin est long du projet à la chose ». Pas sûr qu'il parlât de la même « chose » que l'objet de ce livre : la médiation documentaire numérique. Ces trois mots de médiation, de documentaire et de numérique sont évidemment importants dans le contexte de ce livre pratique. Leurs acceptions impliquent que dans nos étapes nous les entendions, au moins dans deux directions : comment entendre les différentes voix des participants à un projet ? Et comment utiliser des outils numériques pour prendre en compte les idées de chacun ? Assurément, le numérique peut nous apporter des outils de gestion de projet.

PHASE 1 : LE POURQUOI DU PROJET ?

La question est centrale et d'importance. Résultat d'une pré-étude (diagnostic, enquête, audit, rapport), le projet doit s'appuyer sur des bases solides (constat ou état des lieux) et permettre de définir des objectifs, validés ensuite par la tutelle. Cette étape peut être longue : elle permet de poser toutes les questions futures de nos partenaires et d'anticiper des réponses ; puis de déterminer ensuite les modalités d'organisation du projet, et les rendez-vous réguliers (réunions, concertations nécessaires, validations). Quelles sont nos ressources, humaines, matérielles ? Quelles

sont nos compétences et nécessitent-elles des formations complémentaires ? Toutes ces questions sont capitales.

Le projet répond souvent à une demande exprimée par une autorité hiérarchique ou, si la requête n'est pas de leur fait, il est le résultat d'une proposition par le fonctionnaire à sa tutelle afin de répondre aux missions de son service ou de le faire évoluer. Certes, sans une volonté politique exprimée, un projet contiendra une grande part d'incertitude qui risque d'être dommageable plus tard, celui-ci nécessitant ressources humaines, moyens techniques et financiers pour le conduire à terme. Il engage des acteurs très variés, liés par des relations hiérarchiques ou des relations plus informelles, possédant des compétences diverses et provenant d'univers professionnels différents.

En effet, dans un projet, il est difficile de rassembler des professionnels des bibliothèques, des collègues des différents services de sa collectivité (informatique, communication, services techniques), des partenaires privés, publics ou associatifs et parfois, les individualités/individus représentant le public à qui le projet est destiné. Il conviendra de bien identifier les rôles de tous les partenaires potentiels, et de fédérer tous ces acteurs. Quelle est la meilleure manière de réunir un groupe si ce n'est en lui donnant un nom spécifique ? Au départ, cela peut être tout simplement un nom de type : groupe projet ou comité technique pour la mutualisation des actions culturelles du Pays Imaginaire ! Si le nom est fédérateur, il devient indispensable, plus tard, pour la phase de lancement en direction du public.

Le projet raphaëlois de « Mise en réseau des bibliothèques du Pays de Fayence avec la médiathèque de Saint-Raphaël en synergie avec la médiathèque départementale du Var » (c'était le nom du départ qui était très long à écrire sur tous les documents !) a débouché sur le nom d'une entité générale, une médiathèque de territoire : la médiathèque Terres et Mer, abrégée en MEDIATEM. Désormais, ce nom est devenu l'emblème de l'ensemble des 15 bibliothèques isolées mais rattachées au projet et permet de communiquer sur un nom court (3 syllabes) vers le public. Il a été déterminé de manière collaborative (selon la méthode éprouvée du remue-ménages) : condition de la bonne appropriation du

projet par tous les acteurs. C'est aussi le nom du site Internet commun : < www.mediatem.fr >.

PHASE 2 : DES OBJECTIFS ET DES MOYENS

Quels sont les objectifs du projet ? Ils peuvent être de plusieurs natures : principaux ou prioritaires (répondant aux missions principales de notre service), secondaires ou intermédiaires (liés aux spécificités du projet particulier) ; enfin, posséder un caractère visible ou caché.

Un exemple d'objectif caché pourrait être : afin de faire venir des enfants à la médiathèque, développer une action culturelle très attirante et dans l'air du temps (*jeux vidéo en ligne*) pour leur proposer nos autres services (*prêt de documents*), devenus moins attractifs ! Il convient également d'imaginer les effets de nos objectifs : effets attendus ou induits, effets inattendus, lister les avantages et les inconvénients, essayer de repérer les facilitateurs, les freins ou les risques potentiels. Déterminer des objectifs pour un projet est devenu une chose courante : la culture projet s'est installée avec profit dans nos organisations.

Reste à graduer ces objectifs et surtout à les représenter pour nos hiérarchies, notre groupe projet ou pour nos collègues et partenaires.

Certains outils du Web peuvent nous aider à visualiser de manière globale un projet aux ramifications complexes. La carte heuristique (*mind map* en anglais) est une représentation graphique particulièrement efficace. Elle peut permettre également un travail collaboratif pour ces deux premières phases du pourquoi et des objectifs d'un projet. *Mind Meister*¹, outil gratuit, permet de créer de telles cartes. Un bel exemple d'utilisation existe en ligne : « le bouillon des bibliobsédés ». Cette veille collaborative sur le monde de l'information et de la documentation fonctionne avec une vingtaine de professionnels. La carte permet de rappeler à chacun les principes fondateurs (les objectifs), la ligne éditoriale, la liste des acteurs, les modalités d'accès pour le public et une charte à respecter pour les

1. < <http://www.mindmeister.com/fr> >.

veilleurs². Elle a été constituée de manière collaborative permettant une meilleure appropriation des objectifs à atteindre. Comme le souligne Sylvère Mercier, initiateur du projet : la carte heuristique est un outil idéal qui permet « de créer des cartes en ligne sans rien installer sur son ordinateur, de les partager, de les créer de manière collaborative, et surtout de les insérer dans un site Web »³. Cet outil est efficace à tous les stades : de la conception à la communication du projet.

QUELS SONT NOS MOYENS ?

De la même manière, la carte heuristique permet de visualiser l'ensemble de nos ressources humaines, matérielles et financières. Aujourd'hui, mutualisation et optimisation sont les deux mots emblématiques d'une gestion des ressources maîtrisée et opérationnelle. Cette phase est également déterminante car elle permet de construire un budget prévisionnel adapté : il ne faut rien oublier.

D'abord, il convient de lister les moyens humains, matériel et logistique disponibles et nécessaires ; puis de déterminer les compétences mobilisables ou à acquérir (formations à prévoir) au sein de notre équipe projet. Devra-t-on également sous-traiter certaines parties du projet (intervention d'un prestataire extérieur) ? Ensuite, il est utile de rédiger un état des lieux des ressources immédiatement disponibles et de prévoir les moyens nécessaires à la réalisation (phase devis, recrutement, interventions extérieures, conventions à prévoir, etc.) Enfin, nous devons faire apparaître clairement les contraintes financières, juridiques et techniques du projet accompagnées des solutions disponibles.

Quand un projet piétine, c'est souvent qu'un défaut dans la communication interne – entre les acteurs – a eu lieu. On peut limiter au maximum ces dysfonctionnements en prévoyant dès le début des outils de bonne gestion. Il existe des produits dédiés. Les Enterprise resource planning (ERP) sont des applications logicielles qui permettent de coordonner

2. < <http://www.mindmeister.com/fr/26022382/le-bouillon-des-bibliobs-d-s-veille-collaborative-en-information-documentation?password=nectar> > (consulté le 15 août 2011).

3. < <http://www.bibliobsession.net/2008/10/14/de-lusage-des-cartes-heuristiques-comme-outils-de-mediation-numerique/> > (consulté le 15 août 2011).

toutes les activités d'une collectivité autour d'un même système d'information. Associés à des outils de *groupware*⁴ (outil de travail collaboratif ou logiciel de groupe de travail) et de *workflow*⁵ (l'ensemble des tâches à effectuer – on parle de flux de travaux), ils permettent d'assurer transversalité et circulation de l'information.

Mais ces outils peuvent être très chers, complexes à installer et à mettre en œuvre pour une collectivité.

À l'heure des contraintes budgétaires, soyons pragmatiques et utilisons des outils qui sont à notre disposition, parfois gratuitement, sur le Web. Il en existe beaucoup⁶. Un outil comme « Google documents » vous permet de partager des documents. Ces outils ont de nombreux avantages :

- favoriser le partage de la même information ;
- permettre la collaboration active de chacun : par exemple, à partir du texte initial, chacun grâce à un code (initiales du nom, codes couleur) peut intervenir et donner son avis ;
- par là même, éviter des déplacements et des réunions coûteux en temps et en argent ;
- limiter les frais de photocopies et d'envoi par courrier ;
- ne pas multiplier l'éparpillement de version successive d'un document : tout le monde a le même document en ligne au même moment.

Toutefois, il faudra prévoir une phase de formation pour les collègues les plus réticents à l'usage et/ou les moins à l'aise avec ce type d'outils. Surtout, il faut qu'une personne unique (le chef de projet), à un moment donné du projet, finalise et synthétise le document. Il ne sera plus possible de le compléter. Le document fera foi et loi.

Un outil de type « Google documents » vous permet de partager des documents indispensables à la conduite d'un projet : l'agenda prévisionnel, les

4. < <http://fr.wikipedia.org/wiki/Groupware> > (consulté le 15 août 2011).

5. < <http://www.dmoz.org/World/Fran%c3%a7ais/Informatique/Logiciels/Workflow/> > (consulté le 15 août 2011).

6. < <http://www.infostudio.fr/outils/93-50-logiciels-en-ligne-pour-collaboration> > (consulté le 15 août 2011).

listes des coordonnées des acteurs (fonctions, adresses, téléphone, fax ou adresse électronique), des documents de texte ou des tableurs, des budgets, des outils de contrôle des actions menées (tableaux de bord)...

Le wiki est un autre exemple d'outil particulièrement bien adapté à une démarche projet permettant de fédérer les énergies des personnes et d'avoir un site de publication dans le même temps. Il permet aussi de donner des droits d'utilisation différents : administration, écriture et/ou lecture, sur une partie ou sur l'ensemble.

L'expérience du Wiki de Brest⁷ est à cet égard remarquable : un projet qui consiste notamment à rassembler différents partenaires institutionnels pour écrire collectivement sur le patrimoine brestois, raconter des histoires de vie et de lieux sur l'ensemble d'un territoire. La participation active du public est l'une des conditions du succès de ce projet.

Pour le projet raphaëlois, l'antique guide du catalogage et des différentes procédures ou règlements ainsi que les tutoriels d'aide – nécessitant mise à jour des versions et impressions coûteuses pour chacun – ont été mis en ligne grâce à un wiki disponible uniquement en lecture pour l'ensemble des membres du réseau des médiathèques MEDIATEM.

PHASE 3 : ORGANISATION, CALENDRIER ET DÉROULEMENT DU PROJET

La phase des objectifs et des moyens permet de donner cadre et outils dont nous avons besoin pour mettre en route notre projet. Elle permet d'identifier les acteurs et parmi ceux-ci, ceux que nous pourrions séparer en deux groupes :

- un comité de pilotage du projet, composé des représentants des services ou partenaires impliqués et bien évidemment des élus (ceux qui décident dans le cadre de nos collectivités), chargé de maintenir la cohérence du projet, de valider les propositions du groupe projet, d'assurer la direction du projet ;

7. < http://www.wiki-brest.net/index.php/Wiki-Brest,_les_carnets_collaboratifs_du_Pays_de_Brest > (consulté le 15 août 2011).

- un comité technique ou groupe projet composé des acteurs opérationnels, chargé de mettre en œuvre les objectifs nécessaires à la bonne réalisation du projet et surtout de faire des propositions pour le fonctionnement futur. Celui-ci est sous la responsabilité d'un chef de projet. Son rôle est de coordonner les différents acteurs pour la réalisation de l'objectif final, d'être le catalyseur des actions à mener et le gardien du temps imparti. Il lui revient d'être particulièrement attentif aux freins humains, techniques, matériels ou financiers qui pourraient intervenir et... de gérer les imprévus qui existent dans tous les projets !

Pour gagner du temps, il faut accepter d'en perdre un peu. C'est un peu la devise d'un chef de projet.

Le temps passé sur le calendrier prévisionnel permet de fixer de manière claire toutes les étapes successives pour le déroulement d'un projet. D'un coup d'œil, on doit pouvoir visualiser : toutes les étapes nécessaires le temps du projet ; des temps de rencontres réguliers (réunions du comité technique, du comité de pilotage) accompagné de bilans écrits pour mesurer les actions déjà réalisées. Les acteurs du projet ont un besoin « viscéral » de voir avancer le projet. Il ne faut jamais remettre cette étape à plus tard au risque de voir la motivation des participants s'éteindre ; les objectifs qui restent à atteindre sont à rappeler régulièrement.

Là encore, il est important que chacun puisse disposer rapidement de la dernière version du calendrier prévisionnel : accessible sur un intranet de la collectivité, par un « Google documents » ou un logiciel de gestion de projet partagé pour les solutions les plus développées. Dans le cadre du projet de mise en réseau des bibliothèques de MEDIATEM, qui aura duré un peu plus de deux ans, les rendez-vous du comité technique ont été fixés dès le début du projet ainsi que les temps de validation par le comité de pilotage. Chaque réunion des deux groupes était ponctuée de comptes rendus envoyés à tous les participants. L'avantage majeur est de visualiser l'avancée du travail, de valider en cours de route les étapes successives, de résoudre les imprévus et de motiver le groupe régulièrement.

Pour certains projets numériques (création d'un site Web, services en ligne), la pratique d'une version bêta testée par un groupe d'utilisateurs choisis est un gage de réussite lors du lancement officiel. Avant son ouverture, la page Facebook du service Questions Réponses Bibliosésame⁸ a été préalablement testée par des utilisateurs sélectionnés pour poser des questions, n'importe quelle question ! L'expérience se déroulait avec la participation de plusieurs bibliothèques. Étaient notamment observées la capacité de répondre dans le délai contractuel de 72 heures et la pertinence de la réponse. Le service est désormais accessible à tous.

Concernant Chermédia⁹, le site des bibliothèques du Cher, la méthode employée pour développer ce site me paraît exemplaire. En effet, la formation des bibliothécaires, bénévoles et professionnels, s'est déroulée dans le même temps que celui nécessaire pour donner des contenus au site à destination du public. Le besoin de formation des collègues en termes de nouvelles technologies s'est effectué sur le principe de l'autoformation : j'apprends en faisant. Cela peut être très perturbant pour une hiérarchie de collectivité ! Mais cela faisait partie du projet.

PHASE 4 : COMMUNICATION ET SOCIALISATION DU PROJET

+++++

Très en amont, il faut penser aux moyens de communication qui seront développés pour sa publicité vers le public-cible. L'importance du nom a été soulignée précédemment. Cette phase est délicate car elle implique la communication institutionnelle de la collectivité dont est issu le projet. Élus et service de communication de la collectivité ou de l'établissement doivent être des acteurs impliqués dès le début du projet. Là, il existe sur le territoire de grandes inégalités. Si les formes traditionnelles de la communication institutionnelle sont bien connues par les services de communication, la publicité sur le Web, notamment par les emblématiques réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter ou Google+, est loin d'être admise et reste l'objet de tous les fantasmes. Il faudra donc prendre le

8. < https://www.facebook.com/home.php?sk=group_151517654915271&ref=ts > (consulté le 15 août 2011).

9. < <http://chermedia.com> > (consulté le 15 août 2011).

temps d'expliquer, de montrer des exemples à propos de cette présence ou dissémination de notre information sur ce nouveau monde qu'est Internet. Dans le cas d'un projet incluant la participation active des usagers, il faut anticiper très tôt les situations à risque, tel usager qui utilise des services interactifs pour déverser sa bile ou sa colère, hors de propos. C'est souvent cet aspect qui est surdimensionné négativement dans le cadre d'un projet impliquant la participation des utilisateurs. Dès le démarrage de ce type de projet, il faudra donc fixer les limites de manière claire (charte d'utilisation pour les usagers) et autoriser un administrateur à intervenir sur des commentaires dépassant les règles du savoir vivre ensemble.

Si ces aspects négatifs et réels sont à prendre en compte, il faut développer cette phase pratiquement comme un projet dans le projet. Une campagne d'affiches, une communication par presse ou sur le Web doivent faire passer le message et toute la symbolique du projet de manière efficace. Utiliser tel ou tel outil de communication sera plus ou moins utile en fonction du public à toucher. La communication vers les adolescents peut être beaucoup plus rentable si elle s'effectue sur les médias qu'ils plébiscitent : réseaux sociaux ou blogs... Ces aspects commencent seulement à être perçus par notre profession. Et l'on commence à voir se développer des pages de bibliothèques sur Facebook, générales ou thématiques ainsi que des blogs dédiés à tel ou tel public. Mais le chemin est long. Car, l'écriture sur ces pages n'est pas encore tout à fait adaptée au public à qui elle s'adresse. C'est un changement de culture. « À qui écrit-on ? » est la première question à se poser pour communiquer sur le Web.

PHASE 5 : UNE ÉVALUATION POUR CONCLURE ?

La phase évaluation d'un projet marque théoriquement la fin du projet. Nous n'entrerons pas dans les détails de l'évaluation, un chapitre de cet ouvrage lui est consacré¹⁰. Notons cependant que l'évaluation de votre projet se prépare au fur et à mesure de ses étapes en collectant les

10. Voir l'article de Xavier Galaup : « Éléments pour une évaluation de la médiation documentaire numérique », p. 113.

informations les plus significatives comme celles figurant dans les différents comptes rendus.

Arrivé à ce stade, vous devriez être épuisé ! Ou tellement content que vous repartiriez tout de suite sur une autre opération. Toutefois, ce qui reste intéressant dans un projet d'envergure, c'est sa pérennisation, continuer à le faire vivre et penser à le faire évoluer. Un projet se termine-t-il à la remise de son rapport d'évaluation ? Non, ce n'est que le début...

presses enssib

CONSTRUIRE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE PAR LES PUBLICS : LES PORTAILS THÉMATIQUES DE L'INFOTHÈQUE

par
Véronique Mesquich

« Le jour viendra peut-être où les livres nomades, allant et venant là où un lecteur les appelle, n'auront plus d'adresse fixe ». En lançant cette prophétie dans les premières années du ^{xx}^e siècle, le visionnaire Eugène Morel ne se doutait évidemment pas du bouleversement qui se produirait près d'un siècle plus tard, avec le développement des nouvelles technologies numériques. Ce pionnier des bibliothèques modernes prônait déjà en son temps le flux plutôt que le stock, la médiation plutôt que la conservation. Mais il serait un peu réducteur d'associer systématiquement le numérique au flux, et le « physique » au stock. En effet, un contenu numérique n'est pas nécessairement disponible en ligne et consultable à distance. De plus, le développement du Web et l'explosion des contenus en ligne ont eu pour effet de créer de véritables « stocks numériques » de textes, images, fichiers musicaux ou vidéos, dont il faudra à la fois assurer l'organisation et la diffusion.

Les professionnels des bibliothèques mettent depuis longtemps en œuvre les nouvelles technologies au service de la conservation, de la diffusion ou de la description des contenus physiques qu'ils gèrent au quotidien. Les nouveaux enjeux et missions des professionnels, en bibliothèque publique comme universitaire, consistent de surcroît à sélectionner, enrichir, contextualiser, et disséminer tant des ouvrages physiques que des contenus numériques, et intégrer ces contenus dans des produits à valeur ajoutée. Cette nouvelle forme de médiation ne peut se réduire à une simple relation linéaire entre un ouvrage et un lecteur, ou une information et un utilisateur, mais se construit dans l'interactivité des échanges. L'équipe de l'Infothèque <<http://www.devinci.fr/infotheque/>> du Pôle universitaire Léonard de Vinci mène ainsi depuis quelques années une expérience de création de produits documentaires spécialisés dans plusieurs disciplines d'enseignement du Pôle. Ces produits disponibles en ligne viennent

constituer une nouvelle forme de médiation, complémentaire de la médiation physique, et s'appuyant sur des interactions avec différents types de public, étudiants et enseignants. L'objectif étant de créer des espaces de médiation ouverte et extensible, et permettant de répondre à des besoins d'information à la fois éphémères et durables.

Cette contribution présentera les différentes étapes de la réalisation opérationnelle ainsi que les perspectives d'évolution.

CONNAÎTRE LES BESOINS ET LES USAGES DES UTILISATEURS

Le projet du Pôle universitaire Léonard de Vinci, au début des années 1990, a été porté par une volonté d'innovation dans le paysage de l'enseignement supérieur français. Ce projet s'appuie sur des valeurs fortes et originales telles que l'ouverture sociale, la transversalité des connaissances, et la proximité avec le monde de l'entreprise. L'Infothèque, espace de documentation commun aux entités pédagogiques du Pôle, s'est inscrite dans ces valeurs dès son ouverture en 1995. Cette création a coïncidé, par ailleurs, avec la période où le Web commençait tout juste sa percée en France auprès du grand public, des entreprises et des institutions.

Le bâtiment, très spacieux et innovant dans sa forme, a été conçu à l'origine pour un usage plutôt traditionnel de bibliothèque : espaces de stockage importants, lieux de consultation d'ouvrages et de travail individuel. Au fil des années, l'équipe de l'Infothèque a souhaité mettre en place de nouvelles formes de médiation documentaire auprès de ses différents publics, en suivant à la fois les évolutions conjointes des techniques et des usages dans l'accès à l'information. En effet, durant ces quinze dernières années, nous avons constaté, à l'instar de nombreux professionnels, les mutations majeures qui touchent non seulement les bibliothèques mais bien d'autres fonctions de médiation.

L'ESPACE S'ÉLARGIT, LE TEMPS SE RACCOURCIT

Le numérique a pour effet de raccourcir les délais et d'élargir l'espace traditionnel, tout en bousculant les usages. En effet, les produits numériques permettent de toucher un public hors les murs bien plus large que le

public « local » : mais inversement, les publics « physiques » pourront effectuer dans les murs de la bibliothèque des activités non documentaires. Les temporalités se superposent et parfois se brouillent : le « temps numérique » de publication et de diffusion est bien plus rapide que le temps traditionnel de l'édition classique – encore que le cycle de l'édition ait, lui aussi, tendance à s'alléger avec des produits parfois éphémères ! Le « Web temps réel »* de ce début des années 2010 rajoute encore à ce phénomène d'immédiateté.

Le temps personnel et le temps professionnel peuvent également se télescoper : les ordinateurs portables, les tablettes et les smartphones permettent de consulter, de diffuser et d'enrichir des contenus en tous lieux et à tout moment, et d'interagir avec son réseau d'amis ou de connaissances professionnelles. On ne fréquente plus la bibliothèque avec son seul ordinateur, mais avec sa « tribu » potentiellement joignable hors les murs. Nous sommes désormais à l'ère de la synchronisation des contenus entre différents lecteurs nomades.

LA « GOOGLISATION DES ESPRITS »

Le public de l'Infothèque est composé en majorité de représentants de la fameuse « génération Y » caractérisée par la règle des 4 I : individualisme, interconnexion, inventivité et impatience. Une génération peu familiarisée avec des contenus bibliographiques et demandeuse d'interface de recherche « à la Google », c'est-à-dire simple, intuitive et épurée.

LA DIVERGENCE DES CONTENUS

L'arrivée du numérique a eu un impact considérable sur les conditions de diffusion, d'accès, de consommation des contenus informationnels, mais aussi leur mode de création et de conception. Dans cette flopée de données numériques, on va trouver des éléments très divers dans leurs formes et leurs contenus : des ouvrages classiques numérisés comme des fichiers musicaux ou vidéos, des avis de consommateurs comme des opinions d'experts, des documents officiels comme des rumeurs non vérifiées, des liens vers des articles parus dans des journaux et des magazines, des informations sur le statut des personnes. Les utilisateurs peuvent se

retrouver perdus face à ce foisonnement de contenus souvent volumineux, instables, hétérogènes et peu structurés.

LE MÉTISSAGE DES PUBLICS

Les nouveaux espaces collaboratifs du Web font tomber les barrières traditionnelles entre sphère privée et sphère publique, entre information personnelle et professionnelle, entre experts et amateurs. En bibliothèque, la distinction classique entre les différentes catégories de publics (étudiants, enseignants, chercheurs, « grand public », professionnels d'entreprise...) a tendance également à s'estomper. Le *learning center* vers lequel évoluent de nombreuses bibliothèques universitaires est doté tout à la fois de missions documentaires, pédagogiques, sociales ou culturelles, en favorisant l'apprentissage tout au long de la vie et l'accessibilité à des contenus informationnels pour des publics diversifiés.

C'est ainsi que l'Infothèque se définit aujourd'hui comme une bibliothèque hybride à la fois dans la nature de ses collections, la variété de ses supports ou encore la pluralité de ses publics. Actuellement, les ressources documentaires, physiques ou numériques, sont spécialisées dans les domaines d'enseignement des différents établissements du pôle (commerce, gestion, marketing, finance, etc.) Ces ressources se composent actuellement d'une bibliothèque physique d'environ 90 000 ouvrages, ainsi que des accès à une quinzaine de bases de données en ligne d'informations économiques, financières ou de presse.

Les publics reflètent la variété évoquée plus haut : étudiants inscrits dans les différents établissements présents au Pôle universitaire, mais aussi professionnels d'entreprises, demandeurs d'emploi, porteurs de projets, lycéens, étudiants inscrits dans d'autres établissements... ainsi que tout particulier désireux d'accéder à l'Infothèque. Comme de nombreuses bibliothèques, nous avons joué la carte de l'ouverture en mettant en place des partenariats avec, entre autres, des acteurs du monde de l'entreprise ou de l'emploi.

Des enquêtes sont menées régulièrement afin de mieux cerner les attentes de ces différents publics, en matière de services de médiation physique ou numérique. Les résultats ont montré là encore la diversité des attentes. En effet, les étudiants – ainsi que les autres publics – sont loin de réclamer

des services 100 % numérique. Les besoins manifestés par les étudiants – ce qui, somme toute, est bien compréhensif ! – portent encore sur des éléments fondamentaux : des tables, des chaises, des livres et du silence... Mais la demande concerne aussi des espaces d'autoformation (notamment en langues), des lieux sociaux (café, espace de détente...) ainsi que des accès distants aux ressources (bases de données).

UNE DOUBLE MÉDIATION DIDACTIQUE, ENTRE OFFRE DE FORMATION ET CONSTRUCTION D'OUTILS D'AUTOFORMATION

La collection de produits documentaires, des guides méthodologiques et des portails spécialisés a été conçue à partir d'une prescription des enseignants. Ceux-ci constatent en effet que les étudiants ont du mal à trouver des informations pertinentes par rapport aux recherches demandées, et font souvent preuve d'un certain manque de curiosité en n'allant guère au-delà des dix premières réponses du moteur Google... Les étudiants réalisant leur mémoire de fin d'études ont également des difficultés pour sélectionner des articles académiques à intégrer dans leur bibliographie. C'est pourquoi l'équipe de l'Infothèque a élaboré d'une part, une offre de formation dans le domaine de la maîtrise des sources d'informations stratégiques, et d'autre part, une série de guides d'autoformation et de portails spécialisés, de manière à faciliter l'accès à des contenus de qualité, peu ou mal référencés par les moteurs de recherche classiques. On retrouve ainsi les notions classiques de politique documentaire dans le choix des contenus, de prescription documentaire, intégrés dans des produits qui se veulent souples, évolutifs et interactifs.

Cette gamme de produits documentaires se trouve donc portée par un double objectif :

- valoriser l'information en interne et disséminer hors les murs ;
- rassembler des contenus informationnels éparpillés sur les réseaux, en les organisant en fonction des besoins des utilisateurs, étudiants, enseignants ou entreprises.

Nous avons distingué trois thématiques liées aux besoins de nos différents publics :

- les contenus pédagogiques en relation avec les enseignements spécialisés ou transversaux : commerce/marketing, sciences et techniques, langues, et culture générale ;

- les contenus liés à la culture numérique : recherche d'information, moteurs de recherche, livres électroniques, Web 2.0, flux RSS, identité numérique*, lutte anti-plagiat, logiciels libres...
- les contenus liés au monde de l'enseignement supérieur et au domaine de l'emploi.

Le processus de réalisation des portails spécialisés a pu varier selon les périodes et les caractéristiques de chaque thématique concernée, mais le schéma général est le même pour tous les produits. Il s'appuie sur les étapes suivantes :

- une enquête préalable auprès des enseignants ou des acteurs concernés, afin de déterminer le périmètre thématique, les principales ressources documentaires et les concepts à définir ;
- la constitution d'une maquette présentant la future structuration du portail. La maquette est ensuite validée par les enseignants ;
- l'identification des ressources documentaires à intégrer, paramétrage de flux d'information automatisés, rédaction de documents méthodologiques, et création de tutoriels ;
- le test du portail par des enseignants ou des étudiants ;
- la mise en production.

Chaque portail est organisé selon une structure thématique propre à chaque discipline, et déterminée en relation avec les enseignants. Nous trouverons ainsi à l'intérieur de chaque thématique :

- une sélection d'ouvrages avec liens vers les notices dans le catalogue de l'Infothèque, géré par le logiciel Open Source Koha¹ ;
- une veille² sur l'actualité du secteur concerné, réalisée soit par le bibliothécaire responsable du secteur, à partir d'une sélection « manuelle » d'articles ou de documents d'actualité, soit automatisée à partir de flux filtrés via des mots-clés. Pour certains domaines comme le marketing, les flux très nombreux ont été regroupés au sein d'un univers Netvibes³ associé au portail consacré au marketing ;
- des liens⁴ vers des sites sélectionnés pour leur qualité et leur pertinence ;
- un moteur de recherche⁵ réalisé à partir de la technologie Google Custom Search, permettant d'effectuer des recherches par mot-clé sur les contenus des sites présélectionnés ;
- des guides méthodologiques⁶ ou tutoriels, rédigés par l'équipe de l'Infothèque, destinés à faciliter la recherche d'informations spécifiques : données financières sur les sociétés cotées, normes, offres de stages...

De plus, plusieurs de ces portails sont agrémentés d'une frise déroulante, présentant les couvertures des derniers ouvrages acquis dans le secteur concerné : chaque couverture est reliée à la notice de l'ouvrage dans le catalogue Koha.

L'objectif de ces portails est également de promouvoir des publications ou des études de cas réalisées par les enseignants. Par exemple, l'une des

1. < <http://koha.devinci.fr> >.

2. < <http://www.devinci.fr/infotheque/marketing/actualites.php?theme=8> >.

3. < <http://www.netvibes.com/info-marketing> >.

4. < <http://www.netvibes.com/englishenglish> >.

5. < <http://www.google.com/cse?cx=000838464759980997052%3Aoguvavub53y&ie=UTF-8&q=&sa=Go&siteurl=www.devinci.fr%2Finfotheque%2Fmarketing%2F> >.

6. < <http://www.devinci.fr/infotheque/finance/trouver-information-societes.php> >.

rubriques thématiques dans notre portail « Création et reprise d'entreprise »⁷ est consacrée à une étude de cas élaborée par un groupe d'enseignants. Il présente à des fins éducatives une entreprise fictive pour laquelle les étudiants doivent imaginer un scénario de reprise et simuler une stratégie.

Le contenu de ces portails dépasse ainsi largement le cadre strictement bibliographique ou documentaire, et s'inscrit dans un processus de production et de valorisation de contenus à caractère pédagogique.

Les ressources pédagogiques, prescrites en grande partie (mais pas uniquement) par les enseignants, sont ainsi propulsées auprès des étudiants et favorisent l'acquisition des connaissances. Les fonctions de veille, de la même façon, sont conçues pour être utiles à tous nos publics (étudiants, enseignants, professionnels d'entreprises ou demandeurs d'emploi) en leur permettant de surveiller régulièrement et systématiquement l'actualité du secteur concerné.

Nous avons opté pour une organisation des contenus sous forme de « blocs » dissociables, afin d'en faciliter l'administration et d'en favoriser la modularité. À la manière d'un jeu de construction, ces blocs peuvent être intégrés dans plusieurs portails, en fonction bien entendu de l'adéquation de leur contenu à la thématique concernée.

La réalisation des portails a été menée conjointement par le ou la documentaliste spécialiste de la thématique concernée, ainsi que par le webmaster de l'Infothèque. Le travail préalable d'enquête auprès des utilisateurs et des prescripteurs, de constitution de la maquette et d'identification des sources a nécessité environ 4 mois pour ces deux personnes travaillant en parallèle, parfois avec l'aide d'un stagiaire. Le pilotage et la mise à jour des portails sont assurés régulièrement par ce binôme, le documentaliste pour l'intégration de nouveaux contenus ainsi que les relations avec les utilisateurs et prescripteurs et le webmaster pour l'évolution de l'architecture technique.

Afin d'enrichir la médiation à distance, nous allons de plus en plus développer des tutoriels, notamment concernant l'interrogation des bases

7. Création et reprise d'entreprise : < <http://www.devinci.fr/infotheque/creation-reprise/organixis.php> >.

de données ou les options de recherche avancée sur Internet. Ces tutoriels sont réalisés à partir du logiciel Open Source Wink et intégrés en *streaming* au sein des portails concernés.

La collection d'univers spécialisés va s'enrichir prochainement d'une série de modules d'autoformation à la recherche d'information intitulée « Parcours de recherche ». Un parcours dédié à la méthodologie générale de recherche constitue la clé de voûte de l'ensemble. Des parcours spécialisés seront déclinés selon ce modèle et consacrés à diverses disciplines enseignées au Pôle universitaire, ou bien à des thématiques transversales comme l'autoformation en langues ou la recherche d'emploi.

Par ailleurs, nous faisons développer par des élèves ingénieurs en informatique des applications mobiles* qui permettront l'accès au catalogue Koha et à notre gamme de produits documentaires à partir de smartphones et de tablettes multimédias.

LES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES AUX PROFESSIONNELS

L'élaboration et la gestion de ces portails mettent en œuvre des compétences classiques du métier (sélection et organisation de contenus), mais nécessitent par ailleurs des compétences de diverses natures :

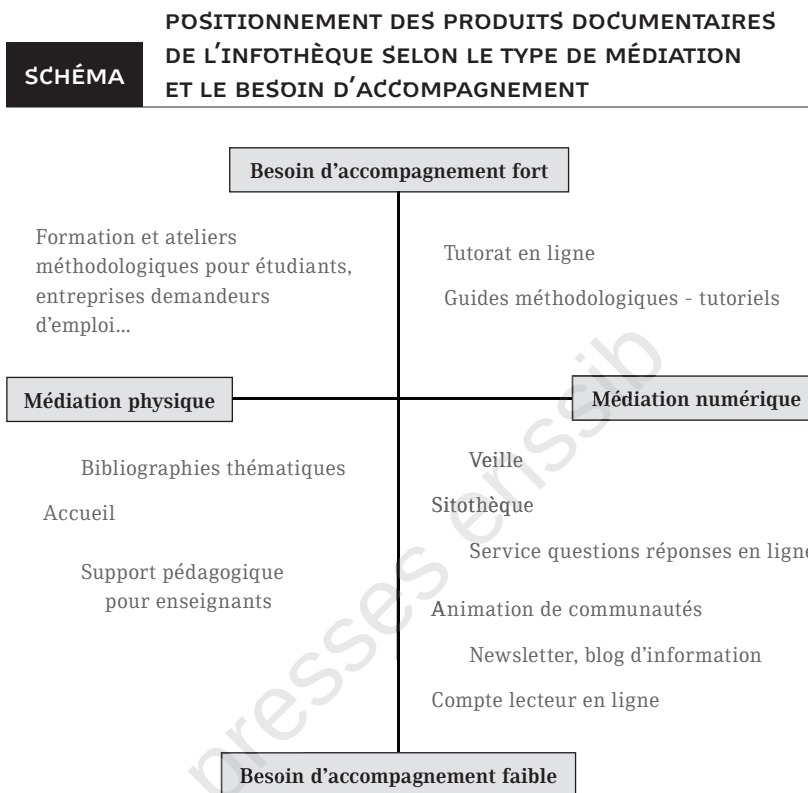
- compétences juridiques : connaissances en matière de droits d'auteurs, droit à l'image, maîtrise des licences Creative Commons...
- compétences techniques : maîtrise des outils de publication, de diffusion et de recherche sur Internet ;
- compétences rédactionnelles : savoir produire des contenus, écrire pour le Web, réaliser des documents synthétiques ;
- compétences relationnelles : savoir maîtriser l'interactivité et la relation à distance ;
- compétences didactiques : savoir transmettre des concepts sans forcément être expert du sujet – agir en complémentarité avec les enseignants.

DIVERGENCE DES CONTENUS, CONVERGENCE DES MÉTIERS

En effet, il s'agit bien de construire et de fédérer une réelle complémentarité par rapport à l'action des enseignants. De façon un peu paradoxale, le phénomène de dispersion des contenus mentionné plus haut s'accompagne d'une convergence des métiers et fonctions classiques de médiation : journalistes, enseignants, professionnels des musées... Ces différents métiers, touchés de façon identique par les mutations déjà citées, se rejoignent désormais autour d'une fonction commune de « passeur », s'appuyant sur des compétences ou des aptitudes connexes aux savoir-faire traditionnels. Dans ce contexte, la médiation numérique, loin de s'opposer à la médiation physique, vient au contraire la renforcer et permettre de valoriser davantage les ressources traditionnelles de la bibliothèque ou les fondamentaux du métier. Les nouvelles compétences évoquées ne viennent évidemment pas se substituer aux compétences classiques des bibliothécaires, mais les compléter. Il s'agit ainsi de proposer une forme d'accompagnement hybride, qui conjugue à la fois les aspects techniques et humains, en tenant compte du besoin d'accompagnement exprimé (ou non) par nos différents publics.

Le schéma ci-après présente le positionnement des gammes de produits et de services documentaires créés par l'Infothèque, en fonction du besoin d'accompagnement et du caractère physique ou virtuel de la médiation.

Voir schéma p. 102. ➡



À noter que le caractère « fort » ou « faible » attribué au besoin d'accompagnement n'est pas attaché à une catégorie de public (étudiant, enseignants ou professionnels d'entreprises) et reste très subjectif. De plus, ce besoin peut évoluer dans le temps.

Nous insisterons enfin sur la nécessité, pour tout projet de médiation, de mener en amont un travail de réflexion et de définition des besoins. Il s'agit en effet de prévoir les éléments qui feront l'objet de la médiation, les moyens et médias mis en œuvre, les publics et les temporalités. Sans jamais perdre de vue la démarche prospective et la logique d'interaction, ni la spontanéité des échanges. Car si l'un des principaux objectifs de nos

produits documentaires est de rendre nos utilisateurs autonomes, il ne faut pas oublier que l'autonomie ne limite pas une action individuelle et solitaire, mais se construit en permanence dans l'interaction. Paraphraisons pour conclure Gaston Bachelard : « Dans la pensée scientifique, la médiation de l'objet par le sujet prend toujours la forme du projet ».

ENCADRÉ

LE PROFIL FACEBOOK DE L'INFOTHÈQUE : PARTICIPER AU WEB DES CONVERSATIONS *

L'équipe de l'Infothèque a souhaité, à travers son offre de médiation numérique, non seulement éditer et organiser des contenus mais également inscrire cette médiation dans le Web des conversations. C'est pourquoi nous avons participé courant 2011 à une expérimentation lancée par l'une des écoles du Pôle : l'utilisation du réseau social Facebook pour faciliter le choix des étudiants pour leur spécialisation de quatrième année. L'Infothèque a ainsi créé un profil Facebook et intervient dans le fil de discussion des enseignants et des étudiants

pour proposer des conseils documentaires, et notamment des choix d'ouvrages concernant les métiers liés à différentes spécialisations proposées. Cette identité numérique de l'Infothèque est alimentée à tour de rôle par plusieurs membres de l'équipe.

Cette expérience, menée sur plusieurs mois, a permis de propulser des éléments du catalogue de l'Infothèque dans Facebook, ce « catalogue des individualités humaines » selon l'expression d'Olivier Ertzscheid.

SCÉNARISER LE CATALOGUE ET CONTEXTUALISER LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

La scénarisation du catalogue est le moyen de multiplier les portes d'accès aux données grâce à des présentations graphiques qui ont émergé ces dernières années sur le Web. C'est aussi la possibilité d'accompagner le lecteur comme la signalisation et le classement Dewey qui facilitent l'autonomie de celui-ci dans sa recherche d'un document dans la bibliothèque physique.

Cet article s'appuie sur l'expérience de la librairie en ligne Bibliosurf. Le site utilise le Contenu Management System (CMS) SPIP. Ce logiciel a été choisi car il dispose d'un langage simplifié d'interrogation de la base de données qui permet de construire très facilement des *templates*² qui agrègent des données des tables du CMS, voire d'autres programmes installés sur la même base. Grâce à ce logiciel, le médiateur est désormais en mesure de construire des présentations virtuelles sans avoir besoin de l'aide d'un informaticien.

Dans un premier temps, nous verrons qu'il convient de mieux exploiter l'indexation effectuée. Seront présentés les trois principaux outils de scénarisation : nuage de *tags*, géolocalisation, frise chronologique ou *timeline*. Une dernière partie, la plus importante, sera consacrée à la nécessaire expérimentation via un exemple précis de médiation.

CONTEXTE ET ÉVOLUTION DES CATALOGUES

Les catalogues des bibliothèques sont riches du savoir-faire de la profession. Mais cette richesse n'est pas mise en avant. Le lecteur qui se

1. Après cinq ans, la micro expérience Bibliosurf a été arrêtée fin décembre : < <http://www.bibliosurf.com/>>. Bernard Strainchamps a préféré rejoindre Feedbooks, librairie dédiée aux livres numériques sur laquelle il sera chargé de la médiation. Feedbooks dispose de très bons informaticiens qui ont paradoxalement compris que les algorithmes ne remplaceront pas les humains et s'inspire beaucoup du travail effectué sur les catalogues par les bibliothécaires.

2. *Template* : modèle, gabarit.

connecte à l'OPAC ne peut souvent guère en profiter. C'est d'autant plus dommage qu'aujourd'hui, c'est une spécificité de la profession de savoir sélectionner des ouvrages et de les indexer avec attention.

Les nouveaux OPAC commencent seulement à afficher l'indexation liée à une notice sur celle-ci. C'est un minimum : le lecteur qui cherche un roman précis souhaite peut-être dans un second temps accéder à l'ensemble des titres référencés de cet auteur ou au genre concerné voire plus. Le lien hypertexte conduit d'une idée à l'autre.

Il convient de configurer les affichages en fonction de la recherche. Sur la librairie Bibliosurf, il y a des critères de tri communs à toutes les recherches. Ils sont nombreux : les nouveautés, les plus en vue du moment, les plus consultés, les plus chroniqués, les mieux notés, les poches, les ebooks, les prochaines parutions, et aussi « vous avez lu » qui renvoie vers les chroniques postés sur Bibliosurf et « sur le Web » vers la revue de presse de la blogosphère.

Mais il y a aussi des menus qui n'apparaissent que dans certaines rubriques spécifiques. Un lecteur de roman policier n'a pas besoin des mêmes outils qu'un lecteur de documents historiques. La rubrique roman policier intègre des menus déroulants collections, littératures du genre, dernières interviews, recherche par ville... quand la rubrique histoire intègre des menus dédiés à la recherche par date, par bibliographie, par pays...

Malheureusement, le code des SIGB n'est souvent pas accessible. Or, un médiateur du livre ne doit pas être bridé. Il doit être en mesure de construire une table virtuelle et interactive comme il construit un présentoir physique. Sur Bibliosurf, il est très simple d'ajouter un menu contextuel dans le code du gabarit concerné :

```
[(#ENV{id_mot}|!='{3}')?{'','<a href="spip.  
php?page=jesaispasquoilire&id_mot=3">je ne sais pas quoi lire</a>'}]]  
→ Si rubrique 3 (en l'occurrence le roman policier sur Bibliosurf),  
affiche lien vers la rubrique je ne sais pas quoi lire (qui affiche une  
table dynamique qui présente les données associées au mot-clé en  
fonction de nombreux critères).
```

Créer un menu collection polar est d'autant plus simple que SPIP propose de créer des groupes de mots-clés.

```
<select name="services" onchange="window.open(this.options[this.
selectedIndex].value,'_top')" size="1">
<option value="#">les collections</option>
[(#REM ) la requête cherche dans la table mots les mots-clés du
groupe 5 (hiérarchisation des mots-clés) et les trie par titre]
<BOUCLE_coll(MOTS){id_groupe=5}{par titre}>
[(#REM) affiche dans le menu déroulant un lien (URL + titre du lien)
vers le gabarit spip.php?page=mot1 qui grâce à l'id_mot affichera les
titres de la collection.]
<option value="spip.php?page=mot1&id_mot=#ID_MOT&tri=date">
[(#TITRE|couper{18})]</option>
</BOUCLE_coll>
</select>
</form>
```

LA SCÉNARISATION DU CATALOGUE

+++++

En bibliothèque, il y a ceux qui savent ce qu'ils cherchent. Il faut alors leur fournir les outils les plus simples et les plus efficaces pour accéder aux documents. Et il y a ceux qui ont une vague idée. À nous d'enrichir celle-ci avec des propositions grâce à la contextualisation de la recherche. Nous sommes au début d'un processus où tout est encore à inventer.

Les notices sont riches de la présentation des éditeurs, de l'indexation apportée, des commentaires de lecteurs, et des liens vers des sources externes qui parlent du document en question. Avec la dématérialisation en cours, on peut imaginer aussi un accès partiel ou total au document. Sur Internet, nous pouvons oublier les contraintes d'espace, de classification unique et imaginer un site que le lecteur pourrait configurer à sa mesure !

- Je veux tous les romans policiers géolocalisés sur une carte !
- Je veux tous les livres concernant Marseille !
- Je veux tous les livres d'histoire classés par date historique !
- Je veux avoir tous les livres traitant du 11 septembre et ses conséquences.

- Je veux tous les livres concernant l'actualité du jour !
- Je veux les romans préférés des lecteurs de la bibliothèque !
- Je veux connaître les avis des bibliothécaires.
- Je veux savoir ce qui se dit sur le net sur la Série noire.
- Je veux en un clin d'œil avoir un aperçu de la littérature nordique.
- Je veux connaître les auteurs les plus chroniqués sur le Web !
- Je veux un catalogue qui s'adapte à moi.
- Je veux un catalogue qui entend ce qui se dit sur le Web.
- Je veux un catalogue qui ressemble aux bibliothécaires qui sont derrière l'écran !

TROIS OUTILS DE SCÉNARISATION

Il s'agit des nuages de mots-clés (tags), des cartes (souvent des Google-maps) et des frises chronologiques (couramment appelés *timeline*).

Le nuage de mots-clés

Le nuage de tags (ou de mots-clés) est apparu avec l'essor des blogs. Il permet d'indiquer très rapidement le contenu d'un blog ou d'une rubrique. La scénarisation consiste à changer la taille de la police des mots-clés en fonction du nombre d'occurrences ou du nombre de clics.

Sur Bibliosurf, j'ai installé en en-tête de chaque page deux nuages de mots-clés qui distinguent les genres des documentaires et permettent de faire comprendre à l'internaute de passage que les points forts de la librairie sont le roman, le roman policier, l'écologie, la cuisine et l'histoire. On verra par la suite que l'on peut aussi créer des nuages de mots-clés des auteurs d'un genre concerné ou de la littérature d'un pays.

L'important étant de ne pas surcharger les nuages de mots-clés et de ne pas mélanger des mots-clés qui n'ont aucun rapport entre eux. Dans ce cas, le nuage perd de sa pertinence.

La géolocalisation

Aujourd'hui, on géolocalise tout : les stations de Velib, les boutiques, les bibliothèques, les gens et aussi les livres.

Sur Bibliosurf, j'ai commencé à géolocaliser des intrigues de roman policier. Les lecteurs ont ainsi accès à une Googlemaps qui présente les derniers polars géolocalisés.

Dans les dossiers Polar US, Grand breton, nordique, littérature policière francophone, les internautes ont aussi accès à des cartes spécifiques restreintes au(x) pays en question.

J'ai ensuite généralisé la géolocalisation en créant des cartes dédiées aux livres de cuisine, aux récits de voyages, aux guides touristiques...

Le problème, c'est que sur une carte, il n'est pas possible d'afficher plus d'un certain nombre de titres. Au bout de 100 titres, il y a certains navigateurs qui ne sont plus en mesure d'afficher les données.

J'ai donc permis un accès différent à ces données géolocalisées.

L'internaute peut désormais rechercher les titres en fonction d'un lieu en cliquant sur la carte ou en utilisant le moteur dédié de la Googlemaps. Il peut aussi afficher automatiquement les documents liés à son lieu d'habitation grâce à une géolocalisation de son adresse IP³ – cette application ne fonctionne pas avec une connexion wifi.

La librairie Bibliosurf propose une interface spécifique de recherche par géolocalisation qui regroupe les principales fonctionnalités.

La frise chronologique

La géolocalisation est une nouvelle forme d'indexation non avec des mots-clés mais avec des latitudes et des longitudes. Nous allons voir à présent avec les *timelines* que l'indexation est cette fois effectuée avec des formats de dates.

Une frise ou une *timeline* permet de présenter des documents historiques ou liés à une actualité particulière. Les radios sur le Web adorent présenter leurs archives sous cette forme.

J'ai remarqué néanmoins que les internautes ont plus de difficultés à se déplacer dans une *timeline* qu'une Googlemaps. J'ai donc arrêté ce mode de présentation et par contre gardé l'indexation en format date réalisée

3. Une adresse Internet Protocol est le numéro qui identifie chaque ordinateur connecté à Internet ou l'interface avec le réseau de tout matériel informatique connecté à un réseau informatique utilisant l'Internet Protocol.

grâce à un *plugin* agenda. Cette indexation permet de construire des bibliographies plus facilement : 11 septembre, élections présidentielles, période historique qui s'étale sur plusieurs années.

DIVERSIFIER LES MANIÈRES DE PRÉSENTER LE CATALOGUE ET EXPÉRIMENTER

+++++

L'idée étant de ne pas se restreindre à un seul mode de présentation, on peut imaginer d'agréger sur une même page :

- les photos d'auteurs qui pointent les interviews des auteurs du genre concerné ;
 - une Googlemaps qui affiche les titres géolocalisés ;
 - un nuage de tags des auteurs les plus chroniqués ;
 - des outils de tris associés ;
 - un pavé des couvertures au lieu d'une liste de titres.
- (Les éditeurs investissent beaucoup dans les couvertures. Il est bien d'utiliser ce travail).

L'EXPÉRIMENTATION EST NÉCESSAIRE

Les fonctionnalités d'un SIGB sont bien définies car le développement repose sur une bibliothéconomie mature. La médiation documentaire en ligne est une nouvelle discipline : tout est à construire. Il s'agit moins d'atteindre des objectifs que de progresser étape par étape.

Il convient d'expérimenter sans avoir peur de l'échec. Il ne faut pas hésiter à détourner des applications qui n'ont pas été conçues pour le livre. Il s'agit moins de construire le site total que d'assembler des briques au fur et à mesure de l'évolution du projet.

Il est préférable de travailler avec des logiciels libres qui permettent non seulement d'accéder au code et de le modifier mais aussi de partager ensuite avec d'autres les progrès accomplis. Il est par ailleurs nécessaire de garder la main sur les données pour pouvoir réutiliser celles-ci ultérieurement sous une autre forme.

Ci-dessous, je vais vous présenter un exemple de démarche empirique qui démontre que l'on peut partir d'une idée simple pour produire un résultat très efficace.

ENCADRÉ

DU WEB AU CATALOGUE : POUR UNE REVUE DE PRESSE THÉMATIQUE

D'une veille égoïste pour acquérir à une veille propulsée sur un catalogue et les réseaux ou comment je suis passé d'un repérage des livres en vue sur le net pour les référencer dans le catalogue à une veille intégrée dans le catalogue, relayée sur les réseaux sociaux et scénarisée via une revue de presse thématique et des nuages de tags d'auteurs.

1^{re} étape : création d'un agrégateur

Le logiciel SPIP gère l'agrégation nativement. J'ai utilisé cette fonctionnalité pour créer un agrégateur avec un classement des flux par site et par genre.

→ J'ai ainsi acquis une meilleure connaissance de la blogosphère littéraire et j'ai enrichi le catalogue avec les titres les plus intéressants ainsi repérés.

2^e étape : la découverte d'un « *plugin* mots partout »

Ce *plugin* (qui n'est plus en service sur les versions 2 de SPIP) offre la possibilité d'indexer les flux. Cette découverte ouvrit un nouveau champ : la mise à la connaissance du public de Bibliosurf des articles qui ont été un déclencheur pour

constituer le catalogue. Si ces articles me servent, ils peuvent aussi aider les clients de Bibliosurf dans leur choix.

→ J'ai ainsi affiché des liens vers les articles sélectionnés dans les différentes rubriques de Bibliosurf et les pages auteurs et proposé une revue de presse thématique.

3^e étape : une nouvelle structuration de la base de données

Une base de données doit évoluer. Sur Bibliosurf, j'ai décidé au bout d'un an de transformer l'ISBN en mot-clé et d'attribuer celui-ci non seulement à la notice du livre, mais aussi aux interviews et aux flux. Indexer des flux avec des ISBN permet d'attacher ceux-ci directement à la notice du livre.

→ Des notices enrichies avec des commentaires des lecteurs et des liens sortants, c'est ce qui distingue aujourd'hui Bibliosurf des autres librairies en ligne.

Pour intégrer la revue de presse dans chaque notice, j'ai simplement ajouté la ligne code suivante dans le modèle de page qui gère l'affichage de celle-ci :

```
[(#REM) interrogation de la table des flux dénommé syndic _article et tri avec l'isbn]
<BOUCLE_articles_syndic(SYNDIC_ARTICLES){id_mot}{par date}{inverse}{0,10}>
[(#REM) affichage du lien]
<a href="#URL_ARTICLE">
```

```

[({#REM} interrogation sur la table qui gère les sites agrégés pour afficher le nom
du site]
<BOUCLE_site_syndic(SITES){id_syndic}>[<b>({#NOM_SITE) -}</BOUCLE_site_
syndic>
[({#REM} affichage de la date et d'un extrait de l'article]
[({#DATE|affdate_court})</b><br />
[({#DESCRIPTIF|couper{200}})]</a>
</BOUCLE_articles_syndic>

```

4^e étape : la scénarisation des flux

La base de données étant forte de plusieurs milliers d'articles syndiqués et indexés, il devenait possible d'aller plus loin dans l'exploitation de cette masse d'information structurée. Veilleur de la blogosphère littéraire, Bibliosurf est désormais en mesure de dire quels sont les auteurs les plus chroniqués sur le Web en proposant des nuages de mots-clés des auteurs les plus chroniqués.

La requête étant gourmande en ressource, celle-ci est générée une fois par mois. Ce n'est donc pas un affichage dynamique.

J'ai dans un premier temps créé une première page des auteurs les plus chroniqués sur le Web et j'ai ensuite décliné des nuages spécifiques sur les titres de la rentrée littéraire, de la littérature nordique, des auteurs de roman policier francophones.

→ Créer des dossiers avec les données éditeurs, les interviews réalisées en interne, les apports directs des lecteurs mais aussi les flux sélectionnés devient

5^e étape : la dissémination de l'information sur les réseaux sociaux

Disséminer de l'information sur les réseaux sociaux est un moyen d'aller à la pêche du lecteur concerné. J'ai fabriqué un flux de flux qui exporte les données sélectionnées vers le compte Twitter de Bibliosurf.

Le tweet avait dans un premier temps la forme suivante :

« Lu sur le Web / titre de l'article / lien vers l'article ».

J'ai estimé ensuite qu'il était temps d'arrêter la veille gratuite et qu'un détour par le catalogue de Bibliosurf n'était pas trop demandé. Le nouveau tweet se présente sous cette forme :

« Lu sur le Web : / nom du site / titre du livre / nom de l'auteur / lien vers la notice sur bibliosurf ».

→ Bibliosurf ne fait pas que sa publicité sur les réseaux sociaux. Bibliosurf devient ainsi l'AFP du livre pour un nombre de plus en plus important d'internautes.

un vrai bonheur !

LES MISSIONS DU BIBLIOTHÉCAIRE MÉDIATEUR

Indexer, effectuer des requêtes avec un affichage dynamique sur ces notices indexées, et pouvoir dire j'affiche celles-ci sur une table, une carte, un nuage, une frise et j'associe celles-ci à des critères statistiques de consultation ou de préférences qualitatives liées par exemple à des chroniques de lecteurs, ou au choix du libraire ou même à ceux de la blogosphère littéraire, c'est une des missions du médiateur en ligne.

À l'heure où le livre se dématérialise dans le cadre d'un environnement économique dominé par de grosses multinationales, les bibliothécaires ont intérêt à privilégier l'accès aux données, à partager leur savoir-faire en utilisant des logiciels libres, à s'inscrire dans une démarche de travail en réseau.

L'apprentissage de la publication est un long chemin qui commence par une pratique de la veille et l'animation d'un blog au quotidien. Il convient d'abandonner l'enseignement du catalogage au profit du codage html, de la maîtrise des feuilles de styles et des langages d'interrogation de bases de données.

Un catalogue, ce n'est pas seulement un machin qui se remplit automatiquement avec des données fournies par Electre ou d'autres bases de données et des commentaires de lecteurs via des réseaux sociaux, mais un outil qu'il convient de construire au quotidien dans un monde mouvant riche de personnes qui n'ont pas le même avis. Le médiateur doit toujours être aux aguets pour adapter les réglages nécessaires, pousser le curseur des statistiques un jour, malaxer encore et encore le catalogue, pour, en dernier ressort, mettre en avant sa subjectivité. Rien n'est défini à l'avance. C'est ce qui fait l'intérêt du métier.

Le succès relatif de Bibliosurf repose sur un bon référencement par les moteurs de recherche mais aussi sur une structuration et une scénarisation du catalogue qui permettent à l'internaute de surfer de proposition en proposition. Bibliosurf conquiert d'ailleurs de nombreux clients à Amazon et ceci grâce à cette offre intelligente.

4

ÉLÉMENTS POUR UNE ÉVALUATION DE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

par Xavier Galaup

La démarche d'expérimentation de nouveaux services numériques prévoit rarement en amont l'évaluation du projet. De ce fait, nous nous retrouvons face à des bilans chiffrés, la plupart du temps décevants, auxquels s'ajoutent les impressions de quelques professionnels participants ou de quelques usagers.

Comme le rappelle Franck Queyraud, tout projet implique de réfléchir à son évaluation dès sa conception. Il convient en effet d'en déterminer les objectifs et les indicateurs qui permettront de savoir s'ils sont atteints. Les statistiques de fréquentation d'un blog ou d'une page Facebook de médiathèque ne sont jamais mirobolantes et dans tous les cas insuffisantes pour mesurer l'impact de notre travail. Que dire du chiffre de visualisation d'une notice commentée dans un catalogue participatif ? Tout comme la médiation en vis-à-vis, l'impact de notre travail de recommandation se mesure sur la longue durée et certains effets ne sont pas immédiatement visibles. L'évaluation doit être proportionnée aux objectifs visés. Il ne faut pas créer d'usine à gaz pour suivre l'impact d'un simple blog de bibliothèque.

L'APPROPRIATION EN INTERNE

+++++

L'un des premiers objectifs de la réussite et qui favorisera le succès d'un projet de médiation documentaire numérique c'est l'appropriation par les personnes concernées au-delà de l'initiateur ou de l'équipe projet. Cela peut se mesurer avec différents indicateurs, en particulier le nombre de critiques ou de textes proposés à la publication, la variété des sujets et des contenus concernés (seulement la littérature ou plus large), et si cela fait partie des objectifs, la longueur des textes produits. Par ailleurs, nous pouvons observer la fréquentation par les collègues concernés des outils mis à leur disposition ainsi que l'intensité avec laquelle ils promeuvent

ces actions auprès des lecteurs ou encore la manière dont ils incitent ces mêmes lecteurs à participer. En bibliothèque universitaire (BU), cette observation pourra être étendue auprès des enseignants et des chercheurs. Il est nécessaire d'appréhender tous les changements en interne sur la manière de travailler et d'être en relation avec le public, c'est-à-dire comment cette nouvelle mission est intégrée dans la charge de travail et comment cela se traduit au quotidien. En effet, une fois la médiation documentaire numérique ajoutée dans la fiche de poste, il est opportun de mettre en place des objectifs mensuels ou trimestriels en termes de critiques de documents, de dossiers documentaires, de billets de blog rédigés, etc. et d'avoir un tableau de suivi tout au long de l'année. Des réunions trimestrielles sur la médiation documentaire numérique permettront de faire le point, de prendre connaissance des difficultés et d'envisager les moyens d'y remédier. L'une des manières de mesurer l'impact auprès du public est de mettre en place un fichier partagé (document Word ou fichier Excel) pour enregistrer au fur et à mesure les réactions du public comme « j'ai lu votre newsletter avec des critiques », « je ne suis pas d'accord avec l'avis que vous avez mis sur votre blog à propos de ce livre » ou encore « j'ai fait beaucoup de découvertes grâce à votre *playlist* sur la musique arabo-andalouse », etc. Cela fait partie des tableaux de bord dont nous avons besoin pour évaluer les actions de médiation documentaire numérique.

STATISTIQUES ET TABLEAUX DE BORD

Nous devons bien sûr avoir un tableau de bord récapitulant l'ensemble des moyens mis en œuvre qu'ils soient financiers ou humains y compris ce qui est pris en charge par d'autres services.

Nous ne pouvons pas non plus négliger les statistiques de fréquentation des outils de médiation documentaire numérique mais les données doivent être multiples et observées sur la longue durée. Il y a bien sûr le nombre de pages vues sur les outils de médiation numérique, le nombre de visualisation d'un article sur un blog ou sur un catalogue, le temps passé à visualiser les pages en question, le nombre de rebonds internes ou externes au site, la provenance des usagers y compris la bibliothèque d'origine dans le cadre d'un réseau, les mots-clés qui font aboutir sur les

sites. L'intérêt du travail mis en œuvre se mesure par ailleurs grâce aux nombres de commentaires à la suite de la critique ou du texte, grâce aux réactions du type « J'aime » dans Facebook ainsi que le nombre de personnes qui vont relayer sur leur propre réseau ce que nous avons mis en ligne. Particulièrement dans ce domaine, c'est l'évolution de la fréquentation des sites et des pages qui comptent plus que le chiffre brut qui risque de ne pas être très important dans un premier temps.

IMPACT SUR L'IMAGE ET LA FRÉQUENTATION DU BÂTIMENT

Il me paraît important de mettre en place des outils mesurant l'impact de la médiation documentaire numérique sur ce qui se passe dans le bâtiment de la bibliothèque :

- augmentation, même légère, du nombre d'emprunts ou de consultation des documents critiqués ;
- nombre d'interactions liées à ces outils, c'est-à-dire le nombre de gens qui viennent en parler aux bibliothécaires quel que soit le type de réaction¹ ;
- la notoriété des outils vis-à-vis du public et des partenaires, c'est-à-dire est-ce qu'ils sont connus et est-ce que cela suscite l'envie de participer ?

À ce sujet, il peut être utile de prévoir de mener une petite enquête de satisfaction afin de conforter ces premiers indicateurs de notoriété et de savoir comment faire évoluer notre médiation documentaire numérique. En menant une telle étude à la médiathèque départementale du Haut-Rhin sur notre expérimentation de *streaming* musicale², nous avons eu non seulement des retours positifs sur la proposition que nous avons faite mais

1. Cf. l'exemple de la page Facebook de Quimperlé dans cet ouvrage, l'article de Pascal Thibault : « Les coups de cœur 2.0 de la médiathèque de Quimperlé », p. 173.

2. Dans le cadre d'un appel à projet culturel innovant du ministère de la Culture, les bibliothèques de la Communauté urbaine de Strasbourg, les bibliothèques de Mulhouse, la bibliothèque départementale du Bas-Rhin et la médiathèque départementale du Haut-Rhin ont développé avec musicMe un portail d'écoute et de médiation musicale en ligne destiné aux usagers des bibliothèques. Les auditeurs de ces réseaux de lecture publique peuvent s'inscrire sur le portail musical de leur bibliothèque pour écouter 7 millions de titres et faire des découvertes grâce aux albums mis en avant et aux radios créées par les bibliothécaires musicaux.

aussi la surprise de constater que ce n'était pas un public d'adolescents ou de jeunes adultes qui était touché mais que la tranche d'âge majoritaire se situait au-delà de 35 ans (soit 81 % des personnes interrogées avec un taux de réponse important car 100 personnes ont complété le questionnaire sur 450 interrogées). L'impact en termes d'image de ce nouveau service doit être aussi appréhendé auprès des élus et des autres services de notre collectivité. Il est stratégique de faire la promotion en interne de ces actions, de voir comment elles sont reçues et le cas échéant, relayées dans le temps notamment par les élus, si, par exemple quelque temps après leur avoir présenté, ce sont eux qui l'expliquent aux journalistes, aux autres élus ou aux collègues des autres services de la collectivité ou de l'université. Cela fait partie des indicateurs sur la reconnaissance de la médiation documentaire numérique en dehors de notre sphère professionnelle. Nous avons tout intérêt à réaliser la première année un dossier spécial lors du lancement d'un nouveau service avec les données statistiques, les retours de lecteurs ou la synthèse d'une enquête qualitative auquel nous pouvons ajouter un dossier de presse (papier et Web). Il est aussi possible de l'intégrer tout de suite dans le rapport d'activité global que nous faisons auprès de notre hiérarchie et de l'assemblée des élus ou du Conseil d'administration de l'université.

Comme pour l'animation, la médiation documentaire numérique est un espace d'expérimentation de notre relation au public qui doit sans cesse être questionné et remis sur le métier. Ce qui rend le processus d'évaluation d'autant plus important.

Enfin, il me semble aujourd'hui important de partager et de communiquer avec la communauté professionnelle sur nos actions de médiation documentaire numérique, sur son évolution tout au long du projet... et sur son évaluation. Nous pouvons nous enrichir mutuellement dans ces domaines où chaque expérience est unique mais dont une partie peut être transposable ailleurs ou donner l'envie à d'autres collègues de se lancer dans l'aventure.

PARTIE III

SE FORMER ET ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES

1. INCLURE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DANS LE TRAVAIL D'ÉQUIPE

par Didier Desmottes

+++++

2. ACQUÉRIR UNE CULTURE NUMÉRIQUE ET UTILISER LES OUTILS DE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

par Thomas Chaimbault

+++++

3. COMMENT LANCER ET FAIRE FONCTIONNER UN BLOG DE BIBLIOTHÈQUE ? QUELQUES PISTES CONCRÈTES À PARTIR DE L'EXEMPLE DU BUBOBLOG

par Perrine Helly

+++++

4. CHERMEDIA, L'AGORA DES BIBLIOTHÉCAIRES DU CHER : UN OUTIL DE LIEN SOCIAL ET DE MÉDIATION CULTURELLE ET NUMÉRIQUE

par Christine Perrichon

+++++

5. POINTS D'ACTU ! UNE VOIX SINGULIÈRE

par Bertrand Calenge

+++++

INCLURE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DANS LE TRAVAIL D'ÉQUIPE

Depuis quelques années, la médiation numérique documentaire est devenue le sujet de nombreuses journées d'étude professionnelles, de blogs et de sessions de formation... Un vrai casse-tête pour beaucoup. Après une appropriation personnelle parfois difficile, les directions des établissements s'interrogent sur ces nouveaux modes de médiation. Comment inclure cela dans le travail des équipes ? Comment faire évoluer la culture des professionnels souvent en poste depuis des années ? Et comment inclure cela dans des processus de changement ?

Dans une première partie, nous chercherons à définir les enjeux stratégiques de cet environnement mouvant avant d'apporter dans une seconde partie des orientations opérationnelles facilitant l'entrée des équipes dans une nouvelle culture professionnelle ou – un retour au cœur de nos métiers ? – la médiation au public.

LES ENJEUX STRATÉGIQUES

+++++

UN ENVIRONNEMENT MOUVANT

quelques clés pour comprendre le monde numérique

Difficile de faire un point sur les mouvements actuels de la société de l'information. Essayons tout de même de dégager quelques lignes directrices dans ces premiers mois de l'année 2011.

Trois sociétés vont se renforcer :

- Amazon, libraire en ligne et de plus en plus fournisseur de contenus numériques (musique, livres...) développe avec le Kindle (liseuse) et d'autres modèles à venir un modèle économique fermé de l'appareil de lecture aux contenus variés ;

- Apple, devenue l'une des sociétés à plus forte capitalisation boursière poursuit sa stratégie du *hub* numérique : des appareils nomades (de l'iPod Touch à l'iPad) à ses ordinateurs en passant par l'iCloud, elle construit un univers où l'expérience utilisateur est simplifiée mais aussi fermée. La multiplication des boutiques en ligne intégrées – iTunes Store, iBooks, Apple Store... (musique, cinéma, livres, presse...) assure une captation du marché sans précédent au niveau mondial ;
- Google, attaqué depuis de nombreux mois pour le non-respect du droit d'auteur ou du code de la propriété intellectuelle, ne change pas ses orientations stratégiques. La société avance sur deux axes : le logiciel libre (Android et Chrome OS) et la maîtrise de contenus (programme massif de numérisation en multipliant les partenariats). À la différence des deux premières, Google met à disposition des logiciels gratuitement y compris pour de très nombreux constructeurs d'outils nomades (téléphone, tablettes) afin de mieux connaître l'expérience utilisateur et se renforcer ainsi sur le marché de la publicité, cœur de toutes ses stratégies.

À côté de cela, deux sociétés informatiques, au capital toujours contrôlé par leurs créateurs, Facebook et Twitter jouent un rôle central dans les réseaux sociaux mais les controverses et les interrogations sur le respect du droit d'auteur et de la vie privée sont multiples.

et nos publics ?

Depuis une décennie, l'accès à la culture a été profondément bouleversé. Les nouveaux écrans de plus en plus nomades (smartphones, tablettes...) ont modifié nos repères. Avec un taux de pénétration de plus de 70 %

de l'Internet¹, les moins de 34 ans sont entrés dans un usage important d'un autre écran que la télévision (10 heures contre 21 heures). Et étonnamment, les usagers quotidiens d'Internet sont les plus investis dans le domaine culturel (cinéma, théâtre, lecture d'un nombre important de livres...). En fait, le profil type, aux vues de l'enquête sur les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique est un homme, plutôt jeune (15-24 ans). À côté de cela, l'érosion de la lecture de la presse quotidienne de journaux payants et de livres se poursuit. On assiste, face au développement de la lecture sur écran, à un vieillissement du lectorat. Le profil type est là une femme de niveau études supérieures.

En fait, quatre segments d'âge et de pratiques culturelles se dégagent : la génération de l'avant-guerre, celle des baby-boomers, les 30-40 ans et les moins de 30 ans nés avec Internet. Là aussi, les pratiques numériques ne sont pas les mêmes. Deux chiffres clés : 50 % des utilisateurs des réseaux sociaux ont entre 25 et 44 ans et selon l'enquête du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc), ils sont moins de 35 % de cette tranche d'âge à fréquenter une bibliothèque. Soit 4 millions de personnes chaque jour en France. Nous sommes encore loin du raz-de-marée annoncé mais un mouvement est en marche !

Le travail de médiation

Et si on parlait de la bibliothèque ? Quelques rappels : la bibliothèque municipale est bien un dispositif de politique publique sur un territoire, en général la commune. Son travail s'effectue en trois étapes : une sélection de ressources documentaires, un traitement pour une mise à disposition et enfin, une médiation vers des publics ou des groupes particuliers par des événements ou par la production de contenus éditoriaux.

COMMENT ORGANISER LE TRAVAIL DES ÉQUIPES ?

+++++

Inclure la médiation numérique dans le travail d'équipe nécessite de réunir trois éléments :

1. Enquête « Les pratiques culturelles des Français à l'ère du numérique », 2009.

- une infrastructure réseau et informatique des années 2010 ;
- une intégration des activités numériques dans le travail quotidien, et étendre la dimension numérique à la stratégie globale de médiation de l'établissement ;
- un accompagnement des équipes avec :
 - une incitation forte à la formation continue liée à l'évolution de leur profil de poste,
 - des sessions de formation hebdomadaires de courte durée au sein de l'établissement.

PAS DE SOLUTION SANS INFRASTRUCTURE

Il s'agit là d'un préambule nécessaire sinon tout projet, toute dynamique de changement sera caduque. Le travail de collaboration avec les directions des services informatiques (DSI) est essentiel afin qu'ils appréhendent et comprennent mieux nos demandes. La médiathèque est un établissement accueillant du public aux usages différents des autres services de la collectivité. Nous connaissons tous des exemples dans nos collectivités ou dans celles d'autres collègues où écouter un *podcast*, accéder au site Internet de France Inter ou de la Fnac... est impossible. La notion de groupes de profils est souvent une option à retenir. Ainsi, la DSI assure une sécurité optimale des services de la collectivité et met en place une stratégie opérationnelle permettant à la médiathèque de répondre aux besoins spécifiques des professionnels et du public de l'établissement.

À Alès, cette collaboration a été optimale : après le déploiement de 78 iMacs y compris dans les bureaux, la stratégie réseau nous a permis, tout en sécurisant les accès, un usage professionnel de l'Internet sans limitation. Les configurations des logiciels gérées à distance, l'ouverture des ports réseau nécessaires au fonctionnement de certains logiciels ou services Web ont été définis ou amendés selon l'évolution des besoins.

Sans entrer dans une liste exhaustive, nous pourrions résumer l'infrastructure en trois points :

- un réseau filaire ou Wi-Fi de 100 Mo/bits ;
- des postes de travail avec les dernières versions système, logiciels et *plugins* installées et maintenues (Adobe Flash par exemple) ;

- un accès Internet sécurisé par un proxy avec une stratégie spécifique dédiée au personnel de la médiathèque.

Une fois les questions techniques réglées, il reste à changer l'organisation et la circulation de l'information dans l'établissement.

UN AUTRE TRAVAIL INTERNE ET UNE AUTRE ORGANISATION

Nos organisations, nos processus internes (circuit du document, catalogue...) relèvent souvent d'organisations mises en place depuis plusieurs années. Une remise en cause devant les évolutions technologiques et les contraintes budgétaires à venir doit nous permettre d'automatiser (catalogage, retour et prêt de documents...) ou d'externaliser certaines fonctions (gestion des abonnements, équipement des documents...). Ainsi, avec cette nouvelle organisation, les personnels les mieux formés pourront consacrer plus de temps à la définition, l'organisation et l'évaluation des nouvelles stratégies de médiation.

À la médiathèque d'Alès, nous avons, lors de notre informatisation en 2010, automatisés la chaîne de traitement du document en assurant une rétro-conversion de notre catalogue local, un chargement de toutes les autorités de la Bibliothèque nationale de France (BnF) et un écrasement automatique des notices de gestion temporaire au profit de celle de la BnF dès leur disponibilité. Nous poursuivrons cette stratégie dans les mois à venir par le déploiement d'automates de prêt et par une réflexion sur l'équipement des documents.

COMMENT FAIRE POUR QUE LES PERSONNELS PRATIQUENT CES OUTILS ?

Tout simplement en s'en servant tous les jours. Il y a quelques années, les journalistes ont été confrontés à de nouveaux outils de production audiovisuelle : ils sont progressivement devenus des journalistes reporters d'image (JRI).

Depuis dix ans, l'accès au savoir et à la culture a profondément évolué, mettant parfois en difficulté les personnels. En les utilisant quotidiennement, nous simplifions l'appropriation de ces outils par les personnels.

Ainsi, ils comprennent mieux les évolutions des pratiques culturelles et assurent une meilleure qualité d'accueil.

Fini la veille documentaire en lisant uniquement la presse papier, fini les plannings ou les agendas privés, fini les comptes rendus de projet en pièce jointe d'une messagerie interne... Une autre organisation est possible.

organiser la circulation de l'information

Nous avons cherché dans un premier temps à organiser la circulation de l'information d'une autre manière. Les collectivités ont souvent des outils de messagerie interne. Ils sont d'ailleurs limités aux murs de nos bureaux bien que cela évolue rapidement aujourd'hui devant la multiplication des smartphones et autres tablettes multimédias. Soucieux dans un premier temps de mieux connaître les outils de Google, à la médiathèque d'Alès, nous avons décidé de créer un compte *webmail* de Google à chaque membre du personnel et de les rattacher à différents groupes de discussion. Des sessions de formation ont été ensuite mises en place afin de permettre à chacun de se familiariser avec les fonctionnalités de ces outils. Progressivement, les informations de fonctionnement de l'établissement ont utilisé ce canal de circulation facilitant les commentaires et les dynamiques de groupe au sein de l'établissement et à distance.

Ensuite, les outils Agenda et Google Documents ont complété cette stratégie. Avec le premier outil partagé, les collègues ont pu consulter l'agenda des autres agents de l'établissement (y compris celui de la direction) et des activités programmées (actions culturelles, accueil de groupes, tournées du médiabus...) sur tout poste de l'établissement, à leur domicile et même sur leurs outils nomades. Avec Google Documents, nous sommes entrés dans la gestion de projet en mutualisant non seulement le contenu mais aussi les applications associées. Les collègues peuvent ainsi avoir accès en lecture seulement ou en écriture dans le cadre de groupes projet à des contenus partagés, construits ensemble.

Le projet de rénovation et d'extension de la médiathèque d'Alès est uniquement suivi sur des documents partagés. Afin d'anticiper les usages à venir, des fichiers de travail sont disponibles dans les nuages (DropBox puis iCloud).

former les personnels à la veille

Dans un second temps, nous avons formé le personnel à la mise en place d'une veille professionnelle utilisant les outils du Web 2.0. Chaque jour, les professionnels des bibliothèques réalisent une veille dans le domaine documentaire ou d'une manière plus générale sur l'évolution de la société et de leur métier.

Dans cet accompagnement, nous avons cherché à ce que les professionnels structurent leur veille documentaire en utilisant les outils du Web 2.0. Les agrégateurs de flux RSS (iGoogle, Netvibes) leur ont permis de réaliser ce travail. En le partageant entre eux, ils découvrent facilement des informations repérées et parfois commentées par leurs collègues.

En faisant évoluer les pratiques, il s'agit de mieux :

- maîtriser les outils utilisés aujourd'hui par le public ;
- partager dans l'équipe le travail de veille réalisé ;
- constituer des bases de connaissance partagées avec le public.

Cette stratégie sera amplifiée en 2012 avec la mise en place du nouveau portail de services : il s'agira alors de définir les contenus qui seront disponibles au public et ceux plus privés.

Les réseaux sociaux

Dernière étape de cette appropriation des outils de la société de l'information dans le travail des équipes : les réseaux sociaux. Là aussi, une collaboration étroite avec les directions des services informatiques est nécessaire afin qu'elles appréhendent les besoins spécifiques de nos établissements.

À la médiathèque d'Alès, nous avons construit une stratégie à trois étages :

- le premier, réaliser des sessions de formation autour de réseaux sociaux thématiques : l'emploi (Viadeo, LinkedIn) et la lecture (Babélio) ;
- le second, déployer Twitter sur tous les postes de l'établissement afin d'amplifier la veille professionnelle et de faire circuler rapidement l'information entre les personnels ;

- enfin, l'appropriation des outils Facebook afin de mieux déployer demain le nouveau portail de service. À cet effet, un groupe de pilotage, devenu un comité de rédaction composé de personnel représentatif de l'établissement, a défini la stratégie des contenus et de publication sur le compte et la page Facebook de l'établissement. Ils sont habilités à mettre à jour toutes les informations sur la vie de la médiathèque d'Alès.

LES SERVICES AU PUBLIC

Le premier socle d'une stratégie de médiation numérique à destination du public ne peut se réaliser sans un usage quotidien par les équipes des outils de la société de l'information comme évoqué précédemment. Le déploiement au public n'en sera que facilité. Il est également renforcé par une production dans l'établissement : utilisation de QR Code², critiques de documents dans l'équipement des documents...

UNE SEULE STRATÉGIE DE MÉDIATION

Silvère Mercier a souvent expliqué sur son blog³ la gestion d'un projet de médiation numérique. La structuration de son propos est le fondement même d'une démarche de médiation :

- quel sujet ? Du livre et périodiques aux contenus du Web ;
- comment ? De la table de présentation au blog ou à la cartographie des contenus offrant de l'interactivité avec le public ;
- qui parle ? Quel bibliothécaire ? La médiathèque ?

2. Type de code-barres en deux dimensions constituées de modules noirs dans un carré à fond blanc. Le contenu peut être décodé rapidement par un lecteur de code-barres, un téléphone mobile, un smartphone ou une webcam.

3. < <http://www.bibliobsession.net> >.

- quoi ? Sur quels besoins documentaires du territoire (formation, vie locale...) ;
- pourquoi ? La médiathèque répond à des besoins de service public.

Il s'agit donc là de formaliser les stratégies de médiation de l'établissement dans toutes leurs dimensions.

PORTAIL DE SERVICES

Dans la première partie, nous évoquions la nécessité de déployer des solutions techniques facilement mises à jour afin que les professionnels puissent travailler avec les outils de la société de l'information et construire, à terme, de nouvelles formes de médiation. Avec le portail de services, nous sommes là aussi dans le même schéma. Comment déployer une stratégie de nouvelles formes de médiation sans les outils, les infrastructures adaptées ?

Trois axes ont retenu notre attention dans le site Web qui seront mis en ligne début 2012 :

- une recherche fédérée permettant à l'utilisateur d'interroger à la fois le catalogue local mais aussi des ressources numériques extérieures (presse, bibliothèques numériques, blogs professionnels...) ;
- une disponibilité du portail sur les objets nomades (iOS et Android) ;
- une dissémination de l'information saisie (articles de blogs, dossiers documentaires...) vers les réseaux sociaux directement dans l'interface de saisie du portail de service.

Le portail de services est la pierre angulaire de cette démarche de médiation numérique. Le groupe de pilotage de ce projet regroupant des membres représentatifs de la médiathèque rencontre les autres structures documentaires du territoire (CDI des collèges et des lycées, associations...) qui seront demain les contributeurs de cette plate-forme. Il anticipe ce déploiement en mettant en place des sessions d'information pour l'équipe et déploie déjà des expérimentations autour de la médiation aux services d'e-formation (édition des guides « Comment je ? ») ou assure

le déploiement progressif des QR Code dans l'établissement (supports de communication, kiosque de presse, enrichissements documentaires des livres ou des autres supports...)

PLANS DE FORMATION

+++++

Continuer à avancer sans trébucher est sans doute le risque le plus important dans ce management du changement. En intégrant dans les fiches de poste à la fois la maîtrise des outils de la société de l'information et les dimensions nouvelles de la médiation, nous avons souhaité accompagner l'ensemble des collègues dans une démarche permanente de formation continue.

UNE FORMATION PERMANENTE EN INTERNE

Les médiathèques en France ont souvent dans leur équipe des animateurs multimédia ou des technophiles prêts à partager leur savoir. En dégagant deux plages d'une heure chaque semaine, nous avons mis en place à Alès un calendrier trimestriel offrant à tout le personnel la possibilité d'appréhender les évolutions de l'Internet, les nouvelles organisations mises en place et les nouveaux services mis à disposition du public. Ainsi, ils peuvent à la fois se former aux flux RSS, connaître et mieux appréhender les services de formation à distance ou se former à la rédaction de critiques ou de dossiers documentaires.

UN PARTENAIRE : LE CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE (CNFPT)

Mieux former les personnels des bibliothèques et médiathèques est un enjeu parfaitement compris par un partenaire institutionnel des collectivités : le CNFPT. Depuis plusieurs années, les contenus des cursus de formation proposés aux mondes des bibliothèques ont profondément évolué. Ainsi, en étroite collaboration avec les professionnels, l'Institut national spécialisé d'études territoriales (INSET) de Nancy, pôle culture - bibliothèques et patrimoine, a déployé en 2010 un cursus de 9 jours permettant aux équipes de direction d'appréhender les enjeux du numérique et de

sa médiation dans leurs établissements, de le pratiquer par de multiples ateliers⁴.

Mettre en place des stratégies de médiation documentaire numérique au sein de nos équipes pose en fait la question de la pratique au quotidien de ces outils. Sans une remise en cause et une nouvelle définition de nos organisations (processus d'accueil du public, organisation du temps de travail, traitement des documents, stratégie de médiation...), ces objectifs ne sont pas atteignables/ne seront pas atteints. Ils ne sont pas non plus réalistes sans l'inclusion de cette dimension numérique dans la stratégie de médiation de l'établissement avec là aussi les outils adaptés.

Le bibliothécaire est un veilleur dans un domaine documentaire dédié, qui s'étend à l'ensemble des questions liées à la société de l'information. Curieux du monde, il se doit d'être un expérimentateur permanent prêt à découvrir de nouveaux outils et à investir de nouveaux usages.

4. < <http://www.bibliobsession.net/2010/11/09/exclusif-decouvrez-biblioquest-la-trilogie-du-changement-2/> >.

2

ACQUÉRIR UNE CULTURE NUMÉRIQUE ET UTILISER LES OUTILS DE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

par Thomas Chaimbault

Facebook, Dailymotion, Netvibes... : impossible de nier aujourd'hui la prégnance du numérique dans les débats et les enjeux en bibliothèque ; un contexte qui affecte tant l'institution et le professionnel dans sa pratique quotidienne que la société entière au cœur de laquelle ils espèrent se situer. Se dessinent alors de nouveaux modèles de bibliothèque tentant de prendre en compte ces évolutions d'usages dont les initiatives, plus ou moins encadrées, requièrent des pratiques et des compétences encore inédites.

ACQUÉRIR UNE CULTURE NUMÉRIQUE

Dans ce cadre, il paraît important d'adopter une démarche ouverte, d'être réactif et attentif aux besoins exprimés par ses publics. C'est la théorie du crapaud fou¹ dont l'esprit d'innovation et d'exploration permet de découvrir de nouveaux territoires, de nouvelles pratiques et de mettre en place des services innovants : ouvrir un blog malgré le scepticisme d'un élu, installer et prêter des consoles de jeux, verser le fonds patrimonial photographique sur un réseau social... Autant de folies inscrites dans des projets de médiation des collections, d'amélioration des services aux publics, de politique documentaire...

S'ouvrir à la culture numérique, c'est donc avant tout être curieux et volontaire. C'est explorer. Cela passe par la mise en œuvre d'une veille sur les évolutions sociétales et professionnelles. Certes, rien de vraiment neuf, mais cette veille se doit d'être permanente et évolutive. Il ne s'agit pas de se sentir obligé de répondre immédiatement à l'expression d'un besoin

1. < <http://labibapprouvee.wordpress.com/2009/03/17/la-theorie-du-crapaud-fou-appliquee-aux-bibliotheques/> >.

souvent mal défini, mais bien d'être en alerte, de se tenir au courant des outils qui se créent et de renouveler nos services à partir de ces fonctionnalités émergentes. Comprendre une évolution générale induite par le numérique et lui opposer une réponse adaptée.

Cette appréhension des usages des médias et des réseaux sociaux peut alors se faire à titre individuel (faire de la veille professionnelle, valoriser son parcours, communiquer et échanger avec d'autres professionnels...) ou institutionnel (valoriser l'institution, promouvoir la bibliothèque, disseminer offres et services, améliorer l'existant, former les usagers, etc.).

LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE COMME COMPÉTENCE

Notre environnement professionnel se développe et nos métiers avec lui. Il importe donc de comprendre ces évolutions et de construire de nouvelles compétences qui sont autant de capacités à agir².

Les compétences requises sont multiples et se construisent sur trois niveaux :

- stratégique : il s'agit de maîtriser le contexte numérique, comprendre les enjeux, les outils, savoir énoncer leur rôle, pour développer et coordonner un projet de service qui intègre un volet numérique au service des missions de la bibliothèque³. Bien sûr, il est nécessaire de connaître les limites en termes de participation, de considérations éthiques et légales, de maîtrise de son identité numérique... ;
- technique : d'un point de vue plus opérationnel, il convient ici de savoir repérer des contenus, naviguer au cœur d'une masse informationnelle mais surtout évaluer, sélectionner une information pertinente, la restructurer pour la rendre intelligible aux attentes précises d'un public donné. Bref, mettre en place un

2. Patrick Conjard, Bernard Devin, *La professionnalisation : agir et transmettre des compétences*. Lyon, Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, 2007.

3. Silvère Mercier, « Formations à la médiation numérique dans les bibliothèques : pourquoi et pour qui ? » in *Bibliobsession*. 20 janvier 2011. [En ligne] : < <http://www.bibliobsession.net/2011/01/20/formationmednum/> > ?

nouvel « écosystème informationnel »⁴. Cela requiert la maîtrise des outils de veille, de recherche, d'édition de contenus ;

- organisationnel : afin de bien intégrer le projet dans le fonctionnement de l'établissement, il demeure plus que jamais important de faire reconnaître ces compétences dans l'exercice de son métier en les inscrivant dans les fiches de poste, qu'il s'agisse de gestion de contenu, de veille numérique, comme d'expérimentations. Cet engagement, au-delà de la légitimation des nouvelles fonctions, doit permettre d'éviter la mise en place d'usines à gaz mal pensées et contre-productives.

SE FORMER

L'OFFRE DE FORMATION CONTINUE

Les organismes de formation proposent des stages prenant en considération les changements apportés par le numérique. Ils permettent aux professionnels de bloquer un temps nécessaire de formalisation et d'acquisition de connaissances qui, souvent, manque en situation professionnelle et, de manière plus informelle, facilitent les échanges d'expériences entre collègues.

Des stages sont bien identifiés autour de ces questions, mais l'offre se manifeste également dans le contenu de formations plus classiques partout où elle est nécessaire, autour de la politique documentaire par exemple :

- avec son parcours « Impacts du numérique sur les bibliothèques : organisation, médiation, identité »⁵,

4. Lionel Dujol, cité dans Cécile Arènes. « Les bibliothèques à l'heure du numérique, II : le retour ! », in *Liber, libri, m. : livre*. [En ligne] : < <http://liber-libri.blogspot.com/2011/01/les-bibliotheques-lheure-du-numerique.html> >.

5. École nationale d'application des cadres territoriaux de Nancy, Pôle de compétences bibliothèques et centres documentaires, *Les impacts du numérique sur les bibliothèques : organisation, médiation, identité*, Nancy, Centre national de la fonction publique territoriale, 2009. [En ligne] : < https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=1hNzcsUQh1ONL_dEsTB0VZfqCZA4K14q6INk3C0je1m0ancTkAqeLRk29KY9Y&authkey=CPug7ewF&hl=en_US >.

le CNFPT propose aux directeurs d'établissements territoriaux d'adopter le point de vue organisationnel et le pilotage favorisant la mise en place de projets incluant une médiation numérique ;

- l'enssib s'adresse également aux cadres des bibliothèques (d'État et territoriales) à travers des stages offrant à la fois réflexions et retours d'expériences sur les « services innovants » ou la « médiation numérique documentaire » mais aussi un stage plus participatif, de découverte et d'expérimentation : « Quand les bibliothèques s'approprient les outils du Web 2.0 »⁶.

De fait, ce sont les Centres régionaux de formation et les unités régionales de formation à l'information scientifique et technique (Urfist) qui proposent le plus de stages techniques et opérationnels pour les professionnels. On trouvera ainsi par exemple « Du bibliothécaire veilleur au bibliothécaire accompagnateur » à Médiat Rhône-Alpes, « Nouveaux outils en bibliothèque » au centre de formation aux carrières des bibliothèques (CFCB) de Toulouse, « Utiliser Netvibes pour suivre l'actualité de son domaine » à l'Urfist de Lyon⁷.

De façon plus sensible peut-être sur ces questions, l'efficacité de ces dispositifs dépend de l'adéquation des contenus de formation à l'usage qui pourra en être fait en situation de travail. Les interventions peuvent offrir un recul nécessaire et une formalisation bienvenue de ses propres pratiques, mais il faudra parfois au stagiaire un effort supplémentaire d'adaptation et de conversion pour l'adapter à sa situation individuelle.

6. Ensib, La formation continue. Consulter le catalogue : < <http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue> >.

7. Bibdoc formations : le portail de la formation continue des métiers des bibliothèques et de la documentation. [En ligne] : < <http://www.formations-bibdoc.fr/> >.

AUTOFORMATIONS, EXPÉRIMENTATIONS

D'autres modes sont possibles. L'autoformation par exemple est particulièrement répandue en ce qu'elle permet une plus grande souplesse, une meilleure adaptation des apprentissages et s'ajuste à chaque situation de travail. Elle peut résulter d'une absence de formations sur des thèmes récents et innovants mais souvent, elle est le fait d'un simple et incontournable manque de temps et de ressources. Si apprendre sur le tas par immersion ou par un jeu d'essais / erreurs reste parfois insuffisant et conduit à la transmission d'habitudes et de pratiques obsolètes, en revanche cette prise de risque semble autrement plus fonctionnelle en termes d'acquis⁸. On assiste d'ailleurs à l'émergence de micro-formations substituant aux stages extérieurs un transfert de connaissances entre personnes qui ne sont pas forcément des experts ni vraiment formateurs mais qui ont le savoir-faire nécessaire, dans une logique de pair à pair. Le micro-apprentissage c'est le réseau, l'abonnement à des flux RSS, la formation par petites touches mais au quotidien, de façon continue et adaptée.

Au sein d'un même établissement, on peut rapprocher ces micro-formations des formations internes. En plus de faciliter le partage effectif des connaissances et des compétences entre collègues, elles permettent une meilleure appréhension de la médiation par les agents, d'une part la démythifiant et démontrant sa forte valeur ajoutée dans le processus documentaire, d'autre part favorisant la nécessaire implication de l'équipe pour la réussite du projet. Pour l'établissement, ce partage permet également de mettre à plat et de redistribuer les compétences disponibles au service des objectifs visés.

L'évaluation de ces systèmes, qui supposent en même temps une certaine autonomie de travail et un niveau de formation initial suffisant, repose alors dans l'évolution des pratiques professionnelles et de la dynamique d'autoformation des collègues concernés.

Un parcours d'apprentissage efficace repose sur une diversité et une complémentarité de dispositifs de formations qui répondent à des besoins et à des finalités différentes. D'où l'intérêt d'aller-retour entre des périodes

8. Daniel Bourrion, « Apprendre à marcher », in *Documentaliste - Science de l'information*, 2011, vol. 18, n° 1, p. 13.

d'expérimentations qui permettent de découvrir et de mieux appréhender un dispositif de médiation, et des stages extérieurs offrant le recul nécessaire et permettant la formalisation des connaissances acquises en compétences concrètes.

Pour conclure, acquérir des compétences techniques est insuffisant s'il manque une vision stratégique. De même, la médiation documentaire numérique ne se limite pas à la production de contenus intermédiaires, encore faut-il la valoriser devant le public d'une part, la tutelle d'autre part, en soulignant l'importance de cette activité et son nécessaire positionnement dans l'environnement documentaire. C'est justement ce qui rend une formation au numérique si importante car, en plus de la maîtrise de concepts, notions et pratiques pas toujours stabilisés, et potentiellement vite caduques⁹, elle suppose plusieurs niveaux de compréhension où une bonne connaissance des enjeux et du contexte apparaît alors comme un préalable absolu à la mise en place d'une chaîne de médiation afin d'en favoriser l'inscription dans le projet d'établissement.

9. Anne-Marie Bertrand, Benoît Epron, « Les ressources numériques : un nouvel enjeu pour les compétences des professionnels des bibliothèques » in *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2010, vol. 47, n° 2, p. 65 sq.

3

par Perrine Helly

COMMENT LANCER ET FAIRE FONCTIONNER UN BLOG DE BIBLIOTHÈQUE ? QUELQUES PISTES CONCRÈTES À PARTIR DE L'EXEMPLE DU BUBOBLOG¹

Un blog peut-être un bon outil de médiation pour une bibliothèque. Il permet en effet de :

- publier du contenu en lien avec l'actualité (valorisation du dernier article mis en « une ») ;
- regrouper ses publications par thème, grâce aux rubriques que l'on peut créer ou aux mots-clés que l'on peut accoler sur les articles ;
- interagir avec les usagers qui peuvent laisser des commentaires sur chaque article.

Dans un blog, contrairement à une publication à parution régulière, les articles ne seront pas regroupés dans un ensemble clos (numéro hebdomadaire, mensuel, trimestriel, etc.) mais auront chacun *a priori* leur autonomie, ce qui implique de penser différemment la logique éditoriale de ce journal numérique évolutif.

Encore faut-il, avant de se lancer, se poser les bonnes questions : à qui s'adresse le blog ? Quels sont ses objectifs ? Veut-on mettre en œuvre un blog thématique ou institutionnel ? Quels contenus souhaite-t-on mettre en avant ? Quelle est la place du blog dans la chaîne de publication de la bibliothèque ?

Vous trouverez les réponses à certaines de ces questions dans d'autres chapitres de cet ouvrage. Nous nous concentrerons ici sur les modalités concrètes de la mise en place de votre blog.

1. Le Buboblog est le blog des bibliothèques du service commun de documentation (SCD) de l'université de Bretagne occidentale (UBO), située à Brest et à Quimper essentiellement. Lancé en 2006, c'est un des plus anciens blogs de bibliothèque encore en activité < <http://buboblog.univ-brest.fr> >.

UN FIL ROUGE : LA LIGNE ÉDITORIALE

Un blog de bibliothèque représentant une institution, il est très souvent alimenté collectivement. Les rédacteurs peuvent du jour au lendemain partir en mutation, d'autres arriver fraîchement dans l'établissement.

Il s'adresse également à une diversité de lecteurs, usagers ou non de la bibliothèque. Ceux-ci doivent pouvoir identifier facilement le blog parmi l'ensemble des pages qu'ils visitent sur Internet, et comprendre que celui-ci s'adresse à eux.

Il devient donc important d'avoir défini un cadre général pour que tous, lecteurs du blog ou rédacteurs, puissent s'y retrouver. La ligne éditoriale devient le fil conducteur qui détermine l'identité, la cohésion du site. Elle permet d'inscrire le projet de création du blog sur le long terme².

On s'interrogera en particulier sur les trois points suivants : les objectifs, le public visé, et les thèmes abordés.

LES OBJECTIFS DE PUBLICATION

S'agit-il simplement de communiquer sur l'établissement ? Valoriser ses services ? Ou plutôt de proposer une véritable médiation sur des contenus ?

Dans le cadre du Buboblog, par exemple, la ligne éditoriale a évolué. L'objectif premier, en 2006, était de valoriser la documentation électronique acquise par le SCD de l'UBO, ainsi que la documentation scientifique librement accessible sur le Web. Le blog devenait ainsi un outil de veille concernant l'actualité de la publication scientifique en général.

En 2009, il a été décidé de recentrer la ligne éditoriale sur les bibliothèques du SCD, leurs services et leurs contenus, aussi bien papier qu'électroniques.

Ainsi, une bonne partie des billets publiés a pour but de valoriser les ressources proposées et leur intérêt pour le public universitaire. Le travail de médiation s'articule alors autour de trois types de supports :

2. Ariane Gaudet, « Une ligne éditoriale, à quoi ça sert ? », *Écrire pour Internet*, décembre 8, 2008, < <http://redacteurweb.wordpress.com/2008/12/08/ligne-editoriale-definition/> > (consulté le 18/07/2011).

- les ouvrages et revues papier que le lecteur est invité à venir retrouver dans la bibliothèque physique (rubrique « En rayon ») ;
- les livres numériques et la documentation électronique payante auxquels les membres de l'université peuvent accéder à distance (rubrique « Ressources électroniques à l'UBO ») ;
- les ressources Web libres d'accès sélectionnées par les bibliothécaires (rubrique « Ressources Web »).

LE OU LES PUBLICS VISÉ(S)

S'adresse-t-on à des lecteurs habitués à l'espace « physique » de la bibliothèque ? Des lecteurs potentiels ? Ou à un nouveau public d'internautes, dont on n'attend pas forcément une visite dans les locaux de l'établissement ?

Les premiers lecteurs du Buboblog ont été des chercheurs et des documentalistes, pas forcément rattachés géographiquement au Finistère ; le virage éditorial de 2009 a permis de mieux faire connaître le blog auprès des chercheurs, des enseignants et du personnel administratif de l'université. L'objectif à terme est de faire connaître le blog plus largement auprès des étudiants eux-mêmes.

LES THÈMES ABORDÉS

Ils découlent tout naturellement des choix effectués concernant les objectifs et les publics.

Les rubriques du Buboblog, telles qu'elles ont été définies en 2006 puis redécoupées en 2009, témoignent de l'évolution des thèmes abordés. Certains changements sont dus à des choix éditoriaux (la veille systématique sur les archives ouvertes est, par exemple, abandonnée au profit de billets plus ponctuels mais plus orientés UBO), d'autres à des changements survenus dans le SCD. Ainsi, en 2009, la rubrique « chantier Segalen » est fermée puisque le chantier est terminé et la nouvelle BU ouverte. En revanche, une rubrique « médiathèques d'IUFM » est ajoutée car celles-ci ont été intégrées au SCD en 2008.

CHOIX TECHNIQUES

Le blog pourra être hébergé sur un serveur local. Un outil de publication de type CMS sera installé pour faciliter la mise en ligne des billets. Au SCD de l'UBO, c'est l'outil Wordpress, très courant et apprécié de nombreux blogueurs, qui a été choisi.

Une adresse URL a été définie : < <http://buboblog.univ-brest.fr> >. Pensez à réserver votre nom de domaine ! Il doit correspondre si possible au nom du blog.

LE CADRE RÉDACTIONNEL : UNE CHARTE DES RÉDACTEURS

Pour aider les contributeurs du blog, il faudra préciser les objectifs de la ligne éditoriale à l'aide de quelques règles communes pour la rédaction des billets, dans un document qu'on peut appeler « charte des rédacteurs ». On pourra ainsi s'accorder sur la structure minimale d'un billet, sa longueur, le ton adopté...

LA STRUCTURE MINIMALE D'UN BILLET

« un billet = une idée » ?

La lecture sur écran en général, et la lecture sur le Web en particulier, favorisent les textes courts et simples. Pour capter l'attention d'un public *a priori* volatile, on peut choisir de se limiter à une idée par billet, quitte à traiter en plusieurs billets une question un peu complexe.

Un billet comprend au moins un titre et un texte. On peut demander aux rédacteurs d'y ajouter systématiquement d'autres éléments.

Rubriques ou mots-clés ?

Les rubriques (ou catégories) et les mots-clés sont deux façons de classer le contenu du blog. On peut faire le choix de l'un, de l'autre, ou les deux à la fois.

Dans le Buboblog, il existe à la fois de grandes catégories pour préciser si l'on parle d'un service, d'un contenu papier ou électronique de la bibliothèque, ou d'une ressource Web. Mais il est demandé également aux

rédacteurs d'ajouter des mots-clés pour préciser le domaine thématique auquel se rattache le billet : littérature, médecine, droit, etc. Les mots-clés recoupent parfois les catégories.

Pour le blog de la bibliothèque Robert de Sorbon, Le Quotidien de Robert³, il n'existe pas de catégories : seuls les mots-clefs sont utilisés pour classer le contenu du blog.

Illustration

On peut aussi, pour rendre le blog plus attractif, demander aux rédacteurs de joindre systématiquement une image à chacun de leurs billets. Il faudra dans ce cas veiller à respecter le droit d'auteur pour ces images.

Ainsi un billet présentant des outils de gestion de bibliographie sera titré « Outils pour un chercheur paresseux »⁴ et accompagné d'une photo de pieds chaussés de pantoufles invitant clairement à la sieste... Un clic sur l'image renvoie au site de l'auteur de la photo, qui est sous licence Creative Commons.

Liens et sources

On peut choisir de donner systématiquement les sources de l'information que l'on présente. Il faudra alors songer à les présenter de façon à ne pas trop alourdir l'ensemble du billet.

L'hyperlien est une bonne façon d'inciter le lecteur à aller plus loin tout en inscrivant son billet dans les ramifications de la Toile du Web. Dans un billet de mars 2011 présentant le nouveau portail Isidore⁵, l'auteur du billet a présenté les institutions à l'origine du site en une phrase placée fin de billet : « Isidore est une réalisation du très grand équipement ADONIS⁶ (CNRS), mise en œuvre par le Centre pour la communication scientifique

3. < <http://burobertdesorbon.univ-reims.fr/> > (consulté le 11 août 2011).

4. < <http://buboblog.univ-brest.fr/2011/04/14/outils-pour-un-chercheur-paresseux/> > (consulté le 14 septembre 2011).

5. < <http://buboblog.univ-brest.fr/2011/03/17/isidore-et-les-shs/> > (consulté le 14 septembre 2011).

6. ADONIS : accès unifié aux données et documents numériques des sciences humaines et sociales. < <http://www.tge-adonis.fr/> >.

directe (CCSD/CNRS) », avec à chaque fois un hyperlien vers le site de l'organisme ainsi présenté.

BILLETS DE MÉDIATION DOCUMENTAIRE

Un billet faisant le point sur une publication précise va tenter de mettre en évidence les points suivants : le contenu de la ressource, qu'il faut rendre attractif, mais également le public auquel elle s'adresse. Le billet « Dalloz décortique la Constitution dans un code »⁷ souligne l'intérêt de l'ouvrage en particulier pour les étudiants de L1 de Droit et ceux qui s'intéressent au droit constitutionnel.

Dans l'article présentant la Faculty of 1000, une ressource acquise par le SCD, le public concerné est directement interpellé dans le titre : « Biologistes, Médecins, ce site est pour vous ! »⁸.

Enfin, le billet doit préciser clairement la façon dont l'utilisateur peut accéder au document, que ce soit dans les rayonnages ou via les pages Web de la BU.

LA LONGUEUR DES ARTICLES

Pour s'assurer de l'attention des lecteurs et être certain qu'ils auront saisi l'important, il vaut mieux écrire des billets courts. Ce n'est pas un exercice facile ! Les rédacteurs du Buboblog ont pour consigne de tenter de ne pas dépasser les 200 mots par billet. Sinon, il leur est demandé de découper l'article en plusieurs parties.

Faire une série de billets en déclinant un même thème a plusieurs avantages. On étale dans le temps la publication, ce qui permet de gagner des lecteurs ; on insiste d'un billet à l'autre sur une information importante en la répétant de manière ludique ; on crée un effet « feuilleton » qui peut servir à capter un lectorat (ceux qui auront lu et apprécié le premier billet seront attentifs aux suivants).

7. < <http://buboblog.univ-brest.fr/2011/11/08/dalloz-decortique-la-constitution-dans-un-code/> > (consulté le 12 novembre 2011).

8. < <http://buboblog.univ-brest.fr/2011/01/19/biologistes-medecins-ce-site-est-pour-vous/> > (consulté le 12 novembre 2011).

En juin 2010, une série de billets⁹ est ainsi publiée sur le Buboblog, qui présente diverses revues en libre accès repérées depuis le DOAJ¹⁰, un site Web que l'on souhaite valoriser. Au lieu de présenter d'un seul coup les revues sous la forme d'une liste peu digeste, on propose chaque semaine un article présentant une revue en particulier : VertigO, CONTEXTES, PloS Biology, Oceanography et Belphégor... Tous les intitulés de billets commencent par « Ma revue en ligne », ce qui permet de faire le lien entre eux.

LE TON ADOPTÉ

+++++

Il va falloir décider à l'avance du ton que l'on va adopter sur le blog : tous les rédacteurs n'ont pas forcément en tête la même représentation de ce que doit être un blog officiel de bibliothèque, et parmi les contributeurs, on peut trouver des façons de s'exprimer très variées ! Il vaut donc mieux s'accorder au départ à ce sujet.

En général, le ton adopté sur un blog est plus léger et plus direct que sur une publication papier, effet « réseaux sociaux » oblige... Mais le ton doit aussi être adapté au public que l'on vise : adolescents, familles, étudiants, enseignants...

Exemple avec ce billet destiné aux enseignants de l'Institut universitaire de formation des maîtres (IUFM) et intitulé « Veille en sciences de l'éducation »¹¹ :

À quel rythme vous informez-vous de l'actualité des sciences de l'éducation et de la pédagogie ?

– « à chaque minute, il me faut ma dose ! ». Abonnez-vous alors au fil RSS du Phare, pour suivre en temps réel les liens sélectionnés par les veilleurs spécialisés.

– « tous les jours ! » Un petit digest journalier pour commencer la journée ? La newsletter du Phare saura vous sustenter !

9. < <http://buboblog.univ-brest.fr/?s=%22ma+revue+en+ligne%22> > (consulté le 14 septembre 2011).

10. < <http://www.doaj.org/> > (consulté le 14 septembre 2011).

11. < <http://buboblog.univ-brest.fr/2010/11/23/veille-en-sciences-de-leducation/> > (consulté le 14 septembre 2011).

- « Point trop n'en faut. Un aperçu mensuel me suffit » La brève de la bibliothèque de formation des maîtres (BFM) de Brest est faite pour vous. Découvrez chaque mois, préparée par les bibliothécaires, une sélection d'articles et de ressources Web.
- « de temps en temps, je picore... » La page Netvibes de la BFM de Brest vous aidera à repérer les sites Web clefs et les nouveautés à ne pas manquer !

Ici, c'est l'utilisation du « vous » pour appeler à témoin le lecteur du billet, le dialogue suscité avec lui, l'alternance de points d'interrogation et d'exclamation qui apportent une dynamique et facilitent la lecture du message.

Le choix des titres (et le ton qui y transparaît) est essentiel. La lecture sur les blogs est aujourd'hui, avec le développement de Google et des fils RSS, directement liée aux titres des billets, qui donnent envie de cliquer... ou non. Sur les réseaux sociaux comme Twitter et Facebook, quand on partage un lien avec ses contacts, c'est le titre qui accroche ou non l'attention ! Il faut donc soigner ses titres de façon à les rendre attractifs.

TABEAU EXEMPLE DE TITRES DE BILLETS DU BUBOBLOG

titre possible au départ	titre choisi pour la publication
Anthropologie, mythologies et histoire de la chevelure et de la pilosité : le sens du poil	Le sens du poil
Outils de gestion de références bibliographiques	Outils pour un chercheur paresseux
Les seuils de la vie : biomédecine et droit du vivant	La vie saisie par le droit
Le réseau Ubib s'élargit	Ubib en fait toujours plus pour vous !
Le TLFi : Trésor de la Langue Française informatisé	Un trésor de dictionnaire
La cartotheque de la Documentation française	Tout savoir sur le monde contemporain grâce aux cartes !
3 ^e journées odontologiques de Brest	À vos dents, toute !
Objets trouvés à la BU	J'ai perdu mes clefs, mes papiers, mon téléphone portable !

LE RESPECT DU DROIT D'AUTEUR

Il est bien sûr important de respecter le droit d'auteur et de citer ses sources. Pas question de faire un simple « copier-coller » de la quatrième de couverture d'un ouvrage, ou alors au moins, on le signale dans le billet par la mention « Extrait de la quatrième de couverture ».

Pour les images et illustrations, il faut prendre garde à avoir l'autorisation de l'auteur de l'image avant de la réutiliser ; sinon, on peut toujours piocher dans les images à réutilisation autorisée (du type Creative Commons) qu'on peut trouver facilement en utilisant les moteurs de recherche avancée de Flickr ou de Google Images. Même dans ce cas, il est obligatoire de citer l'auteur.

Dans le Buboblog, la mention « source de l'image » était ajoutée en petits caractères en bas du billet ; aujourd'hui, on lui préfère mettre un lien à partir de l'image vers le site de l'auteur. Les images sont de préférence des images sous licence Creative Commons, sauf dans le cas des couvertures d'ouvrages où il est simplement fait un lien vers la présentation du livre sur le site de l'éditeur.

Le Buboblog ne dispose pas en ce moment de charte des rédacteurs à jour, mais le petit document « Les 10 astuces du Buboblogueur » rend cet office (voir encadré).

AUTORITÉ ET PROCESSUS DE VALIDATION DES ARTICLES

+++++

QUI PARLE ?

Qui parle dans un billet de blog ? Un bibliothécaire ? Un médiateur numérique ? À Reims, c'est la BU Robert de Sorbon elle-même qui s'exprime dans le Quotidien de Robert.

On peut choisir de tous publier en utilisant le même pseudonyme, ou au contraire de différencier les rédacteurs qui vont chacun publier en tant que « voix » différente. Dans ce cas va se poser la question de leur identité : chaque rédacteur doit-il donner son vrai nom ? Utiliser un pseudonyme ?

Chaque avatar peut être neutre ou au contraire avoir une véritable personnalité, à l'instar de la Miss Media des BM de Metz¹².

LA CHAÎNE DE PUBLICATION : QUI FAIT QUOI ?

Il faut définir le processus éditorial du blog : qui sont les rédacteurs ? Combien sont-ils ? Peuvent-ils publier directement ou doivent-ils soumettre leurs articles à validation ? Une procédure de validation peut être un frein au dynamisme du blog ; elle devra dans ce cas être compensée par une valorisation active de l'outil en interne afin d'obtenir suffisamment de contributions.

Le blog de bibliothèque doit avoir un directeur de publication qui est forcément le directeur de l'établissement, sous la responsabilité duquel sont tenus les propos diffusés sur le site. On nomme aussi un responsable du blog ou coordinateur qui va se charger de la gestion des contenus. C'est souvent lui qui écrit au début la plus grande partie des billets, qui forme ses collègues à l'outil de publication, qui rédige la ligne éditoriale et la charte des rédacteurs, et veille à leur suivi. Il pourra également évaluer le succès du blog parmi les usagers et proposer des solutions pour le faire connaître davantage.

Une autre question peut se poser sur l'investissement qui sera demandé aux rédacteurs du blog : sera-t-il obligatoire pour chaque rédacteur de fournir régulièrement un billet, ou laissera-t-on la publication se faire au rythme des inspirations de chacun ?

La publication sur le Buboblog a toujours reposé sur le principe du volontariat et de la liberté de ne pas participer régulièrement à la rédaction de billets. Le risque, ce sont des périodes « creuses » où peu de billets sont publiés. C'est alors au coordinateur de relancer la dynamique de publication en invitant ses collègues à trouver des idées de billets.

12. < <http://bm.mairie-metz.fr/sitebm/commun/infos-pratiques/missmedia/missmedia.htm> > (consulté le 11 août 2011).

RYTHME DE PUBLICATION

À quel rythme va-t-on publier des billets sur le blog : tous les jours, toutes les semaines, moins souvent ?

Il peut être utile de se mettre d'accord à l'avance sur un nombre minimal de billets publiés chaque mois ou chaque semaine. Plus on publie, meilleures seront les statistiques de fréquentation du site, mais cela ne veut pas dire que les informations que l'on diffuse seront réellement lues par les visiteurs !

Il faut donc trouver le bon rythme pour fidéliser son lectorat sans l'envahir d'informations. Trois articles par semaine, c'est le choix qui a été fait pour le Buboblog.

Deux outils sont utiles pour maintenir la publication de façon plus régulière :

- l'outil de planification des billets : on peut écrire un billet à l'avance et programmer sa mise en ligne automatique à une date et une heure précise ;
- le calendrier annuel : il permet d'anticiper les « marronniers » qui reviennent chaque année à la même saison (billets sur les horaires de fermeture de vacances, billets de rentrée, etc.).

Un exemple de « marronnier » : le billet invitant les premières années arrivant à l'université à consulter les divers ouvrages de méthodologie mis à leur disposition (cf. « Têtes de gondole pour les L1 Droit »¹³).

MOBILISATION ET FORMATION DES RÉDACTEURS

+++++

Le coordinateur du blog a à sa disposition plusieurs façons de motiver les rédacteurs. Des formations à l'outil de publication pourront être proposées à tous les nouveaux venus ; des réunions régulières permettront de faire le point sur le blog et seront l'occasion de donner une cohésion au groupe. En complément des formations, des tutoriels pour aider les nouveaux rédacteurs à maîtriser l'outil de publication seront utiles. On peut les

13. < <http://buboblog.univ-brest.fr/2011/09/09/tetes-de-gondole-pour-les-l1-droit/> > (consulté le 14 septembre 2011).

regrouper dans un site privé du type forum ou wiki, réservé aux seuls rédacteurs. C'est un bon moyen d'échanger à propos du blog. Certains outils de publication proposent un forum intégré (comme SPIP) ; sinon, il suffit d'ouvrir un wiki sur une quelconque plateforme gratuite du Web¹⁴. Le wiki du Buboblog contient ainsi tous les tutoriels, les statistiques du blog, les comptes rendus de réunions, et d'autres documents utiles.

COMMUNIQUER SUR L'OUTIL DE COMMUNICATION

EN INTERNE

Les autres collègues de la bibliothèque lisent-ils souvent le blog ? Cela semble évident, mais ce n'est pas toujours le cas ! Il faut donc penser à leur rappeler régulièrement son existence en donnant de temps à autre quelques liens récents sur la liste de diffusion du service, plus souvent consultée.

AUPRÈS DES USAGERS

Le paradoxe d'un blog, c'est qu'il faut prévoir une communication pour faire connaître ce nouvel outil... de communication. Outre la campagne de lancement, on imaginera dès le départ, différents relais pour le promouvoir : campagnes de communication « papier », mise en valeur des billets les plus récents depuis la page d'accueil du site, lien systématique sur les réseaux sociaux vers chaque billet publié... Pour ces deux dernières actions, l'utilisation automatisée des flux RSS s'avère bien pratique !

14. Par exemple la plate-forme Pbworks < <http://pbworks.com/pbworks-basic-edition> >.

ENCADRÉ LES 10 ASTUCES DU BUBOBLOGUEUR

1) je réfléchis avant de poster.

Avant de rédiger, je me pose toujours la question : cette information peut-elle intéresser le chercheur/l'enseignant/l'étudiant lambda ? Sous quel angle ?

2) je trouve un titre accrocheur.

J'essaie de trouver si possible un titre qui va éveiller l'intérêt des étudiants (exemple : « toute la presse en ligne depuis chez vous » plutôt que « base de données Factiva », par exemple).

3) je fais simple pour le contenu.

Je respecte le principe « un billet = une idée ». Sinon, je découpe mon billet en plusieurs parties.

4) j'apporte une valeur ajoutée.

Je mets en avant mon expertise de professionnel de l'information : je donne une valeur ajoutée à l'information que je transmets en donnant quelques précisions utiles pour mes usagers.

5) je fais bref.

Je vérifie que mon billet ne dépasse pas 200 mots. Sinon, je découpe mon billet en plusieurs parties et je le publie en plusieurs fois.

6) j'illustre mon propos.

Pour être attractif, je mets si possible une image en lien avec le contenu de mon billet.

7) je donne mes sources.

Je donne, quand je peux, la source de l'information et la source de l'image si besoin.

8) je laisse à chaque billet sa chance.

Excepté en cas d'urgence particulière, je ne poste pas de billet si un collègue en a déjà publié/programmé un le même jour.

9) je veille à la ligne éditoriale.

Je fais attention à ce qu'un certain équilibre entre les différentes rubriques du blog soit respecté autant que possible.

10) je prends de l'avance si je veux.

Pratique : j'utilise le programmeur de billet pour rédiger en avance des billets qui seront publiés automatiquement au jour et à l'heure que j'aurai décidés.

CHERMEDIA, L'AGORA DES BIBLIOTHÉCAIRES DU CHER : UN OUTIL DE LIEN SOCIAL ET DE MÉDIATION CULTURELLE ET NUMÉRIQUE

Le conseil général du Cher décide, en 2006, de la conception et de la mise en place d'un Plan départemental de développement de la lecture. Une étude préalable est conduite par le cabinet Émergences Sud qui montre les points faibles et les atouts du réseau départemental de lecture publique. 174 bibliothèques, points – lecture et dépôts constituent ce réseau encore peu qualifié professionnellement qui ne comporte que 5 bibliothèques aux normes de l'État. Environ 500 personnes – 78 salariés et 422 bénévoles – font vivre le réseau.

En ce qui concerne l'informatique et le numérique, les compétences ne sont pas très développées. Seules 31 bibliothèques proposent un accès Internet à leur public (il faut préciser qu'en 2007, l'accès à Internet est encore déficient dans nombre de communes du Cher), 48 proposent un poste multimédia (qu'ils ont acquis pour la plupart dans les années 1996-1997) pour la consultation de cd-rom. Quant à l'informatisation professionnelle des collections, la situation ne peut que progresser : 18 bibliothèques sont informatisées avec des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) d'entrée de gamme ou gratuits.

Face au manque de formation des équipes, aux craintes exprimées quant aux outils numériques, à l'obsolescence des matériels disponibles, il fallait imaginer un projet fédérateur de formation et d'appropriation du numérique. La collaboration avec l'Abbaye de Noirlac, établissement public de coopération culturelle (EPCC), et l'une de ses manifestations « Les Futurs de l'écrit » va permettre l'éclosion de ce projet. « Faire pour comprendre », telle est l'une des valeurs portées par la Direction de la lecture publique (DLP) du Cher et c'est dans cet esprit que CherMedia, lieu d'information, d'échange et de travail collectif, a été imaginé, porté et mis en œuvre avec la société 22Mars.

CherMedia, blog collectif, est mis en ligne le 27 octobre 2008, après la période de conception et développement conduite de juin à septembre 2008. Les objectifs sont de former les bibliothécaires, de leur permettre de maîtriser les outils d'édition sur Internet, d'initier une meilleure appropriation des bibliothèques par la population du Cher et de renforcer le lien social au niveau du réseau départemental en remplacement de l'ancien bulletin d'informations. Il s'agit aussi de créer du lien entre les différents publics des bibliothèques du département, de fédérer les ressources culturelles du Cher autour d'un projet accessible et durable.

COMMENT LA DIRECTION DE LA LECTURE PUBLIQUE ACCOMPAGNE LES FUTURS BLOGUEURS ?

Il était nécessaire d'accompagner et de former les futurs utilisateurs du blog : un rendez-vous mensuel d'une journée est proposé aux bibliothécaires et aux autres partenaires culturels qui souhaitent s'initier, se former (écrire un article, ajouter des ressources, taguer, choisir une catégorie...), découvrir d'autres outils du Web 2.0 et partager des rencontres diverses, dans une atmosphère conviviale. Ces journées, animées conjointement par la DLP et 22Mars, rassemblent depuis 3 ans entre 20 et 40 personnes, chaque mois, et font l'objet d'une web-série qui retrace les difficultés et les enthousiasmes partagés. Il semble que cet accompagnement en présentiel soit une des clés de la réussite de CherMedia. Aujourd'hui plus de 300 contributeurs participent à ce projet : bibliothécaires salariés et bénévoles mais aussi partenaires culturels et dans l'avenir, nous le souhaitons, le grand public. La quatrième saison débute avec de nouveaux projets de formation et de rencontres – les contributeurs disent attendre, avec impatience, les propositions qui leur seront faites...

Une équipe – projet de la DLP (passée de 7 à 10 personnes) conduit cette initiative et rassemble des agents de toutes fonctions (bibliothécaires, conducteurs de bibliobus, agents administratifs) : celles-ci assurent la veille et la modération quotidienne (le parti a été pris, dès le départ, d'assurer une modération *a posteriori*, qui consiste essentiellement en un enrichissement des articles proposés par l'ajout de liens, parfois d'illustrations). Elles contribuent à l'animation des journées mensuelles de

formation, sont les correspondants des contributeurs en cas de besoin et sont-elles – mêmes contributrices régulières. Nous pouvons évaluer le temps de travail nécessaire à environ un équivalent temps plein (ETP).

Il faut noter que l'équipe de la DLP est, au départ, assez peu formée au numérique et que le projet rencontre une certaine perplexité voire même une certaine frilosité. Face aux retours très favorables quasi-immédiats à la suite de la mise en ligne de CherMedia (plus de 100 contributeurs dans les 3 mois qui suivent octobre 2008), l'équipe se prend au jeu et accepte d'entrer dans un processus de formation et de découverte pour pouvoir accompagner efficacement les contributeurs (à vrai dire, l'équipe avance avec juste un peu d'avance sur le réseau...)

Depuis sa création, CherMedia propose 5 rubriques :

- « Lire, voir, écouter » (35 % des articles publiés) : pour partager les découvertes en livres, CD ou DVD, pour tous les publics ;
- « Vivre les bibliothèques » (35 % des articles publiés) : pour partager la vie quotidienne et exceptionnelle des bibliothèques (annonces d'animations, comptes rendus d'animations, nouveaux services, bibliothèques en construction ou en réaménagement, vie et évolution de CherMedia...) ;
- « Escapades » (15 % des articles publiés) : pour partager tout ce qui touche au spectacle vivant et à l'expression artistique : musées, expositions, spectacles, concerts... ;
- « Rencontrer » (5 % des articles publiés) : pour partager les rencontres avec les créateurs dans tous les domaines de l'expression artistique ;
- « Inventer ensemble » (10 % des articles publiés) : pour partager les créations littéraires et artistiques (jeux d'écriture collectifs et individuels, petites œuvres multimédia...).

Au fil du temps, de nouveaux besoins ont été pris en compte :

- la création d'un réseau social interne à CherMedia permettant la création de groupes, l'utilisation de la

messagerie spécifique (qui est, aujourd'hui, utilisée autant, sinon plus, par les bibliothécaires du département, pour joindre l'équipe de la DLP que la messagerie du CG...);

- l'ouverture de 2 blogs complémentaires, accompagnés des rencontres et des formations nécessaires : « Culture CG18 » (présentant les initiatives du CG 18 en matière de développement culturel et notamment les Archives départementales et le Musée départemental de la résistance et de la déportation) et « Culture et compagnie » (ouvert aux partenaires culturels du département);
- l'investissement et l'appropriation d'autres outils du Web 2.0 : Twitter, Flickr, Delicious, Netvibes, Dailymotion, Vimeo, Scribd... et même d'outils qui, dans un premier temps, ne sont pas des outils de veille ou de partage mais qui permettent de s'essayer à des créations collectives ou individuelles et d'en comprendre les codes (montage photo, réalisation de Petites œuvres multimédia, interviews radio...).

LE BLOG COMME UN OUTIL DE MÉDIATION DOCUMENTAIRE CULTURELLE ?

La mise en valeur des documents est une préoccupation majeure pour le réseau. Ainsi, la rubrique « Lire, voir, écouter » est présente, dès l'origine, comme outil de recommandation et de partage. Nouveautés ou documents du fonds, près de 600 documents ont été portés à la connaissance des lecteurs de CherMedia depuis fin 2008 : CD, DVD et livres (tant romans que documentaires) pour les publics jeunes et adultes. Les articles publiés dans cette rubrique sont souvent l'objet d'échanges, soit à travers les commentaires publiés, soit « dans la vraie vie », lors des réunions mensuelles ou lors de rencontres diverses (formation, tournées de bibliobus...) Les documents présentés engendrent souvent des réservations à la DLP et sont, ainsi, proposés aux usagers des bibliothèques du département.

Les rentrées littéraires de septembre et de début d'année font l'objet d'un dispositif spécifique qui permet aux contributeurs de lire en avant-première ou dès leur parution des romans, et d'en rédiger une chronique. Cette opération a débuté pour la rentrée littéraire 2009 en partenariat avec « Les Chroniques de la rentrée littéraire » et s'est poursuivie ensuite avec une librairie locale (dont la responsable est également contributrice). De plus en plus de contributeurs participent à cette opération. La position choisie est celle du lecteur qui fait part de son expérience de lecture et non du « spécialiste » de littérature. Certains auteurs apportent même leurs commentaires sur ces chroniques et, là aussi, des liens, invisibles antérieurement, peuvent se nouer.

Une autre initiative permet la médiation entre les œuvres et les lecteurs. À l'occasion du « Printemps des Poètes », CherMedia propose, chaque année, à ses contributeurs de participer à l'opération « Passeur de poèmes » et c'est l'occasion, pendant quelques jours, de découvrir ou redécouvrir des poèmes que les uns et les autres partagent dans cette rubrique.

Les réunions mensuelles sont d'ailleurs des occasions privilégiées de médiation entre les œuvres, les créateurs et les bibliothécaires (à charge pour eux d'en être le médiateur auprès de leurs publics) : les rencontres avec des auteurs et artistes, la participation au Printemps de Bourges et les interviews de groupes musicaux, les lectures assumées par l'équipe de la DLP ou dans le cadre des « Mille lectures d'hiver ». Les artistes invités deviennent, souvent, à leur tour, contributeurs et participent à ce réseau en développement.

UN LEVIER POUR RENFORCER LE RÉSEAU

+++++

En cette quatrième année de fonctionnement, le bilan quantitatif est assez éloquent : 376 auteurs – contributeurs, plus de 1900 articles publiés accompagnés de près de 3 200 commentaires. CherMedia est lu quotidiennement par quelques centaines d'utilisateurs : plus de 650 000 pages ont été consultées depuis octobre 2008, avec une durée moyenne de consultation de près de 4 minutes.

Le bilan qualitatif est, lui aussi, très positif : le niveau général de compétences des bibliothécaires du réseau départemental comme de l'équipe de

la DLP s'est considérablement amélioré, le niveau d'équipement informatique des bibliothèques du réseau a également progressé tandis que le lien social du réseau départemental s'est fortement resserré.

L'expérience CherMedia démontre qu'il est nécessaire de laisser un temps important d'appropriation (la « contamination » du grand public est encore à construire), d'être constamment en veille et disponible pour les contributeurs. Les attentes du réseau départemental et des partenaires sont immenses et il importe de ne pas décevoir et de proposer le plus régulièrement possible de nouveaux services. Pour la quatrième année, proposition sera faite aux bibliothèques qui le souhaitent de créer leurs propres blogs, hébergés sur ce qui devient la plate-forme CherMedia.

Va-et-vient constant entre le virtuel et le réel, CherMedia apparaît comme le nouvel espace de paroles incontournable et structurant pour le réseau départemental de lecture publique.

POINTS D'ACTU ! UNE VOIX SINGULIÈRE

par Bertrand Calenge ¹

En avril 2006, la Bibliothèque municipale de Lyon (BmL) mettait en ligne un magazine d'actualité intitulé *Points d'actu !*² et sous-titré « des repères pour comprendre l'actualité ». Cinq ans plus tard, avec plus de 3,1 millions de visites sur plus de 1 400 articles, il est intéressant de faire un retour sur cet outil original de médiation numérique.

GENÈSE

QUESTIONNEMENTS

Lors du lancement de *Points d'actu !* fonctionnait depuis deux ans le Guichet du Savoir, service de questions-réponses en ligne qui connaissait un très vif succès. Ce service sollicitait beaucoup les bibliothécaires, qui toutefois regrettaient de dépendre exclusivement des questions posées par les utilisateurs sans pouvoir être de leur côté force de proposition sur des questions originales. À côté d'un service lié à la demande, il y avait la place pour un service d'offre. Rapidement prit forme l'hypothèse d'un site qui proposerait des sélections de documents sur les sujets les plus divers. Mais quel en serait le fil directeur ? La piste de la nouveauté éditoriale fut vite abandonnée, les bibliothèques n'étant pas au contraire des libraires intégrées dans la chaîne de la promotion éditoriale des nouveautés. L'autre piste de l'initiative spontanée assise sur les compétences culturelles des bibliothécaires risquait de passer inaperçue dans le flot d'Internet et de ne satisfaire que les rédacteurs. Bref, il fallait asseoir le projet sur une motivation prévisible des publics visés.

Ces publics visés, quels étaient-ils justement ? C'étaient au fond les mêmes que ceux qui avaient fait le succès du Guichet du Savoir : des publics

1. Article rédigé à l'été 2011.

2. < <http://www.pointsdactu.org/> >.

souvent actifs qui n'avaient guère le temps de venir en bibliothèque, ayant pour point commun une curiosité intellectuelle dans des domaines ne relevant pas forcément de leurs expertises, bref « l'honnête homme » de Montaigne³ ou de Pascal⁴.

LE FIL DIRECTEUR DE L'ACTUALITÉ

La machine à café fut un élément déclencheur de découverte de ce fil directeur (ce qui prouve l'utilité heuristique de l'engin...). Les bibliothécaires s'y croisent et parlent de la pluie et du beau temps, évoquant inmanquablement les événements médiatiques de l'heure : le prochain Mondial de foot, l'épidémie de chikungunya, le Contrat première embauche, etc. Et il se trouve toujours un collègue qui évoque une autre affaire du même type ou qui évoque des problématiques similaires (« ce livre-là en parlait déjà »), convoquant ainsi des histoires parallèles et des généalogies singulières, suggérant des découvertes complémentaires notamment dans les collections de la bibliothèque...

L'anecdote permet de croiser deux constats : l'actualité stimule la curiosité du citoyen, et elle encourage la découverte d'informations originales mettant cette actualité en contexte. Les statistiques des moteurs de recherche montrent que les termes répondant à des questions d'actualité sont présents dans un nombre massif de requêtes. On objectera que la presse couvre justement ces questions et n'a pas attendu les bibliothécaires pour nourrir cette actualité. Justement ? En y regardant de plus près, ce n'est pas si sûr : si vous consultez la production journalistique sur un agrégateur comme Google Actualités, vous constaterez que si un événement provoque des centaines d'articles, l'examen de ces derniers montre la reprise en boucle des mêmes dépêches d'agences de presse assorties des mêmes considérations elles-mêmes fastidieuses. Il n'est donc pas très étonnant que le citoyen attentif, bien qu'abreuvé d'informations sur un même événement dans ses journaux imprimés, radiodiffusés et télévisés, ressente une frustration et questionne Internet sur ce même événement. Rebondir

3. [...] « La tête bien faite que bien pleine ».

4. « Il est bien plus beau de savoir quelque chose de tout que de savoir tout d'une chose ».

sur l'actualité était donc la clé permettant de répondre à une curiosité des publics tout en convoquant les ressources de la bibliothèque.

une publication collective

Le fil directeur de l'actualité favorisait le choix d'un média de presse. Le choix se porta sur le logiciel libre SPIP-Agora⁵, qui ajoutait à la souplesse de l'outil de publication en ligne une gestion élaborée des niveaux d'auto-risation. *Points d'actu !* fut structuré comme un magazine :

- Points sur l'actualité : des « articles bibliographiques » sur des questions d'actualité ;
- Dossiers Repère : des dossiers plus étoffés avec mises à jour et abondements réguliers ;
- Nouvelles sélections : de courtes présentations critiques de titres de livres, disques, DVD... ;
- Enfin, le Point sur le net proposait en brèves de rapides focus sur un site Internet particulièrement intéressant et souvent méconnu.

Le site se présente comme un magazine, organisé en rubriques thématiques avec en première page les articles les plus récents de chaque rubrique, la publication d'un nouvel article venant en « une » remplacer le précédent. L'ensemble des articles est archivé en conservant toujours le même URL, ce qui facilite grandement le référencement dans la durée.

La rédaction fut répartie comme suit :

- les Points sur l'actualité et les Dossiers Repère sont confiés aux équipes des départements thématiques de la BmL
- les Nouvelles sélections peuvent être écrites par toutes les bibliothèques du réseau
- les Points sur le Net sont l'affaire de l'équipe coordinatrice du Guichet du Savoir, compte tenu de son expertise dans la recherche d'information.

5. < <http://www.agora.gouv.fr> >.

L'organisation de la rédaction fut confiée aux équipes sur le principe suivant : tout bibliothécaire (au sens générique et non statutaire) peut écrire un article dans une rubrique autorisée à son service, et le soumettre à publication ; les chefs de service (responsables de départements ou de bibliothèques) relisent, le cas échéant corrigent ou font retravailler l'article, et procèdent à la publication en ligne immédiate. La chaîne éditoriale est ainsi raccourcie au maximum pour favoriser la meilleure réactivité.

PROBLÉMATIQUES DE LA MÉDIATION

Écrire des articles sur Internet ne va pas de soi, et questionne tant la matière de ce qui est rédigé que le positionnement des bibliothécaires dans cette nouvelle activité.

LES OBJETS DE LA MÉDIATION

Le premier réflexe d'un bibliothécaire est de vouloir faire découvrir des éléments de la collection qu'il gère. Réflexe bien normal, dans la mesure où le bibliothécaire connaît bien cette collection, et qui pourtant impose de prendre un certain recul lorsqu'on utilise le vecteur d'Internet :

- le public visé est, rappelons-le, un public qui fréquente peu intensivement les bibliothèques et qui réside éventuellement loin de la bibliothèque ;
- chaque titre d'une collection n'existe qu'en un faible nombre d'exemplaires : sauf à générer de la frustration, l'objet de la médiation doit pouvoir être accessible ailleurs qu'à la bibliothèque ;
- les ressources électroniques, dont bruit Internet, sont immensément plus abondantes que les collections de la plupart des bibliothèques, et sont un appoint majeur dans la médiation d'information ;
- enfin, la collection n'a pas de réalité tangible sur le Web : assortiment d'objets matériels précisément localisés, son épaisseur s'efface dans le monde numérique au profit des ressources spécifiquement

électroniques (sur Internet, on voit Gallica, pas les collections de la BnF) ; ce constat ne minore pas l'intérêt de la collection, mais son utilisation dans un service en ligne universel.

Il a donc été entendu dès le début de *Points d'actu !* que les titres faisant l'objet de Nouvelles sélections ne trouvaient pas leur légitimité par les collections de la BmL, et que les critiques apportées pouvaient également être comprises comme des recommandations d'achat (bref, le choix des bibliothécaires aux côtés du choix des libraires). Parallèlement, dans les Points sur l'actualité, il a été prêté une grande attention à la dimension webographique des recensements critiques opérés sur une question.

Par conséquent également, *Points d'actu !* a été posé en service inscrit dans l'espace de circulation du Web, et non comme un pseudopode numérique d'une BmL contrainte par ses ressources et son accessibilité. C'est pourquoi le magazine a reçu un nom de domaine autonome < www.points-dactu.org > et n'a pas été pensé comme une extension du site Web de la BmL. De plus, dans le contenu même des actualités traitées, les bibliothécaires veillent à ne pas se poser en chambre d'écho du programme culturel de la bibliothèque, sauf bien sûr si ce programme s'inscrit lui-même dans une actualité médiatique.

LA CONTEXTUALISATION

Si la sélection de titres dans les Nouvelles sélections pose peu de problèmes, guidée par le goût expert de bibliothécaires souhaitant orienter le projecteur sur un titre soit innovant soit passionnant, il en est tout autrement pour la rédaction d'articles voulant donner « des repères pour comprendre l'actualité ». L'actualité lyonnaise et rhônalpine, la connaissance fine des labels de musique ou le théâtre vivant sont des domaines où la BmL excelle et où ses articles sont bien référencés. Néanmoins, la BmL ne peut revendiquer une excellence universelle, et il faut alors aborder l'actualité en suivant quelques règles.

Première règle, jouer sur la temporalité de *Points d'actu !* : les bibliothécaires, n'étant pas à la source de l'actualité, ne peuvent pas faire de scoops et sont dans une position de réaction. En outre, la durée de construction et de rédaction d'un article interdit l'actualité fugace de la rumeur

médiatique. L'actualité concernée doit donc revêtir une certaine épaisseur et durée, voire dans certains cas un caractère relativement prévisible : les bibliothécaires ont découvert les joies des « marronniers » avec les fêtes de fin d'année, les élections municipales, la rentrée scolaire...

Deuxième règle, mettre en perspective l'actualité étudiée : une simple compilation des sources actuelles ne serait qu'une mauvaise copie de Google Actualités. Pour éviter le piège de la synchronie, il faut dégager ce qui, dans la contemporanéité d'une actualité, donne de l'épaisseur et de la signification. De ce point de vue, les bibliothèques sont particulièrement bien placées, qui brassent la mémoire documentaire de la société, et il est assez facile par exemple de partir d'une alerte épidémique pour évoquer la récurrence historique des grandes peurs, ou de prendre prétexte de la crise économique de 2008 pour convoquer des soubresauts économiques plus anciens.

Troisième règle, faire preuve d'une originalité dans le choix du point de vue : comment éviter de se perdre dans le flot des productions électroniques qui alimentent le Web ? C'est là que niche le réel talent de nombre de bibliothécaires, attentifs à surprendre pour mieux séduire. Et les sujets originaux ne manquent pas, tous s'appuyant sur une actualité : c'est la saison du festival de Cannes ? Le département Arts et loisirs propose « les oubliés de Cannes », florilège subjectif et rétrospectif de films présentés à Cannes et n'ayant remporté aucun prix. Le monde résonne des retombées de la catastrophe nucléaire de Fukushima ? Le département Langues et littératures propose un panorama des « romans de la catastrophe » etc.

LA PROBLÉMATIQUE DU MÉDIATEUR

La mise en œuvre de *Points d'actu* ! suppose une organisation du travail :

- un calendrier est établi pour réguler et cadencer la parution de nouveaux articles ;
- au sein de chaque département, les organisations varient : chez certains, ce sont toujours les mêmes personnes qui élaborent les articles, chez d'autres, plus nombreux est fixé un tour de rôle hebdomadaire. La durée d'élaboration d'un article est extrêmement variable, allant de quelques heures pour une Nouvelle

sélection à plusieurs semaines pour certains dossiers très documentés portant sur Lyon et Rhône-Alpes ;

- le responsable de chaque service doit veiller quotidiennement sur la page d'administration du site, qui signale les articles en cours de rédaction et les articles finalisés en attente de publication ;
- un coordinateur veillait également à une seconde relecture dès la mise en ligne, afin de traquer les dernières erreurs, et assurait la diffusion des articles par le microréférencement : signaler un nouvel article par un message-type personnalisé adressé à des sites ou blogs intéressés par la question (ce qui permet souvent de voir l'article lié sur des sites très divers) voire rédaction d'un ajout sur un article de Wikipedia lorsque le Point sur l'actualité ou le Dossier Repère est suffisamment consistant.

Il arrive que plusieurs départements se concertent pour écrire à deux mains un article ou, parfois, plusieurs articles pour accompagner, chacun à sa manière, un événement particulièrement médiatique. Par exemple, le Mondial de foot de 2006 donna l'occasion de publier des articles aussi divers que « Rock et foot », « la physique du penalty » ou « quand le foot façonne le monde ».

Qui signe ? Le choix a été fait de ne pas personnaliser intégralement la publication. Chaque article est signé du nom du ou des départements rédacteurs, dont le responsable peut être joint par courrier électronique. Et le lecteur ? La lourde charge d'une modération vigilante sur des commentaires parfois hystériques ou nauséux (voyez nombre de blogs ou de forums) a fait renoncer à ceux-ci pour les Points sur l'actualité. En revanche, les lecteurs des Nouvelles sélections peuvent ajouter leur commentaire : mais au bout de cinq ans, force est de constater la faible participation du public sur le site.

LA FORME DE LA MÉDIATION

Points d'actu ! est rubriqué à la façon d'un magazine. Les rubriques ne sont volontairement pas un décalque de l'organisation de la BmL, mais s'inscrivent – pour les Points sur l'actualité – dans le droit fil des magazines d'actualité : Monde, Société, Sciences et santé, Culture, Lyon et Rhône-Alpes. Restait aux bibliothécaires à se couler dans ce moule. Écrire, ce n'est pas simple, mais écrire sur le Web ajoute à la difficulté. Outre des qualités de plume, il faut tenir compte de quelques contraintes éditoriales :

- l'agrément de la lecture suppose des illustrations. Si cela n'est pas trop difficile lorsqu'il s'agit de présenter la jaquette d'un ouvrage ou d'un disque (la captation restant largement tolérée dans la mesure où le document est signalé), c'est plus délicat lorsqu'il faut trouver des images qui soient à la fois libres de droit et libres d'usage. Un recensement de sites-clés est proposé aux rédacteurs, ainsi que des modes d'emploi pour redimensionner des images et intégrer de la musique ou de la vidéo ;
- la lecture sur le Web suppose la navigation : à l'exception des sources primaires (qui se suffisent à elles-mêmes), tout document sur Internet doit permettre le rebond et la navigation dans ce même Internet. On ne peut se contenter de liens sur des notices de catalogue, et il faut suggérer des pistes pour poursuivre sa promenade instructive. La règle des liens s'applique également aux Nouvelles sélections : renvoi sur d'autres critiques, sur le site de l'auteur, etc. Un script informatique permet de générer un signe visible qui distingue le lien sur le catalogue du lien vers Internet ;
- les différents types d'articles (Points sur l'actualité, Nouvelles sélections, etc.) sont cadrés par des feuilles de style très précises. Dans une première époque, la structuration éditoriale des Points sur l'actualité était très importante et s'est avérée très contraignante.

Cette contrainte, utile pour prendre le rythme d'une rédaction homogène, a été allégée une fois acquis les réflexes de rédaction. Par ailleurs, l'importance des Dossiers Repère a obligé à inventer une organisation en chapitres rédigés de façon distincte ;

- si l'article n'est pas court, il est essentiel de le structurer, avec chapeau, sommaire et ancrs de chapitre, documents joints, etc.

Au-delà de tutoriels rassemblés dans l'intranet de la bibliothèque, de nombreux ateliers, organisés avec la complicité active des animateurs numériques de la BmL, ont permis et permettent encore chaque été aux bibliothécaires d'améliorer leurs compétences dans ces domaines.

PERSPECTIVES

+++++

SUCCÈS ET ÉVOLUTIONS

Cinq ans après son lancement, *Points d'actu !* a trouvé une vitesse de croisière, et le bilan de publication est éloquent : 640 Points sur l'actualité, 15 Dossiers Repère, 753 Nouvelles sélections, 55 Points sur le Net⁶. Mais surtout une moyenne de 2 000 visites quotidiennes (dont 11 % via des fils RSS). Les visiteurs ? Nous n'avons pas encore conduit d'enquête approfondie, mais disposons de quelques signes d'intérêt, notamment du côté des étudiants et des lycéens ayant à fournir un travail... ou des journalistes devant étayer leur article ! Le gros des publics nous est encore mal connu : qui sont les 154 000 visiteurs de l'article « *Escherichia coli* : bactérie amie ou ennemie ? », ou les 78 000 visiteurs de cet autre article « Homophobie, une violence commune » ?

Mais des voies d'amélioration se dessinent... Sur le plan des contenus, la BmL s'interroge sur l'articulation délicate au sein d'un même magazine entre des articles appuyés sur l'actualité et des critiques de livres, disques et DVD qui ne suivent de loin cette actualité. Peut-être faut-il conserver à *Points d'actu !* sa vocation de réaction à l'actualité et inventer d'autres

6. Au 10 juillet 2011.

outils de connivence autour de titres particuliers (amateurs de musique, passionnés de SF...) ?

Sur le plan du pilotage, le retour à un coordinateur s'impose, qui piloterait la programmation éditoriale, animerait des conférences de rédaction, veillerait au microréférencement, et bien sûr définirait les nécessaires évolutions techniques.

INTÉGRER POINTS D'ACTU ! DANS L'OFFRE CULTURELLE DE LA BIBLIOTHÈQUE

Le succès et l'utilisation de ce service ne se cantonnent pas au site qui le propose en ligne. Dans la BmL, *Points d'actu !* est générateur de nombre d'effets positifs et de médiations complémentaires, numériques ou non.

Ce n'est pas un service solitaire : les articles sur l'actualité renvoient systématiquement à des questions posées sur le Guichet du Savoir, comme ce dernier signale en source de ses réponses des articles de *Points d'actu !*. Par ailleurs, le méta catalogue de la BmL, Catalog+⁷, propose les articles de *Points d'actu !* au même titre que les notices des livres ou les documents numérisés en réponse à des requêtes formulées en langage naturel...

Points d'actu ! entre dans les espaces de la bibliothèque : les articles, autorisant l'impression d'une version correctement mise en page, fournissent la matière de dossiers diffusés sous forme de bibliographies papier et d'accompagnement de présentoirs thématiques.

Il provoque des partenariats : ceux-ci peuvent prendre des formes multiples. L'Institut Bocuse a ainsi proposé ses services en découvrant l'article « Chocolat ! » qui vantait les talents chocolatiers de la région. Ou encore le festival Nuits de Fourvière a proposé la diffusion de biblio(disco)graphies sélectives autour de sa programmation.

Points d'actu ! favorise les talents bibliothécaires : il n'est pas superflu de souligner que la rédaction de ces articles a encouragé la capacité rédactionnelle, critique et médiatrice des bibliothécaires qui s'y sont lancés, y compris dans leur service présentiel. En outre, on a eu l'intéressante

7. < <http://autonomy.bm-lyon.fr/retina/public/basic.do> >.

surprise de découvrir que l'exercice d'une rédaction pouvait conduire à compléter la collection par quelques acquisitions judicieuses...

Évolutions professionnelles ?

La mise en œuvre de *Points d'actu* ! présente sans aucun doute un processus de médiation numérique⁸ prometteur. Il conduit également à réfléchir à deux questions essentielles, l'exposition du bibliothécaire, et la définition de son métier.

Si les bibliothécaires qui rédigent des articles ne signent pas de leur nom, ils ne s'en exposent pas moins à de multiples titres : ils affirment une parole institutionnelle, ils sont guettés par leurs collègues et leurs proches, ils s'exposent par la publication en ligne à des réactions vives. Comme dans les réponses apportées dans le Guichet du Savoir, ils mettent à l'épreuve leur talent d'écriture, et plus encore leur capacité à intéresser : à la différence d'un service de questions réponses, ils s'engagent à proposer un regard original qui n'est fondé sur nul questionnement préalablement formulé.

Une autre interrogation est apparue de façon obsédante : les bibliothécaires n'empiétaient-ils pas sur le métier de journaliste, voire sur celui d'éditeur ? Il a d'abord fallu rassurer : non, un bibliothécaire ne devient pas un journaliste, il met en perspective les recommandations qu'il propose, celles générées par l'actualité comme les autres. Il n'a pas non plus les mêmes contraintes d'innovation permanente. Il dispose surtout de deux énormes atouts : les quantités de savoirs qu'il acquiert et traite ainsi que sa connaissance fine d'une population qu'il rencontre chaque jour.

Ce n'est pas inutile de souligner que les journalistes se posent des questions similaires. L'un d'entre eux, Narvic⁹, évoque la transformation du métier de journaliste, confronté à la diffusion massive des sources, de

8. Silvère Mercier, blog Bibliobsession du 3 mars 2010 : « Médiation numérique = Tout dispositif technique, éditorial ou interactif mis en œuvre par des professionnels de l'information-documentation favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé par une bibliothèque à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs. ». [En ligne] : < <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/> >.

9. Blog Novovision : < <http://novovision.fr/qu-est-ce-que-le-journalisme-de-> >.

découvreur d'information mutant en médiateur vers une information pré-existante, bref le passage du rédacteur d'articles au journaliste de liens. Ce faisant, le journaliste n'est-il pas proche du bibliothécaire, qui met en forme et promeut une information préexistante ? Nul doute que les pratiques professionnelles tendent à se rapprocher, comme les pratiques des bibliothécaires et des documentalistes se sont rapprochés. Les bibliothécaires ont jusqu'à présent traité des collections. Avec le numérique, ils doivent maintenant plonger dans les contenus.

presses ensib

presses enssib

PARTIE IV

INTERAGIR EN LIGNE, PRODUIRE DES CONTENUS, PARTAGER

1. SILENCE ON JOUE ! LE MÉDIATEUR, LES JEUX VIDÉO ET LES FONDS DOCUMENTAIRES

par Julien Devriendt

+++++

2. LES COUPS DE CŒUR 2.0 DE LA MÉDIATHÈQUE DE QUIMPERLÉ

par Pascal Thibault

+++++

3. NETVIBES : LA TROUSSE À PHARMACIE DU SCD DE LYON 1

par Marie-Gabrielle Chautard

+++++

4. UN EXEMPLE DE MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE AUTOUR DU CENTENAIRE DE JEAN CARBONNIER (1908-2003) : DU COLLOQUE À L'EXPOSITION VIRTUELLE ET À LA NUMÉRISATION

par Noëlle Balley et Sébastien Dalmon

+++++

5. UTILISER ET INTÉGRER LES RÉSEAUX SOCIAUX LITTÉRAIRES POUR LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DES BIBLIOTHÈQUES

par Alexandre Lemaire

+++++

6. LA MÉDIATION DANS LE CATALOGUE ENRICHİ ET PARTICIPATIF DU PORTAIL DE L'ASTROLABE

par Philippe Diaz

+++++

SILENCE ON JOUE !¹ LE MÉDIATEUR, LES JEUX VIDÉO ET LES FONDS DOCUMENTAIRES

Quand il est question de jeux vidéo, nous pensons le plus souvent à des jeux de combats de rue ou des simulations de football. Au mieux, nous avons en tête l'image d'un sympathique plombier moustachu partant à la rescousse de sa princesse. Nous ne nous imaginons pas en journaliste découvrant la situation en Haïti après le tremblement de terre de 2010 (Inside Disaster Haïti)² ou en tant que membre du programme alimentaire mondial faisant face à une famine sans précédent (Food Force)³. L'ambition de ces jeux est de sensibiliser, d'informer les citoyens sur des sujets sérieux en utilisant la mécanique du jeu vidéo.

Le constat est simple : début 2010 près de deux tiers (63,3 %) des Français déclarent avoir joué à des jeux vidéo au cours des six derniers mois. L'âge moyen des joueurs s'élève à 35,6 ans, et touche aussi bien les femmes (52,1 % des joueurs sont des joueuses)⁴ que les hommes. Une véritable opportunité pour les organisations et les associations qui souhaitent faire passer un message en utilisant un outil populaire et dynamique. Développé en 2005 par le programme alimentaire mondial, Food Force a ainsi dépassé les 6 millions de téléchargements⁵.

1. Emprunt à l'excellent podcast de Libération du même nom : < <http://www.liberation.fr/programmes-podcasts/040131-silence-on-joue> >.

2. < <http://insidedisaster.com/haiti/experience> >.

3. < <http://www.wfp.org/how-to-help/individuals/food-force> >.

4. Source : Les pratiques de consommation de jeux vidéo des Français réalisée par GFK Custom Research France pour l'Agence française du jeu vidéo : < http://www.afjv.com/press1008/100811_etude_joueurs_jeux_video.php >.

5. < <http://www.wfp.org/how-to-help/individuals/food-force> >.

« JE PERDS DONC JE PENSE »⁶ : DES JEUX ENGAGÉS AUX JEUX ÉDITORIAUX

Le site Games for Change⁷ regroupe une sélection de jeux visant à sensibiliser les citoyens à des questions de société telles que le handicap, les conflits dans le monde et la pauvreté. Les joueurs se retrouvent au milieu d'un camp de réfugiés⁸, journalistes en Palestine⁹ ou paysans en Afrique¹⁰ et tentent de faire face à des situations complexes. Cependant, il est souvent difficile, voire impossible, de gagner dans ces jeux. L'intérêt n'est pas la victoire mais réside dans la mécanique même du jeu (le *game-play*) qui vous délivre un message : le joueur mis en difficulté essaiera de jouer avec l'ensemble des outils dont il dispose pour faire évoluer la situation et testera les différentes combinaisons permises pour s'en sortir. Un *game over* ne signifie pas un échec mais la possibilité de tester une autre approche, permettant ainsi de mieux comprendre des événements complexes en les expérimentant soi-même.

Le genre peut se révéler plus cynique en plaçant le joueur du côté des puissants. Le collectif italien Molleindustria¹¹ conçoit des jeux engagés dénonçant les pratiques des industries pétrolières¹² ou encore l'impact de sociétés de *fast food*. Dans Mac Donald's videogame¹³, le joueur doit gérer sa chaîne de restaurant pour réaliser un maximum de bénéfices sans se soucier des conséquences économiques, environnementales et sociales.

À côté de ces jeux engagés, il y a aussi les jeux éditoriaux (ou *newsgame*). Sur le fond, le principe est identique. Sur la forme, les créateurs vont partir d'un fait d'actualité et placer le joueur au cœur des événements en

6. Citation de Shuen-shing Lee, professeur à la National Chung Hsing University de Taiwan : <http://www.gamestudies.org/0302/lee/> >.

7. < <http://www.gamesforchange.org/> >.

8. Darfur is Dying : < <http://www.darfurisdying.com/index.html> >.

9. Global Conflicts Palestine : < <http://www.globalconflicts.eu/> >.

10. 3D World Farmer : < <http://www.3rdworldfarmer.com/> >.

11. < <http://www.molleindustria.org/> >.

12. Oiligarchy : < <http://www.molleindustria.org/en/oiligarchy> >.

13. < <http://www.mcvideogame.com/> >.

se basant sur des données factuelles. *Cutthroat Capitalism*¹⁴ est un bon exemple de ce type de jeu. En partant d'un article paru dans le magazine *Wired*, le joueur se retrouve aux commandes d'un navire pirate somalien. Vous devez capturer d'autres navires et négocier les demandes de rançon. Pour les auteurs de *Newsgame : Journalism at Play*, ce jeu est un modèle du genre car il « simule de manière efficiente les mécanismes de la capture et de la négociation, et fait une bonne synthèse des principes de l'article de *Wired* en une expérience plutôt qu'une description »¹⁵.

En France, le jeu *Avenue de l'école de Joinville*¹⁶ vous met à la place d'un directeur de centre de rétention administratif (CRA). Reprenant les codes des jeux de gestion, vous devez gérer votre centre en respectant votre budget et les quotas de reconduite à la frontière fixés par le ministère. Chaque retenu doit faire l'objet d'une décision : expulsion, demande de papier, soins médicaux... Mais les situations sont complexes et le flot d'arrivées est tel qu'immanquablement, en raison du manque de moyen et de la surpopulation, la situation dégénère. Après quelques parties le message est clair : la situation au sein des CRA est intenable. Le jeu, développé par des étudiants de l'École nationale du jeu et des médias interactifs numériques (ENJMIN)¹⁷, « est inspiré des événements du 22 juin 2008, au centre de rétention administrative de Vincennes, où les bâtiments ont été détruits par un incendie volontaire »¹⁸. Les étudiants se sont appuyés sur les rapports du Comité inter-mouvements auprès des évacués (CIMADE)¹⁹ et sur divers témoignages pour tenter de rendre compte du quotidien de ces établissements.

14. *Cutthroat Capitalism The Game* :

< http://www.wired.com/special_multimedia/2009/cutthroatCapitalismTheGame >.

15. Ian Bogost, Simon Ferrari, Bobby Schweizer, *Newsgame : Journalism at Play*, Cambridge (MA), MIT Press, 2010.

16. *Avenue de l'école de Joinville* : < <http://www.avenue-joinville.fr/> >.

17. ENJMIN : < <http://www.enjmin.fr/> >.

18. Extrait de la présentation du jeu : < <http://www.avenue-joinville.fr/intentions> >.

19. CIMADE : < <http://www.cimade.org/publications?category=Rapports+sur+la+r%C3%A9tention+administrative> >.

LE DOCUMENTAIRE DONT VOUS ÊTES LE HÉROS

+++++

Mêlant à la fois texte, image et vidéo, les Web documentaires (Webdoc) permettent au public de choisir la succession des informations qu'il consulte. La difficulté pour les créateurs est de doser la quantité d'information et donc les parcours possibles pour le spectateur. Ainsi, les Webdocs commencent à avoir recours aux mécaniques ludiques du jeu vidéo pour guider le spectateur et éviter qu'il ne passe à côté d'informations importantes. Inside Disaster²⁰ vous emmène juste après le séisme en Haïti que vous allez découvrir à travers trois personnages différents. Chaque personnage aura ses objectifs qu'il faudra aider à accomplir. Même si pour l'instant les mécaniques empruntées sont sommaires, se rapprochant plus des livres dont vous êtes le héros, ce Webdoc n'en est pas moins efficace et vous donnera envie d'en explorer toutes les facettes.

Plus proche du jeu vidéo que du Web documentaire on trouve également The Cat and the Coup²¹, véritable ovni vidéoludique. Vous êtes le chat du Dr Mohammad Mossadegh, premier ministre en Iran il y a soixante ans, et il est démis de ses fonctions par une mission secrète de la CIA. Le jeu vous promène dans un gigantesque tableau, une longue chute accompagnée de textes dévoilant des moments clés de l'histoire du premier ministre iranien. La mécanique du jeu reste simple mais son habillage inspiré des miniatures persanes traditionnelles et son ambiance musicale très réussie en font un jeu captivant.

ET LA MÉDIATION ?

+++++

Les jeux ne suffisent pas en eux-mêmes bien sûr, mais ils permettent de faciliter la compréhension d'une situation complexe. Il faut donc bien choisir vos jeux en fonction de votre objectif d'animation et non l'inverse.

20. < <http://insidedisaster.com/haiti/experience> >.

21. < <http://coup.peterbrinson.com/> >.

Ce qui est important ce n'est pas le jeu mais l'expérience de jeu²². Présenter un jeu sur les pirates somaliens sans aucune ressource disponible sur le sujet n'aurait pas beaucoup de sens. Une fois l'animation et ses objectifs définis, il faut également penser au dispositif. Certains jeux nécessitent du temps ou de s'isoler pour que l'expérience soit satisfaisante. D'autres, au contraire, peuvent être joués devant un public et bénéficier ainsi d'une émulation venant des spectateurs. Dans tous les cas, la présence d'un médiateur (bibliothécaire, animateur multimédia) est indispensable afin de présenter le jeu, ses créateurs et de donner envie de l'expérimenter.

Bien entendu un travail de veille important est à mener pour se tenir au courant de l'actualité de ces jeux : le blog *Éducation + Jeux Vidéo*²³ de l'académie de Créteil tenu par Julien Llanas et centré sur l'usage des jeux vidéo en éducation ainsi que le blog *Je perds donc je pense*²⁴ de Florent Maurin sur les jeux éditoriaux. Enfin, il y a le site *seriousgame.be*²⁵ dont le blog est animé par Yasmine Kasbi pour suivre de près l'actualité des jeux sérieux.

Un regret, la plupart de ces jeux sont disponibles en anglais et l'offre de jeux éditoriaux en français est encore assez limitée. Cela peut être facilement contourné pour les jeux les plus simples en traduisant à proximité du poste les instructions. Peut-être faudrait-il un jeu pour sensibiliser les développeurs à cette question.

22. Dans une animation jeu en bibliothèque, l'important ce n'est pas le jeu, c'est l'expérience de jeu, en fonction de l'objectif de la bibliothèque : < <http://www.jvbib.com/blog/index.php/dans-une-animation-jeu-en-bibliotheque-limportant-ce-nest-pas-le-jeu-cest-lexperience-de-jeu-en-fonction-de-lobjectif-de-la-bibliotheque/> >.

23. < <http://jeuxserieux.ac-creteil.fr/> >.

24. < <http://newsgames.blog.lemonde.fr/> >.

25. < <http://www.seriousgame.be/> >.

2

*par Pascal Thibault¹***LES COUPS DE CŒUR 2.0 DE LA MÉDIATHÈQUE DE QUIMPERLÉ**

À la médiathèque de Quimperlé comme ailleurs, il n'est pas toujours possible d'accompagner et conseiller individuellement le public. C'est pourquoi nous utilisons des outils qui mettent en valeur la variété de nos collections et orientent les usagers vers les documents susceptibles de les intéresser.

Des signets « Coups de cœur » sont ainsi glissés dans certains documents qui sont présentés en tête de rayonnage, sur des tables ou des présentoirs. L'outil est rudimentaire mais très efficace. Les documents ainsi signalés sont plus empruntés que les autres et suscitent un échange avec les bibliothécaires au moment de leur restitution. Certains allant même jusqu'à écrire leur propre commentaire sur le signet.

Aujourd'hui, si nous utilisons toujours ce dispositif, certains de nos usagers, devenus des amis, découvrent nos coups de cœur directement sur leur fil d'actualités* Facebook.

Ces coups de cœur sont rédigés directement sur le réseau social ou importés automatiquement du blog de la médiathèque.

Ainsi, si notre pratique des coups de cœur sur le Web doit beaucoup à l'usage des signets dans la médiathèque, elle s'inscrit également dans l'usage des outils Web 2.0 que nous expérimentons depuis plusieurs années.

LA MÉDIATHÈQUE ET LE WEB 2.0 : PAS DE CATALOGUE EN LIGNE MAIS DES BLOGS ET UN COMPTE FACEBOOK

La médiathèque de Quimperlé a ouvert ses portes en 2005. Cet équipement municipal de 1730 m² situé dans une ville de 11 000 habitants fonctionne avec 9 salariés.

1. Article rédigé en août 2011.

La taille modeste de l'équipe et la grande polyvalence des agents favorisent l'expérimentation et l'usage d'outils collaboratifs.

La médiathèque ne disposait pas à son ouverture de catalogue en ligne ni de portail alors qu'elle proposait un programme régulier d'animations et d'expositions qui s'étoffait.

Dès 2008, nous avons besoin de moyens de communication simples mais efficaces pour valoriser nos collections et nos actions.

Attentifs aux expériences d'autres bibliothèques que nous observions notamment sur le site Touti Frouti², nous avons décidé de créer plusieurs blogs répondant à des objectifs différents avec :

- des blogs « figés » dédiés aux expositions présentées à la médiathèque comme ceux consacrés, au poète Alain Jégou³, à François Maspero⁴ ou à la gravure à Quimperlé⁵ ;
- des blogs d'utilisateurs comme celui du club lecture adulte⁶ et celui du Voyage lecture jeunesse⁷ ;
- et surtout Le blog des blogs⁸, sorte de site institutionnel présentant le service, les animations passées et à venir et qui centralise nos contenus disséminés sur le net (blogs figés, blogs des utilisateurs, album photo sur Picasa⁹ puis Flickr¹⁰, newsletter publiée en ligne sur Calaméo¹¹ puis sur ISSUU¹²).

2. < <http://toutifrouti.viabloga.com/> >.

3. < <http://alainjegou.blogspot.com/> >.

4. < <http://francoismaspero.blogspot.com/> >.

5. < <http://imagequimperle.over-blog.com/> >.

6. Club lecture adulte : < <http://alivreouvertqle.over-blog.fr/> >.

7. < <http://voyagelecturequimperle.hautetfort.com/> >.

8. < <http://mediathequequimperle.blogspot.com/> >.

9. < <http://picasa.google.fr/> >.

10. < <http://www.flickr.com/> >.

11. < <http://fr.calameo.com/> >.

12. < <http://issuu.com/mediaqle/docs> >.

C'est l'agrégateur Splush¹³ intégré sur notre blog sous la forme d'un *widget* intitulé « Notre boîte à flux » qui assure cette fonction de centralisation.

LES COUPS DE CŒUR DU BLOG DES BLOGS : QUI ? POURQUOI ? COMMENT ?

Dans ce dispositif, les coups de cœur sont essentiellement présents sur le blog des blogs. Ils sont regroupés dans la rubrique « Coups de cœur »¹⁴. Tous ces coups de cœur seront automatiquement publiés sur Facebook.

tous contributeurs

Les neuf agents de la médiathèque sont contributeurs du blog des blogs en fonction des activités et des envies de chacun. Il n'y a pas de validation des articles avant publication. Ils peuvent également être repris *a posteriori* par tous afin d'y apporter un enrichissement ou une correction.

Les coups de cœur ne sont pas forcément réalisés par l'acquéreur du domaine concerné, chacun étant libre de mettre en avant tel ou tel document qu'un collègue vient d'acquérir ou qui est présent dans le fonds de la médiathèque.

pourquoi des coups de cœur ?

La médiathèque ne disposant pas de catalogue accessible sur Internet, la rubrique « Coups de cœur » est importante car elle est le seul lien entre le blog et nos collections.

Son rôle est également de rythmer et de diversifier les informations du blog qui doit demeurer actif tout au long de l'année.

Le rythme de publication

D'octobre à mai, la médiathèque propose un programme d'activités très riche que doit précisément mettre en valeur « Le blog des blogs de la médiathèque de Quimperlé »¹⁵. C'est pourquoi durant cette période les

13. < <http://www.splash.net/fr> >.

14. < <http://mediathequequimperle.blogspot.com/search/label/Coups%20de%20coeur> >.

15. Le blog des blogs de la médiathèque de Quimperlé : < <http://mediathequequimperle.blogspot.com/> >.

coups de cœur sont peu nombreux. Ils ne doivent pas masquer l'annonce d'une rencontre, d'un atelier ou d'une exposition.

Durant l'été, alors que l'offre d'animation de la médiathèque s'amenuise, les coups de cœur sont plus nombreux. Durant deux mois, en juillet et en août, ils assurent à eux seuls la vie du blog. Pour ce faire, chaque agent doit rédiger avant ses congés d'été au moins trois coups de cœur. Leur publication est ensuite différée et planifiée au moment de l'enregistrement afin qu'un nouveau coup de cœur apparaisse sur le blog tous les trois à quatre jours.

Forme et contenu

Dans leur forme, les coups de cœur du blog sont très proches des articles des autres rubriques. Très rapidement, une mise en page des articles s'est imposée en fonction des possibilités offertes par la plate-forme Blogger¹⁶ mais surtout par l'utilisation que nous faisons du flux RSS du blog.

En effet, ce flux doit apparaître sur notre page Netvibes¹⁷ et surtout sur le site de la ville de Quimperlé¹⁸ qui intègre un *widget* (*widgetbox*)¹⁹ qui permet de faire défiler les derniers articles publiés sur le blog.

Des cœurs ♥♥♥ ou des notes de musique 🎵🎵🎵 sont donc insérés dans les titres des coups de cœur pour qu'ils puissent être identifiés facilement dans le flux.

Pour que le flux affiche une image et le début du texte, le corps des articles s'organise toujours de la même façon. Il est constitué d'une image, placée en haut à gauche de l'article, d'un court texte, et si cela est possible, d'une vidéo. Les dimensions des images et des vidéos doivent toujours être les mêmes.

Les coups de cœur du blog sont toujours anonymes. Chacun s'exprime au nom de la médiathèque qui seule est mise en avant.

16. < <http://www.blogger.com> >.

17. < http://www.netvibes.com/mediathequequimperle#Quimperle_qui_bouge >.

18. Le site de la ville Quimperlé : < <http://www.quimperle.com/index.php/la-culture-menu-gauche-101/la-mathe-menu-gauche-105.html?layout=category> >.

19. < <http://www.widgetbox.com/widget/mediathque-de-quimperl-mediathque29-2> >.

L'harmonisation

La facilité d'utilisation du blog permet la création d'un coup de cœur de façon simple et rapide. En 2009, les deux personnes qui interviennent le plus sur le blog ont dispensé une formation en interne au reste de l'équipe, afin que les fonctionnalités de base soient maîtrisées par tous et que la présentation des articles soit harmonisée.

LA MÉDIATHÈQUE SUR FACEBOOK

conquête d'un nouveau public

La médiathèque de Quimperlé a créé son profil Facebook courant 2009. Avec ses 3 600 amis elle est aujourd'hui le profil Facebook qui possède le plus d'amis sur Quimperlé.

Par notre présence sur un réseau social nous visons à approcher et conquérir un public plus jeune et pas forcément familier des équipements culturels. C'est pourquoi nous sollicitons régulièrement, et de façon systématique, l'amitié de toutes les personnes qui ont un lien avec Quimperlé ou les communes les plus proches.

Facebook permet également de prolonger et de renforcer le lien avec le public qui fréquente déjà la médiathèque. Comme pour le blog, toute l'équipe est invitée à faire vivre le profil Facebook de la médiathèque.

contenu importé et contenu spécifique

L'ensemble des contenus que nous produisons sur le net (tweets, photos, vidéos, articles des blogs...) est publié, peu de temps après, sur notre mur Facebook. Des outils comme Twitterfeed²⁰ permettent de publier en un même endroit des flux d'origine diverse.

D'autres contenus ne sont publiés que sur le réseau social. Souvent, il s'agit de commentaires relatifs à l'actualité culturelle locale, mais aussi des liens commentés vers des sites Internet jugés intéressants.

Si tous les coups de cœur de notre blog sont publiés sur Facebook, nous en rédigeons aussi uniquement sur le réseau social. Ces derniers présentent

20. < <http://twitterfeed.com> >.

l'image de la couverture ou de la jaquette du document et un texte très court.

La proportion entre coups de cœur importés et coups de cœur rédigés directement sur Facebook varie au cours de l'année. En dehors de juin, juillet et août, la majorité des coups de cœur visibles sur Facebook est rédigée directement sur le réseau social.

L'album « coups de cœurs »

Sur Facebook l'actualité la plus récente prime. Aussi, il est difficile de consulter un coup de cœur plusieurs semaines, voire plusieurs mois, après sa publication. De plus, comment ne consulter que les coups de cœur sans avoir à faire défiler toutes les autres publications du mur ?

La solution trouvée par une de nos collègues a été de créer un album photos Facebook qui reprend l'ensemble des photographies des couvertures et des jaquettes avec, en commentaire des images, les textes rédigés sur le blog et Facebook.

Cet album « Coups de cœur » est ainsi accessible à partir du profil dans la rubrique « Photos ». Il est régulièrement complété par les nouvelles publications et souvent republié sur le mur de la médiathèque.

réactions et public

Alors que sur le blog les commentaires des internautes sont peu nombreux on note une nette et constante augmentation des réactions sur Facebook. Il s'agit de courts commentaires mais surtout de micro-contributions avec les récurrents « j'aime ». Il y a aussi de plus en plus de tentatives de discussions spontanées dès la publication d'un article.

Même si on ne sait pas en évaluer l'ampleur, on se rend compte que certains de nos amis partagent l'album « Coups de cœur » sur leur mur. Ils permettent ainsi sa diffusion auprès d'autres internautes.

Nous avons pris conscience de l'impact de la publication de nos coups de cœur sur Facebook durant l'été 2010. Nous avons alors mis en avant un livre sur la mode punk. *A priori*, le document était destiné à rester plusieurs semaines sur le présentoir avant d'être emprunté. Or, moins de 24 heures après sa publication sur le réseau social, un jeune homme

s'est présenté à la médiathèque pour emprunter le livre qu'il avait repéré sur Facebook. L'ouvrage n'était même pas encore couvert ! Depuis, ces demandes sont courantes et les documents sont toujours équipés à temps. Est-ce que nos coups de cœur Facebook nous ont permis de toucher un nouveau public ? À eux seuls nous pouvons en douter. En tout cas, nous pouvons dire qu'ils sont un des éléments forts qui contribuent à donner de la médiathèque l'image d'un service moderne conçu pour tous, y compris par la variété et la richesse de ses collections.

Ils nous ont montré que la médiathèque pouvait promouvoir ses collections et communiquer avec ses usagers même si elle ne possédait pas de portail ni de catalogue Internet.

NETVIBES : LA TROUSSE À PHARMACIE DU SCD DE LYON 1

Au SCD Lyon 1, un projet d'univers Netvibes a été lancé fin décembre 2008, sur la proposition de la responsable communication de la bibliothèque universitaire (BU) de Lyon 1, validée en comité de direction, afin de suppléer une diffusion sélective d'informations (DSI) qui s'avérait inefficace. Fin avril 2009, la mise en ligne des univers sur notre portail documentaire a été effectuée, avec mailing collectif, publication dans la *newsletter* de la BU, présentation devant l'inter-association des étudiants. Le lancement définitif a eu lieu en septembre 2009, accompagné d'une nouvelle présentation devant les associations d'étudiants.

Dans ce chapitre, nous aborderons tout d'abord les motifs du choix de cet outil de veille et de médiation, sa mise en œuvre, en prenant l'exemple du Netvibes Pharmacie < <http://www.netvibes.com/pharmacie-lyon1> > ; puis nous effectuerons un bref bilan et envisagerons des perspectives éventuelles pour celui-ci, au sein du SCD Lyon 1.

QUELS OBJECTIFS ?

+++++

Qu'est-ce qu'un Netvibes ? Selon Wikipédia, « Netvibes ne propose aucun contenu propre mais agrège le contenu en provenance d'autres sites. Pour ceci, il s'appuie sur les standards [...], ce qui permet d'agréger le contenu de tout site publiant des informations dans ces formats. Des modules spécialisés ont été développés pour augmenter l'intégration des sites particulièrement populaires (Gmail, del.icio.us, Flickr, Myspace, Facebook, etc.). On peut aussi y ajouter des modules préprogrammés tels que la météo, un compte de messagerie ou ses favoris ».

Il s'agit d'une page Web personnalisable, constituée par différentes pages « onglets » ; Netvibes est connu surtout pour être un agrégateur de flux RSS. Sa relative simplicité d'utilisation a contribué à son succès.

Pourquoi Netvibes a-t-il été choisi au SCD Lyon 1 ?

Tout d'abord, il devait permettre aux acquéreurs d'avoir à leur disposition un outil permettant :

- de sélectionner des sites Internet dans leur discipline respective (scientifique ou médicale) ;
- d'organiser ces sites à travers des thématiques prépondérantes par domaines (onglets) ;
- d'effectuer de la veille dans le domaine concerné par l'abonnement à des flux RSS ;
- de faire profiter nos usagers de la sélection et de la veille mise en place par les acquéreurs.

Les plus de cet outil :

- une certaine facilité de gestion des sites sélectionnés : possibilité d'ajouter, de supprimer ou d'archiver à tout moment un site, un blog ou un flux ;
- la création d'une page publique à partager avec tous les internautes ; celle-ci a pour finalité de favoriser une veille partagée et collaborative ;
- la possibilité de créer une page privée pour la veille personnelle en lien avec les acquisitions ou la formation des étudiants.

LA MISE EN ŒUVRE DU NETVIBES PHARMACIE

+++++

Les principales étapes ont été de :

- déterminer une architecture commune : créés par un conservateur stagiaire de l'enssib, en collaboration avec la responsable de la communication, les différents univers thématiques de Lyon 1 présentaient, à leur début, une architecture commune pour les adresses électroniques de connexion et les mots de passe, le nom des onglets, certains *widgets* (catalogue Lyon 1, SUDOC, actualités de l'UCBL...) ;
- former les participants : une formation a été suivie en interne par les acquéreurs (niveau étudiant/niveau chercheur), pour qu'ils s'approprient l'outil et alimentent progressivement les univers (page privée et page publique) ;

– déterminer les critères de sélection des sites retenus : au départ, un univers commun chimie/pharmacie a été créé, en lien avec le centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique (CADIST) de Lyon 1, qui présente la particularité de couvrir ces deux disciplines.

Par la suite, une scission entre les deux univers s'est produite à l'occasion de la création des pages Web dédiées aux accès disciplinaires (celui de chimie étant indépendant de celui de pharmacie).

Les deux acquéreurs du domaine pharmacie (niveaux étudiant et chercheur) ont pu faire évoluer leur univers :

- par la recherche personnelle de sites Web, de blogs, de flux RSS appropriés en lien avec les thématiques de recherche et de formations proposées sur Lyon 1 ou à proximité : Pharmacie industrielle enseignée à Lyon 1, Homéopathie (en lien avec le fonds Gallavardin numérisé à Lyon 1), diplôme universitaire (DU) d'acupuncture, école de phytothérapie... ;
- à l'occasion de rencontres avec des étudiants, des enseignants chercheurs, ou de personnes extérieures expertes dans leur domaine et fréquentant la BU.

Ainsi, la venue d'une consultante dans le domaine de la pharmacie a permis la création d'un onglet « Réglementation » comprenant une sélection de sites sur les « bonnes pratiques de fabrication de médicaments et de produits de santé » aux niveaux français, européen et américain.

La difficulté de sélectionner des sites réside dans la connaissance des besoins de nos usagers ; notre logique peut ne pas être en adéquation avec celle de nos éventuels destinataires. La finalité de cet outil est de servir à nos publics et non pas d'être uniquement une vitrine.

La promotion et la visibilité de cet univers ont nécessité une communication par l'intermédiaire de divers moyens : la page Facebook de la BU de Lyon 1¹, la liste de diffusion auprès des étudiants et des chercheurs de l'université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL), des billets dans le blog de la BU².

1. Facebook de la BU de Lyon 1 : < <http://www.facebook.com/bibliotheque.universitaire.lyon1> >.

2. Blog de la BU : < <http://bulyon1.wordpress.com> >.

BILAN ET PERSPECTIVES

+++++

BILAN EN DEMI-TEINTE ET BEAUCOUP DE QUESTIONS EN SUSPENS

Il s'avère, au bout de deux ans d'existence, que cet outil est assez peu utilisé comme le montrent les statistiques de consultations générées par Google Analytics.

Ce résultat a découragé la majeure partie des acquéreurs qui n'ont plus souhaité maintenir l'alimentation de la page publique mais conserver toutefois l'utilisation de la page privée pour leurs veilles professionnelle et personnelle. Le doute reste entier quant à l'avenir des Netvibes à Lyon 1 : une récente réunion des acquéreurs est venue appuyer ce constat car rares ont été ceux qui se sont déclarés prêts à poursuivre l'expérience avec cet agrégateur de flux.

L'enthousiasme, au premier abord, de la part des enseignants-chercheurs rencontrés à l'occasion de la mise en place de nouvelles formations, mais le peu d'utilisation de la part des étudiants, nous amènent à nous interroger sur le bien-fondé et l'utilité de conserver cet outil de veille collaborative et de médiation ; de nouveaux outils seraient peut-être plus adaptés aux besoins et aux usages des étudiants et des chercheurs. Cependant, de nouveaux publics, des étudiants avancés (doctorants, étudiants en DU ou DIU...) rencontrés lors de rendez-vous individuels dans le cadre du service « Bibliothécaire sur rendez-vous » et en quête d'outils de veille et d'alerte semblent particulièrement intéressés par les Netvibes. Ce public potentiel est à suivre.

Suite à ces constatations, des questions ont émergé :

Netvibes était-il l'outil de veille le mieux adapté au public visé ?

Si les uns et les autres sont familiers avec des pratiques de veille, quels sont leurs habitudes et leurs usages ?

Pour résumer, si l'on essaie d'analyser les causes relatives de cet échec, plusieurs raisons peuvent être avancées :

- le lancement de ce nouvel outil collaboratif s'est fait sans analyse préalable des pratiques informationnelles de nos publics. Les supposées attentes de ces derniers se sont plus appuyées sur nos représentations professionnelles que sur des pratiques constatées ;

– la connaissance par les acquéreurs des possibilités de l'outil a été certainement insuffisante, à cause d'une formation en interne accélérée et probablement trop courte pour que ces derniers puissent s'approprier pleinement ce nouvel outil ;

- les difficultés de sauvegarde des modifications effectuées lors d'ajouts ou de suppressions de *widgets* ont pu décourager certains acquéreurs qui avaient investi de nombreuses heures de travail dans le maintien et l'alimentation de leur univers. Des sauvegardes infructueuses du serveur ont eu pour conséquence la perte importante de données;
- enfin, le côté sommaire de l'outil ne permet pas d'indexer les flux, et donc de retrouver aisément des sites sélectionnés à partir d'un mot-clé ou *tag*.

PERSPECTIVES

À l'occasion de la mise en œuvre de nouvelles formations pour des niveaux Master, à la rentrée 2011-2012, il a été proposé aux enseignants de mettre l'accent sur l'activité de veille informationnelle. Ainsi, une présentation des outils de veille documentaire, incluant différents agrégateurs, comme « Google Reader » et « Netvibes » est prévue.

Une collaboration plus approfondie avec le responsable du centre de documentation de l'Institut des sciences pharmaceutiques et biologiques de Lyon 1 (ISPB) pourrait être une opportunité d'évolution du Netvibes Pharmacie. En effet, cet enseignant, en charge de la formation à la recherche documentaire des étudiants de la faculté de Pharmacie, initie ses étudiants à la veille par l'abonnement à des flux RSS dans la barre d'Internet Explorer. Il a suggéré récemment la mise en place d'ateliers de veille, incluant une présentation des univers Netvibes, si le besoin émergeait.

Cette proposition d'ateliers de veille pourrait être étudiée et éventuellement concrétisée par la mise en œuvre de formations, venant compléter l'offre de formation existante à Lyon 1 sous forme d'ateliers dédiés à la prise en main de PubMed, Endnote et Zotero.

Si, à l'avenir, la décision de maintenir les Netvibes à Lyon 1 était prise, il pourrait être intéressant de réfléchir à une communication plus ciblée et,

notamment à une mise en valeur plus appropriée de l'ensemble des univers sur notre portail documentaire (meilleure mise en évidence sur les pages de nos accès par domaines).

En conclusion, un engouement des Netvibes comme outil de médiation à destination de leur public, en présentiel et à distance, a vu le jour en 2009 auprès des professionnels des bibliothèques et centres de documentation. À Lyon 1, il est intéressant de constater que l'appropriation n'a pas été immédiate de la part des étudiants et des chercheurs. Toutefois, son abandon, alors que d'autres outils plus perfectionnés ont fait leur apparition, reste pour l'instant en suspens.

En effet, le personnel de la BU serait-il prêt à se tourner vers un nouvel agrégateur de flux ? Ce nouvel outil devrait être plus opérationnel et surtout mieux correspondre aux usages de veille et de médiation des étudiants et enseignants-chercheurs de Lyon 1.

De façon plus générale, ne conviendrait-il pas en tant que professionnel de l'information, de nous interroger sur notre rôle de prescripteur ?

Nos représentations correspondent-elles réellement aux attentes et aux pratiques informationnelles de nos publics ? Sommes-nous suffisamment à l'écoute des besoins réels de nos usagers, afin de leur proposer des solutions plus adaptées, au lieu de vouloir leur proposer un outil que nous avons choisi pour eux ?

Ne sommes-nous pas toujours trop en avance, en terme de technicité, par peur de renvoyer une image désuète et dépassée de notre profession ou de notre établissement ?

Voici les questions qui demeurent en suspens, à ce jour...

**UN EXEMPLE DE MÉDIATION
DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE
AUTOUR DU CENTENAIRE DE
JEAN CARBONNIER (1908-2003) :
DU COLLOQUE À L'EXPOSITION
VIRTUELLE ET À LA NUMÉRISATION**

*par
Noëlle Balley et
Sébastien Dalmon*

La bibliothèque interuniversitaire Cujas, héritière de la bibliothèque de la faculté de droit de Paris, est l'une des plus importantes bibliothèques universitaires juridiques en Europe. Sous sa forme actuelle, elle a été créée en 1979 par convention entre les universités Paris 1 Panthéon-Sorbonne et Paris 2 Panthéon-Assas.

La bibliothèque n'est pas encore dotée d'un système informatique ouvert aux technologies du Web 2.0. La spécialisation du fonds, pauvre en iconographie et d'un contenu souvent aride, n'est pas propice à une valorisation orientée vers le grand public. Dans ce contexte, la médiation numérique se doit d'être d'abord adaptée aux besoins d'un lectorat universitaire de haut niveau, en offrant aux chercheurs des outils facilitant leur travail sur les textes, sans négliger toutefois l'ouverture à un public plus large.

Les enseignants-chercheurs et les chercheurs collaborent aux activités de la bibliothèque, notamment dans le cadre de sa politique de numérisation. Ainsi la première entreprise de numérisation effective a concerné, pour des raisons conjoncturelles, les photocopies du doyen Jean Carbonnier¹ (1908-2003). En effet, à l'occasion du centenaire de la naissance de ce grand juriste civiliste, la bibliothèque avait organisé un colloque international en collaboration avec le Sénat, les 5 et 6 novembre 2008. Ce colloque a fourni l'occasion de développer une exposition virtuelle, qui

1. Professeur à l'université de Poitiers de 1937 à 1955, puis à la faculté de droit de Paris jusqu'en 1976, le doyen Carbonnier est l'auteur d'un considérable traité de *Droit civil* (PUF, rééd. 2004) qui fait toujours référence en la matière. Il a été l'inspirateur, dans les décennies 1960 et 1970, de nombreuses réformes du droit de la famille, notamment celles du divorce et de l'autorité parentale, dont il a rédigé les avant-projets. De culture et de religion protestantes, il a promu la sociologie juridique comme approche complémentaire et utile à la compréhension du droit.

permettait notamment l'accès aux photocopies de cours numérisés en mode texte.

AU DÉPART, UNE PARTICIPATION MODESTE À UN PROJET ÉDITORIAL

Le projet éditorial de rassembler les écrits de Jean Carbonnier introuvables, inédits ou dispersés, a été initié par Raymond Verdier, anthropologue du droit, directeur de recherches honoraire au CNRS, fondateur et président d'honneur de l'Association française droit et cultures. Un comité éditorial avait été institué, comprenant différentes personnalités². À l'occasion de recherches bibliographiques à Cujas, M. Verdier est entré en contact avec deux conservateurs de la bibliothèque, Franck Hurinville et Sébastien Dalmon, et les a invités à assister aux réunions du comité éditorial, auxquelles participaient également des membres de la famille Carbonnier.

L'ouvrage – un seul volume de plus de 1 600 pages – est paru aux Presses universitaires de France en octobre 2008, sous le titre *Écrits*. En parallèle, l'idée a germé d'accompagner cet événement éditorial par un colloque sur la figure du Doyen.

UN COLLOQUE AU SÉNAT AVEC DES ACTES EN LIGNE

Le centenaire de la naissance de Jean Carbonnier a donné lieu à plusieurs manifestations³. Le colloque de la bibliothèque Cujas et du Sénat

2. Catherine Labrusse-Riou, professeur émérite de droit privé à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne ; Olivier Abel, professeur de philosophie éthique à la faculté libre de théologie protestante de Paris ; Pierre Catala, professeur émérite à l'université Paris 2 Panthéon-Assas ; Jacques Commaille, professeur de sociologie politique à l'École normale supérieure de Cachan ; Antoine Garapon, magistrat, secrétaire général de l'Institut des hautes études sur la justice ; Georges Garioud, directeur de recherche au CNRS, directeur adjoint de la Mission de recherche droit et justice ; Jacques Massip, conseiller doyen honoraire à la Cour de cassation ; Jacques Poumarède, professeur d'histoire du droit à l'université Toulouse 1 Capitole ; Denis Salas, magistrat, secrétaire général de l'Association française pour l'histoire de la justice.

3. Une journée d'étude préparée par Denis Salas sur « Jean Carbonnier et la justice » a eu lieu le 10 octobre à l'École Nationale de la Magistrature, en collaboration avec l'Association Française d'Histoire de la Justice. Le Centre d'Histoire et d'Anthropologie du Droit (CHAD) de l'université Paris Ouest Nanterre La Défense a organisé pour sa part un colloque sur « Jean Carbonnier (1908-2003) : le droit, les sciences humaines, sociales et religieuses » les 7 et 8 novembre.

sur « Jean Carbonnier (1908-2003) : art et science de la législation », qui s'est tenu les 5 et 6 novembre 2008 au Palais du Luxembourg, s'inscrivait donc dans une logique plus large.

Ce colloque a bénéficié du soutien financier du groupement d'intérêt public (GIP) Mission de recherche Droit et Justice, ainsi que du label « colloque institutionnel du Sénat ». L'obtention de ce label permettait une publication à la fois en version papier et en ligne. Cette publication a pris du retard pour des raisons conjoncturelles, mais elle est en passe d'être finalisée, grâce au recrutement d'un doctorant contractuel qui a notamment retranscrit certaines des interventions à partir des enregistrements fournis par le Sénat.

Les colloques du Sénat sont accessibles sur le site Internet de la Chambre haute⁴. Ils sont organisés par liste chronologique ou thématique ; les actes des colloques économiques co-organisés par le Sénat et UBIFRANCE, l'Agence française pour le développement international des entreprises, sont distingués des autres. Chaque colloque est disponible à la fois au format HTML et au format PDF, avec un sommaire dynamique dans les deux cas. Il est également possible de commander en ligne la version papier pour une somme modique (moins de 10 euros).

La visibilité des actes du colloque sur Jean Carbonnier est ainsi assurée. Lorsque la publication sera effective, elle sera bien évidemment annoncée sur le site Internet de Cujas⁵, en parallèle avec une action de communication, notamment auprès des centres de recherche des deux universités de rattachement de la bibliothèque. Un lien vers les actes en ligne sera également ajouté dans l'exposition virtuelle réalisée en parallèle au colloque. La version papier sera présente dans la bibliothèque, et sa notice dans le catalogue informatisé comportera également un lien vers la version électronique sur le site du Sénat. Nous pouvons ainsi espérer une valorisation maximale de ce travail, qui sera consultable à partir de plusieurs accès, sur les sites du Sénat et de la bibliothèque Cujas, sans parler de son moissonnage par des bases de données externes.

4. < <http://www.senat.fr/colloques/> >.

5. < <http://cujas-front.univ-parisl.fr/> >.

EN PARALLÈLE, UNE EXPOSITION VIRTUELLE

La bibliothèque a par ailleurs décidé de mettre en ligne une exposition virtuelle consacrée à Jean Carbonnier, constatant l'absence, sur Internet, de ressources suffisamment fiables et complètes sur le Doyen⁶. L'exposition visait non seulement à faire connaître une grande figure du droit contemporain, méconnue du grand public, mais aussi à répondre aux attentes des spécialistes. Cujas avait déjà une certaine expérience en matière d'exposition virtuelle, ayant déjà réalisé celle sur le Bicentenaire du Code civil (1804-2004) en collaboration avec la Cour de cassation et l'Ordre des avocats⁷.

L'architecture de l'exposition a été élaborée par Raymond Verdier, Franck Hurinville et Sébastien Dalmon, qui ont également rédigé les textes de présentation et choisi les extraits des œuvres citées. Le plan du site a ensuite été présenté et validé par le comité scientifique du colloque Carbonnier. Les aspects techniques ont été pris en charge par le département informatique de la bibliothèque, particulièrement par un assistant ingénieur ayant des compétences dans le domaine de la création de sites Internet.

Les intitulés des différents onglets sont disposés horizontalement sous le titre de l'exposition. Dans chacun, on trouve des citations, des textes, des images (bien qu'on ait peu de photographies), des extraits vidéo et des extraits audio donnant à lire, voir et entendre le Doyen. De plus, sur le menu vertical de chaque page, à la droite de l'écran, sont regroupés l'ensemble des vidéos et des enregistrements audio disponibles, quel qu'en soit le sujet⁸. Les droits ont été négociés auprès de la Réunion des musées nationaux (RMN), d'autres musées et de l'Institut national de l'audiovisuel

6. < <http://expocujas.univ-paris1.fr/Carbonnier/> >.

7. < <http://expocujas.univ-paris1.fr/Bicentenaire/default.htm> >.

8. Ces extraits ont été sélectionnés à partir du CD *Les grands juristes contemporains* édité par le Laboratoire de droit économique francophone (LADEF) de l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, de l'émission radiophonique *Le bien commun* sur France Culture (entretien de Jean Carbonnier avec Olivier Abel et Antoine Garapon), et de l'émission télévisée *Présence protestante* (France 2) consacrée à « Jean Carbonnier, portrait-entretien : le droit au non droit » (entretien avec Olivier Abel, film réalisé par Claude Vajda).

(INA). La BnF a gracieusement permis la reproduction de certaines images issues de sa bibliothèque numérique Gallica⁹, et la famille Carbonnier nous a très gentiment prêté quelques photographies.

Un premier onglet horizontal, intitulé « Accueil », rappelle les principales étapes de la carrière universitaire de Jean Carbonnier. Les autres onglets présentent certaines facettes de son travail (le pédagogue, le protestant, l'écrivain, l'art législatif, la science du droit), ainsi que quelques notions centrales dans son œuvre (le non-droit, le pluralisme des normes). Une place originale a été ménagée à un « Musée imaginaire » où le visiteur peut visualiser les reproductions d'œuvres d'art appréciées du Doyen, accompagnées des citations qui les évoquent ou les commentent (par exemple, *Le Chancelier Séguier* de Charles Le Brun et *Le Tricheur* de Georges de la Tour).

L'exposition virtuelle met également à disposition du public, grâce à Guy Carcassonne, un texte inédit de Jean Carbonnier, intitulé *Summum jus, summa injuria*¹⁰, qui n'a jamais été publié, bien que destiné initialement à l'hebdomadaire *Le Point* en 1996.

L'exposition offre aussi quelques liens vers d'autres pages ou sites Internet consacrés au Doyen et à son œuvre¹¹.

LA NUMÉRISATION DES POLYCOPIÉS DE JEAN CARBONNIER

L'exposition virtuelle, mise en ligne à la veille du colloque, offre également un accès à treize photocopies de cours du doyen Carbonnier professés entre 1958 et 1974, portant sur la sociologie juridique ou le droit civil¹². Ces documents ont été numérisés par la bibliothèque, à partir de ses propres fonds, mais également de dons effectués par le professeur François Terré,

9. < <http://gallica.bnf.fr/> >.

10. « L'extrême justice est injustice », Cicéron, *De officiis*, I, 10, 33.

11. < http://www.puf.com/wiki/Auteur:Jean_Carbonnier >. < http://w3.aislf.univ-tlse2.fr/cr3/cr3_n_JC.htm >. < http://www.courdecassation.fr/formation_br_4/2005_2033/doyen_jean_carbonnier_jurisprudence_8138.html >. < <http://www.gip-recherche-justice.fr/spip.php?article311> >.

12. < <http://cujasweb.univ-paris1.fr/search> >.

président de l'Académie des Sciences morales et politiques et ancien collaborateur de Jean Carbonnier.

La mission numérisation de la bibliothèque, en collaboration avec le département informatique et la webmestre, a effectué un important travail de numérisation en mode texte, avec une relecture intégrale. Ces documents numérisés offrent une valeur ajoutée considérable par rapport aux documents papier : une plate-forme de recherche a été élaborée par l'ingénieur informatique de la bibliothèque ; des sommaires dynamiques ont également été créés. Tout ce travail a été effectué en un temps record, afin que l'accès aux cours photocopiés numérisés soit effectif avant la mise en ligne de l'exposition virtuelle et le début du colloque.

La correction intégrale des Optical Recognition Characters (OCR) a été guidée par le souci de permettre le meilleur accès aux informations contenues dans le texte, en quelque sorte, malgré le texte lui-même. C'est ainsi que, contrairement aux usages de l'édition savante, la graphie originale des photocopiés, édités à partir des notes prises par un étudiant pendant les cours de Jean Carbonnier, a parfois dû être rectifiée dans le corps même du texte : le nom de Claude Lévi-Strauss, écrit avec un y dans les originaux, a retrouvé son orthographe correcte, et l'écrivain latin « Olugel » est redevenu Aulu-Gelle en mode texte.

Depuis lors, l'interface de recherche a été progressivement améliorée pour mieux répondre aux besoins des chercheurs. Dans son état actuel, elle comprend trois onglets qui permettent des accès différenciés au texte, soit en croisant les recherches sur les métadonnées, la table des matières et le plein texte¹³, soit en favorisant la sérendipité grâce à une navigation par listes d'auteurs ou de titres, ou encore à travers un thésaurus spécialement conçu pour la bibliothèque numérique¹⁴. Dans un souci de médiation, des exemples de recherches ont été ajoutés sur l'écran d'accueil¹⁵. La prochaine étape sera la mise en place d'une visionneuse, qui permettra d'accéder à une page précise sans télécharger tout le document.

13. < <http://cujasweb.univ-paris1.fr/search?smode=advanced> >.

14. < <http://cujasweb.univ-paris1.fr/search?sort=title&smode=browse&browse-all=yes> >.

15. < <http://cujasweb.univ-paris1.fr/search> >.

Cette première opération de numérisation, portant sur treize photocopiés représentant environ 3 000 pages, a permis à la bibliothèque de tester, en grandeur réelle, la chaîne de numérisation qu'elle mettait en place pour son propre programme. La correction intégrale des OCR, justifiée par les difficultés de lecture des documents originaux, a constitué un défi qu'il ne serait pas raisonnable de renouveler sur d'autres projets. En revanche, toutes les procédures mises en place pour ce programme, réalisé intégralement en interne grâce à la présence d'une équipe informatique aux compétences rares et complémentaires, ont été reprises et enrichies progressivement sur d'autres corpus.

VERS UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE SCIENTIFIQUE EN BU

Ce projet ambitieux, articulant publication, colloque, exposition virtuelle et mise à disposition de documents numérisés autour de la figure de Jean Carbonnier, a constitué une belle réussite. Loin de s'opposer, l'écrit, l'oral et le numérique ont été utilisés de manière complémentaire et en interaction permanente. Cette réalisation augure de ce que pourrait être la politique scientifique d'une bibliothèque interuniversitaire, allant au-delà de la simple fourniture de documents pour intervenir, à la demande d'équipes de recherche, comme partenaire à part entière. D'autres manifestations de ce type pourraient être développées par la suite. L'organisation d'un colloque et d'une exposition virtuelle associée reste un évènement exceptionnel, mais il est tout à fait envisageable d'organiser en alternance un colloque (ou une journée d'études un peu plus modeste) et la mise en œuvre d'une exposition virtuelle.

La mise en ligne des cours photocopiés a constitué la première véritable opération de numérisation en interne à Cujas. La politique de numérisation de la bibliothèque s'est par la suite poursuivie. Sa bibliothèque numérique¹⁶ compte actuellement 230 documents, intégrant des volumes du fonds ancien et d'autres projets collaboratifs avec des chercheurs¹⁷. La bibliothèque s'est associée à la BnF pour mener à bien un programme

16. Bibliothèque numérique de la BIU Cujas : < <http://cujasweb.univ-paris1.fr/search> >.

17. Projet « Droit politique » porté par l'Institut Michel Villey (Paris 2) et l'université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, et subventionné par l'Agence nationale de la recherche.

concerté de numérisation en sciences juridiques. Le projet s'est traduit par un appel à initiatives pour la numérisation en sciences juridiques, lancé en juin 2010¹⁸, et renouvelé en décembre 2011. À terme, c'est un large réseau de bibliothèques numériques juridiques interoperables au plan national qui sera ainsi mis en place. À plus brève échéance, la réinformatisation de la bibliothèque devrait lui permettre d'offrir à ses utilisateurs un accès aux nouvelles techniques de médiation offertes par le Web 2.0, en association étroite avec les enseignants-chercheurs, au bénéfice de leurs équipes de recherche et de leurs étudiants.

18. Présentation des projets retenus sur les sites de la BnF et de Cujas : < http://www.bnf.fr/fr/professionnels/anx_poles_autres/a.num_sci_juridiques_appel.html > et < http://webcujas.univ-paris1.fr/principal/infos/Resultats_appel_initiatives-2.pdf >.

UTILISER ET INTÉGRER LES RÉSEAUX SOCIAUX LITTÉRAIRES POUR LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DES BIBLIOTHÈQUES

par
Alexandre Lemaire

LES RÉSEAUX SOCIAUX LITTÉRAIRES OU RÉSEAUX SOCIAUX DU LIVRE (RSL)

+++++

Au milieu de la décennie 2001-2010, dans l'aspiration des réseaux sociaux émergents, comme Facebook, nous avons vu apparaître sur le Web des échanges de vues sur des œuvres culturelles relatives notamment au cinéma et à la littérature. En matière de livres, le monde anglo-saxon fut, comme souvent dans les domaines informatiques, précurseur avec d'une part le géant des librairies en ligne, Amazon, et d'autre part des sites spécifiquement dédiés à ces échanges : Librarything, Goodreads, Shelfari, Visual Bookshelf, Gurulib, etc.

À la fin de cette même décennie, le mouvement ne tarda pas à s'étendre au monde littéraire francophone avec une version française de Librarything ainsi que deux nouveaux venus purement francophones : Babelio et Libfly. Mais que recouvre ici l'expression « échange de vues » par rapport à ces « réseaux sociaux littéraires » également appelés « réseaux sociaux du livre » (ce qui permet plus simplement, dans un cas comme dans l'autre, de les dénommer par le sigle « RSL » !) ?

Nous rencontrons depuis un certain temps déjà, sur le Web, des blogs personnels dont l'auteur critique une série d'œuvres et permet aux internautes de réagir. Certains y sont même exclusivement dédiés.

Dans cette catégorie des blogs littéraires – sans préjuger de la qualité du contenu des blogs personnels – on retrouve aussi des sites professionnels, comme < nonfiction.fr >, qui s'est concentré, comme son nom l'indique, sur les ouvrages documentaires. Ici, les critiques sont rédigées par une équipe de critiques littéraires et la dimension sociale vient à nouveau de

la forme blog qui est proposée et donc de la possibilité pour tous les internautes de réagir à une critique en postant un commentaire.

FONCTIONNALITÉS ET SERVICES DES RSL

Les RSL vont plus loin que les blogs littéraires car les auteurs de ces sites Web ne sont pas au centre des critiques littéraires qu'ils hébergent. En effet, dans un blog littéraire, le propriétaire du site est aussi l'auteur de la critique principale d'un livre. Dans un RSL, la notion de critique principale disparaît au profit de commentaires non hiérarchisés.

Nous retrouvons souvent sur les RSL des critiques que leurs auteurs ont copiées de leur blog personnel ou, pour les RSL qui l'autorisent, des liens hypertexte vers les critiques de ces blogs.

En outre, les RSL proposent en général une série d'informations et de services qu'on ne retrouve pas sur un blog littéraire où l'internaute peut seulement consulter les critiques et poster un commentaire en réaction à un billet critique de l'auteur (ou des auteurs).

Analysons en détail les fonctionnalités rencontrées sur les RSL en distinguant les RSL autocentrés des RSL intégrés à des catalogues de librairies en ligne... ou de bibliothèques¹ depuis peu.

Les trois types d'information que l'utilisateur internaute peut généralement introduire à propos d'un ouvrage (ou mieux, d'une œuvre, si le catalogue suit un schéma de type Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR, spécifications fonctionnelles des notices bibliographiques) sont :

- commentaire (texte libre) ;
- note en étoiles (d'une à cinq étoiles) ;
- mots-clés (souvent dénommés *tags* ou « étiquettes » dans le jargon du Web social).

Certains RSL proposent également à l'internaute de saisir des extraits de l'œuvre.

Pour les réseaux sociaux intégrés à des catalogues de librairies/bibliothèques, il convient plus exactement de parler de fonctionnalités sociales

1. Voir par exemple, parmi d'autres : le catalogue de la médiathèque de l'Astrolabe présenté dans un autre chapitre de cet ouvrage par Philippe Diaz ; *Calice68*, le catalogue des médiathèques du Haut-Rhin ; l'OPAC de la médiathèque Terre et Mer (Saint-Raphaël).

que de véritable réseau social. Les informations qui y sont présentées à l'affichage d'une notice se limitent généralement à celles énumérées ci-dessus, avec en sus, au niveau de la consultation, l'affichage de la note moyenne du livre.

En revanche, les RSL proposent un certain nombre de services supplémentaires : consultation de critiques de professionnels (journalistes, libraires, bibliothécaires), biographies d'auteurs, entretiens audiovisuels avec des auteurs, lectures ou présentations vidéo d'œuvres, bandes-annonces de films tirés des œuvres, géolocalisation d'un livre dans les bibliothèques et les librairies, consultation de listes de titres constituées par les membres, etc.

D'autres services encore sont proposés à ceux qui se font membres du RSL en se créant un compte sur celui-ci. La plupart des membres s'inscrivent pour constituer leur « bibliothèque virtuelle » sur le réseau social. Ils gèrent ensuite cette bibliothèque en la complétant (opération très simple avec la fonction « ajouter ce livre à ma bibliothèque ») mais aussi en ajoutant commentaires, notes et étiquettes à leurs livres. À chaque livre peut être attribué un statut « lu », « actuellement en lecture » ou « à lire », avec des variantes d'un RSL à l'autre.

Un service particulièrement intéressant pour les membres de certaines communautés de lecteurs est celui qui permet à un membre de retrouver ceux proches de lui par ses goûts de lecture. Par exemple, sur Babelio, afin de pouvoir déterminer le degré de proximité de deux lecteurs, un algorithme analyse à la fois le recouvrement entre leurs bibliothèques respectives et le degré de correspondance entre les notes qu'ils ont attribuées aux titres. Ainsi, le système se base non seulement sur les lectures communes mais aussi sur la façon dont les deux lecteurs ont apprécié chacun de ces titres.

LA PRÉSENCE DES BIBLIOTHÈQUES AU SEIN DES RSL

Étant donné que sur les RSL les bibliothèques sont davantage orientées communication que médiation, nous fournirons simplement ici quelques possibilités de faire rayonner une bibliothèque dans cet espace social. Il faut cependant noter que le simple fait d'inscrire sa bibliothèque dans

un réseau social littéraire* tel que Libfly ou Babelio constitue déjà une démarche de médiation numérique. Avec leurs outils et services, ces RSL se posent bien, en effet, en tant que médiateur numérique dans la cartographie du Web puisqu'ils facilitent l'accès des internautes aux livres. Ils offrent des pistes de lectures via les commentaires de leur communauté, les étiquettes, les différentes formes de recommandations de lectures (voir *infra*) et les échanges directs entre les membres de la communauté sur la plate-forme sociale.

L'inscription directe d'une bibliothèque au sein d'un RSL comme Libfly lui permettra de donner des informations descriptives sur la bibliothèque ainsi qu'une photo, de la géolocaliser et, à condition d'envoyer au RSL la liste des ISBN des livres de la collection de la bibliothèque, de constituer une bibliothèque virtuelle miroir de la réelle au sein de ce réseau social. Il sera ainsi possible à tous les utilisateurs de ce RSL de localiser ces livres dans cette bibliothèque (et même, dans certains cas, d'en vérifier la disponibilité) directement au sein du RSL sans passer par le catalogue de la bibliothèque.

Les bibliothécaires peuvent aussi faire connaître des livres et aider les internautes dans leurs choix tout en mettant leur institution en valeur. Un complément à leur pseudo peut refléter leur appartenance à cette bibliothèque (entre parenthèses, par exemple). Si ce rattachement est fait directement au sein du RSL, cela rendra également visibles l'ensemble des contributions des bibliothécaires d'une institution à partir de la fiche de leur institution. Ils pourront également, si cela s'avère utile, ajouter dans leurs commentaires un permalien² vers la notice correspondante de leur OPAC.

2. Permalien : lien hypertexte pérenne.

UN RSL DANS MON CATALOGUE ?

Philippe Diaz traitant dans un autre article de cet ouvrage³ la question des critiques au sein des catalogues de bibliothèques, ne seront abordés ici que deux problématiques qu'il ne fait qu'évoquer :

- la masse critique des contributions ;
- la conservation et le partage des contributions produites par les professionnels de la bibliothèque et par les membres de son catalogue 2.0.

LA MASSE CRITIQUE DES CONTRIBUTIONS

La littérature sur le sujet est unanime à relever la très grande difficulté à atteindre une quantité significative de contributions d'utilisateurs au sein d'un catalogue en ligne de bibliothèque, et ce, qu'elle soit publique ou universitaire. L'enjeu est important : il s'agit de donner à l'internaute l'image d'un catalogue de bibliothèque riche en commentaires et autres contributions des membres de la communauté (qui n'est pas nécessairement identique à celle des lecteurs inscrits à la bibliothèque !). Faute de quoi, la capacité de rétention du catalogue en sera affectée et le chaland risque fort de s'en détourner.

Sans rentrer dans une analyse fine des causes, on peut citer la difficulté pour les bibliothécaires de mener une animation efficace de la communauté ainsi que la barrière que constitue l'obligation de s'inscrire sur le site pour pouvoir y introduire des contributions. Les solutions passent par la permission aux internautes non connectés de laisser des contributions et par le recours à un ou plusieurs *community managers** qualifiés (internes ou externes) ; la formation des bibliothécaires prépare en effet très peu à cette fonction actuellement.

Il y a, par ailleurs, une autre option (compatible avec les deux précédentes) pour remédier à cette difficulté d'atteindre la masse critique : l'enrichissement par des contenus externes.

3. Voir l'article de Philippe Diaz : « La médiation dans le catalogue enrichi et participatif du portail de l'Astrolabe », p. 203.

Ainsi, des RSL comme Librarything, Babelio (offre « Babelthèque ») ou Libfly (du groupe Archimed) proposent dans leur offre de base l'enrichissement à la demande⁴ via un Webservice⁵. Ces fournisseurs peuvent même répondre à des demandes plus spécifiques comme la fourniture périodique de certaines de leurs données lorsqu'un service du catalogue requiert des données en dur⁶, pour l'affichage de nuages de mots basés sur les étiquettes, par exemple. C'est ce que propose Samarcande⁷, le portail de nouvelle génération des bibliothèques publiques de la partie francophone de Belgique.

Ce portail montre une autre spécificité par rapport à l'enrichissement du catalogue en contenu Web 2.0 puisqu'il affiche les commentaires agrégés des usagers de Babelio et de Libfly mais aussi ceux de ses usagers propres, selon un tri par pertinence. Une institution peut donc fort bien s'abonner à plusieurs fournisseurs de contenu Web 2.0, même si en raison d'une pratique de copier-coller de blogueurs, un certain pourcentage de commentaires se retrouve chez plusieurs RSL et librairies en ligne.

LA CONSERVATION ET L'ACCÈS

En ce qui concerne la conservation des contributions et l'éventuel partage de celles-ci, il existe trois types de situations : soit la bibliothèque dispose de sa propre base de données de contributions (alimentée par ses usagers et son personnel), soit elle recourt à une base de données externe pour des enrichissements à la demande de son catalogue mais elle ne les entrepose pas dans sa base, soit encore elle fonctionne selon un système mixte. Comme spécifié plus haut, il peut aussi arriver qu'une institution achète des contenus qu'elle entrepose dans sa base, cependant tous les fournisseurs n'acceptent

4. Enrichissement à la demande : une requête est lancée lors de l'affichage d'une notice dans le catalogue ou lorsque l'internaute clique sur un hyperlien *ad hoc* du type « Voir les commentaires des lecteurs sur cette œuvre ».

5. Webservice : la base de données du fournisseur renvoie les contributions d'usagers liées à un titre dont l'ISBN a été envoyé depuis le catalogue via Internet ; ce n'est pas propre aux systèmes bibliographiques, on peut avoir un Web service qui envoie un numéro de sécurité sociale et qui retourne des informations sur la personne correspondante.

6. Données en dur : données enregistrées physiquement dans la base du catalogue, par opposition à des données distantes que le système va chercher via un Webservice, par exemple.

7. < <http://www.samarcande-bibliotheques.be> >.

pas de livrer les commentaires autrement qu'à la demande car ils sont parfois tenus par la charte qui les lie aux membres de leur communauté.

Pour les données introduites dans le catalogue par la communauté propre à la bibliothèque (ses bibliothécaires et les usagers de son catalogue qui ajoutent des contributions), la conservation fera partie du processus global de sauvegarde des données du catalogue. Un problème pourrait se présenter, par contre, si la bibliothèque a fait le choix de contributions saisies par sa communauté directement dans la base du fournisseur externe (via une *light box*⁸ dans l'OPAC, par exemple). En cas de rupture de contrat avec celui-ci, les usagers du catalogue de la bibliothèque n'auront plus accès dans leur catalogue aux commentaires, notes et mots-clés auxquels ils avaient accès via un Webservice, y compris à ceux qu'ils ont eux-mêmes introduits directement dans le RSL de l'ancien partenaire !

Comme il s'agit d'un abonnement qui autorise l'accès pendant la durée du contrat, cela peut paraître normal, c'est un peu comme si on coupait l'accès au réseau téléphonique parce que la bibliothèque a résilié son abonnement. Néanmoins, n'est-il pas regrettable qu'une bibliothèque qui aurait préféré ne pas constituer une base de données de contributions dans son catalogue mais qui aurait encouragé sa communauté d'usagers et son équipe de professionnels à mettre des contributions dans la base du fournisseur n'ait même plus accès aux données qui ont été introduites par ses bibliothécaires et ses lecteurs ?

Il est donc fortement conseillé aux bibliothécaires de demander l'ajout d'une clause au contrat qui prévoit la restitution d'une copie de toutes les contributions issues des usagers et de l'équipe de la bibliothèque abonnée en cas de fin d'abonnement au service. Les fournisseurs ont en effet la possibilité technique de marquer les contributions qui ont été introduites au départ du catalogue d'une bibliothèque.

Une autre solution au problème de la pérennité de l'accès aux contributions produites par une communauté consisterait à créer une « base de données universelle » des contributions produites par les communautés d'usagers des bibliothèques et leurs équipes. Chaque institution qui le

8. *Light box* : fenêtre proche d'un *pop-up* qui n'occupe qu'une partie de l'écran et en assombrit le reste pour mieux mettre en exergue le contenu de cette fenêtre.

souhaite pourrait y déverser régulièrement une copie des contributions de sa communauté ou commander à un prestataire une interface de saisie qui stocke les contributions directement dans cette base.

C'est une idée qui fut lancée courant 2010 dans un billet⁹ paru sur le blog de Silvère Mercier, Bibliobsession, et qui aurait l'autre grand avantage de permettre à chaque bibliothèque ou institution à but non marchand, d'offrir un téléchargement gratuit de ces contributions. Il est également imaginable que les sociétés commerciales puissent y accéder moyennant paiement, ce qui pourrait peut-être contribuer au financement de la maintenance du système...

Enfin, s'il ne plane désormais plus aucun doute sur la nécessité de catalogues 2.0, la question du niveau le plus optimal de ces nouveaux contenus dans nos catalogues s'avère, elle aussi, très pertinente dans un contexte où des catalogues collectifs existent tantôt au niveau d'une communauté de communes, tantôt au niveau d'un département, tantôt au niveau d'une région, tantôt au niveau national...

LES RECOMMANDATIONS DE LECTURE

Certains RSL – notamment Babelio mais Libfly prépare une offre également – et catalogues 2.0¹⁰ proposent aussi un outil particulièrement intéressant dans le cadre de la médiation documentaire numérique, outil dont Amazon figure parmi les pionniers : les recommandations informatisées de lecture.

Celles-ci couvrent des recommandations à l'ensemble des amateurs d'un livre, du type « si vous avez aimé ceci vous aimerez sans doute cela... » et des recommandations plus personnalisées du type « au vu de ce que vous aimez lire, nous vous suggérons les titres suivants... ». Le fonctionnement des algorithmes de recommandations (essentiellement divisés en deux grandes familles) et leurs possibilités actuelles sont décrites en

9. < <http://www.bibliobsession.net/2010/05/05/bibliotheques-et-des-reseaux-sociaux-litteraires-ou-en-est-on/> >.

10. Voir par exemple le catalogue de la bibliothèque municipale de Toulouse.

détail dans l'article du numéro de juin 2011 de la revue *Bibliothèque(s)* : « Madame Machine, pouvez-vous me conseiller un bon livre ? »¹¹.

Enfin, n'oublions pas les recommandations se faisant avec l'aide de l'informatique par un « bon vieil humain », soit pour repérer ceux qui semblent les plus susceptibles de vous faire des suggestions de lecture pertinentes, soit pour faciliter grandement la démarche entre personnes se connaissant. Parmi ces « homo sapiens sapiens », il y a donc ceux déjà évoqués plus haut qu'un algorithme vous suggère comme lecteurs proches. Ajoutons-y les amis (ceux de « la vraie vie », ne lisant pas nécessairement la même chose que vous mais qui connaissent bien vos goûts de lecture !) ; ils peuvent désormais vous recommander en un ou deux clics un livre grâce au permalien ou via la fonction « Conseillez ce livre à un ami » ou encore via l'icône permettant de le diffuser dans un réseau social. Ces fonctionnalités de dissémination se retrouvent de plus en plus souvent affichées au côté de la notice d'un livre, que ce soit au sein d'un RSL ou d'un catalogue 2.0¹². On n'a pas attendu l'informatique pour conseiller des bouquins à nos amis, bien entendu, mais en un seul clic c'est tellement plus simple !

11. Accès via la rubrique des hybrides de l'Association des bibliothécaires de France < <http://bibliolab.fr/cms/view/rubriquehybrides> >.

12. Voir par exemple *Calice68*, le catalogue des médiathèques du Haut-Rhin.

LA MÉDIATION DANS LE CATALOGUE ENRICHİ ET PARTICİPATİF DU PORTAIL DE L'ASTROLABE

par
Philippe Diaz

LE PORTAIL DE L'ASTROLABE : UN CATALOGUE ET UN SITE ENRICHİS

Nous souhaitions transformer le site créé en 2004, à l'ouverture de l'Astrolabe, médiathèques et archives de Melun, qui n'était plus assez souple et évolutif, sans liens directs avec le public, en créant un portail. Il s'agissait de dépasser le simple catalogue de bibliothèque. Même si celui-ci reste avant tout un outil de recherche documentaire, il est encore assez loin de l'univers numérique quotidien de l'internaute habitué désormais à réagir sur les réseaux sociaux.

Nous voulions que la recherche y soit plus simple, plus adaptée (en favorisant notamment l'ergonomie heuristique), plus ludique, plus intuitive aussi, et plus ouverte. Il fallait en effet que le catalogue et ses données soient disséminables, donnant ainsi toute liberté à l'internaute de se les réapproprier, et de diffuser à son tour nos informations. Bref plus attractif et plus interactif (en y associant de nouvelles ressources disponibles en ligne et de nouvelles fonctions).

Nous désirions qu'il soit le centre du réseau de l'Astrolabe, médiathèques et archives de Melun¹ et que nous renforçons ainsi le lien entre le lieu et son site.

L'année 2010 aura donc été marquée par l'engagement de la médiathèque dans les services Web 2.0², avec l'ouverture du portail de l'Astrolabe au mois d'avril 2010.

Cette démarche s'apparente à celle de la bibliothèque 2.0 qui se définit comme la mise en œuvre de services en ligne qui visent à mieux faire se rencontrer une offre et une demande de contenus dans le cadre d'une

1. < <http://www.astrolabe-melun.fr/> >

2. < <http://www.internetactu.net/2005/09/29/quest-ce-que-le-web-20/> >.

politique documentaire, mais également à exploiter des effets de réseau rendus possibles par les outils ou les technologies du Web 2.0.

L'objectif était de faciliter la circulation de l'information de la bibliothèque à l'utilisateur, et de l'utilisateur à la bibliothèque, afin de permettre une adaptation rapide et permanente des services. Les usagers (comme individus et comme communautés) sont impliqués en tant que consultants, participants, co-créateurs, ceci pour permettre l'innovation, aussi bien dans les services virtuels que dans les services physiques. Le lieu est ainsi ouvert aux utilisateurs non seulement en lecture mais aussi en écriture : ajouts d'avis sur les notices ou sur les articles.

Ce portail est donc un outil permettant :

- de promouvoir nos actions, d'aller (re)conquérir le public ;
- de s'ouvrir à l'utilisateur (pour qu'il devienne plus actif au sein de la médiathèque et contribue à l'enrichissement du site) ;
- d'améliorer les outils existants ;
- de délivrer de nouveaux services, permettant une diversification des missions traditionnelles ;
- et de se poser en tant que forum social, comme lieu central pour la communauté.

LA MISE EN PLACE DU PORTAIL ET DU CATALOGUE

+++++

Après l'établissement d'un cahier des charges, suivi d'un marché divisé en deux lots (le premier pour le catalogue et le second pour le système de gestion de contenu), remporté par la société AFI³, nous avons rapidement mis en place le site. Le système de gestion de contenu étant totalement paramétrable, nous avons donc construit le portail, brique par brique, en tâtonnant un peu au début, mais avec une totale liberté.

3. < <http://www.afi-sa.net/afi-sa.net/> >.

Comme pour notre premier site, nous avons tenu à retrouver notre charte graphique dans l'ensemble des menus et des rubriques du site⁴, dans les mots-clés également où chaque thème a la couleur des services dont il dépend.

Pour nous familiariser avec l'outil et l'écriture Web, nous avons organisé, avant l'ouverture du site, un atelier Écrire pour le Web, animé par l'écrivain Alain Korkos⁵ : apprendre à écrire de manière courte et percutante ; utiliser un langage simple et clair ; bien penser à toutes les manières dont le public va accéder à notre contenu, interpréter et utiliser les informations que nous lui fournissons. C'était également une façon, pour nous, de réunir un groupe, un noyau dur de rédacteurs (une douzaine de professionnels), susceptibles de former et de motiver le reste de leurs collègues à la rédaction sur le portail.

FONCTIONNEMENT DU CATALOGUE : L'ENRICHISSEMENT, LES CRITIQUES

+++++

L'ENRICHISSEMENT

« Le catalogue affiche d'abord une notice allégée (titre, auteur, éditeur, année, sujets) et ses données d'exemplaires permettant de le situer dans le réseau des médiathèques, de situer l'ouvrage sur un plan, ce qui permet à l'utilisateur de le retrouver plus facilement dans les rayonnages et les espaces de l'Astrolabe, de réserver l'ouvrage s'il est déjà emprunté. ». Sous la notice, différents menus que l'utilisateur peut à sa guise déplier : nuages de mots clés, avis, notice détaillée⁶, notices similaires et critiques (ou avis).

4. Intégration de la ligne graphique proposée par les THERESE TROIKA < <http://www.therese-troika.com/> >, agence de création graphique à l'origine de l'aménagement intérieur des espaces ainsi que de la création de la charte graphique de l'Astrolabe

5. < <http://laboiteaimages.blog.lemonde.fr/> >.

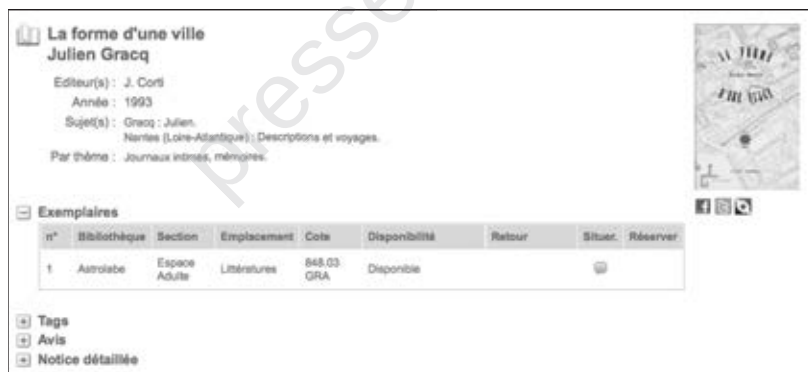
6. Types d'enrichissement proposé par la société AFI et son produit AFI-OPAC 2.0 : Notices similaires (liens dans le catalogue vers d'autres ouvrages du même auteur ou du même sujet), Biographies (Wikipédia), Archives vidéos (INA), Morceaux de musique (Youtube), Photos (last.fm), Résumés, analyses (sources éditeurs via Amazon), Bande-annonce (Allociné).

LES CRITIQUES (OU AVIS)

Nous ne cherchons pas à obtenir un avis ou des critiques de documents sur l'ensemble du catalogue, mais de mettre en page d'accueil du portail un coup de projecteur sur certains ouvrages et inviter ainsi les lecteurs intéressés à, peut-être, y participer à leur tour. Comme on le fait du reste depuis longtemps dans l'espace de la médiathèque, avec des vitrines et des présentoirs.

Nous savons bien que les utilisateurs se servent très peu de ces fonctionnalités participatives. Nous connaissons aussi les principaux freins comme l'obligation de s'identifier qui casse la dynamique d'une navigation au hasard dans les collections. L'important est dans ce double mouvement qu'on impulse : mettre en avant des ressources et donner envie de lire, d'écouter, de visionner, mais aussi d'écrire et de partager ce qu'on a aimé ou pas. C'est pourquoi la rubrique des critiques s'intitule ainsi : *On aime, et vous ?*

EXEMPLE D'UNE NOTICE ALLÉGÉE DU CATALOGUE DE L'ASTROLABE



La forme d'une ville
Julien Gracq

Editeur(s) : J. Coris
Année : 1993
Sujet(s) : Gracq; Julien.
Nantes (Loire-Atlantique); Descriptions et voyages.
Par thème : Journaux intimes, mémoires.

Exemplaires

n°	Bibliothèque	Section	Emplacement	Cote	Disponibilité	Retour	Situer	Réserver
1	Astrolabe	Espace Adulte	Littératures	848.03 GRA	Disponible			

Tags
Avis
Notice détaillée

Source : < http://www.astrolabe-melun.fr/astrolabe-melun.fr/recherche/viewnotice/id/2810696/type_doc/1 >.

AVIS

S'il n'y a pas d'avis, la mention suivante apparaît : « Donnez ou modifiez votre avis »

Nous avons décidé de signer chaque critique, en tant que bibliothécaire, avec le prénom et l'initiale du nom. L'usage a évolué progressivement. Il n'y a plus désormais de différenciation entre avis des lecteurs et avis des bibliothécaires. Les bibliothécaires qui sont les principaux auteurs de critiques sur le site, s'identifient à partir de leur compte personnel. Pour une vraie médiation qui encourage la critique, l'échange, le dialogue, il faut sortir du catalogue et favoriser des réactions, voire une critique négative, ce que ne permet pas à l'origine le catalogue pour lequel le bibliothécaire doit adopter une certaine prudente neutralité. Les bibliothécaires sont nombreux à participer à ce service. La parole du bibliothécaire ne s'arrête donc pas à la création de sa notice.

EXEMPLE D'UNE NOTICE DÉPLOYÉE COMPORTANT UN AVIS


Rapt
Lucas Belvaux

Editeur(x) : TF1 vidéo [éd., distr.]
 Année : 2010
 Sujet(s) : Cinéma : France : 1990-
 Films policiers.



Résumé : Homme d'industrie et de pouvoir, Stanislas Graff est enlevé un matin comme les autres devant son immeuble par un commando de truands. Commence alors un calvaire qui durera plusieurs semaines.... Au dehors, son monde se fissure au fur et à mesure de la révélation de sa personnalité. Tout ce qu'il avait réussi à garder d'intimité, son jardin secret, est révélé à sa famille par l'enquête de police ou celle de la presse. Chacun découvre un homme qui est loin de ressembler à celui qu'il imaginait.

Exemplaires

n°	Bibliothèque	Section	Emplacement	Cote	Disponibilité	Retour	Situer	Réserver
1	Astrolabe	Studio		F RAP	Non disponible (Pret avec autorisation)	27/08/2011		

Résumés, analyses
Tags
Avis
 + Donnez ou modifiez votre avis
 ☆☆☆☆☆ Lecteurs du portail (1 évaluation)

Lecteurs du portail
 ☆☆☆☆☆ rapt
 Michel - 23 juillet 2011
 Après les humiliés du Nord dans La Raison du plus faible (DVD à découvrir à la médiathèque), Lucas Belvaux passe, sans perdre son âme, chez les puissants d'un 16ème parisien. Homme d'industrie et de pouvoir, Stanislas Graff est enlevé un matin devant son immeuble par un commando de truands. Commence alors un calvaire qui durera quelques semaines. Amputé, humilié nié dans son humanité, il va résister en ne laissant aucune prise à ses ravisseurs. En acceptant tout, sans révolte, ni cri, ni plainte, il répond par la dignité à la barbarie. Au dehors, son monde se fissure, au fur et à mesure de la révélation de sa personnalité. Tout ce qu'il a réussi à garder d'intimité, de jardin secret, est révélé à sa famille, par l'enquête de la police ou de la presse. Chacun découvre un homme qui est loin de ressembler à celui qu'il imaginait. Belvaux n'élude aucun épisode, délicat ou gênant, et son histoire, rappelant celle vécue par le baron Empain en 1978, s'en inspire et s'en détache en la transposant à notre époque.

Source : < http://www.astrolabe-melun.fr/astrolabe-melun.fr/recherche/viewnotice/id/2962906/type_doc/4 >.

Les contenus produits par les usagers sont mis en valeur grâce à la diffusion en page d'accueil du portail et au partage sur les réseaux sociaux. Les critiques sont diffusées automatiquement sur la page d'accueil. Les avis ne sont pas modérés mais le système permet aux administrateurs du site de les contrôler au fur et à mesure.

PRÉSENTATION DES CRITIQUES SUR LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE

ON AIME, ET VOUS ?

Dernières critiques

Dix petites graines (Ruth Brown)

★★★★★ Le cycle de la vie Nathalie - 2 octobre 2010

Un enfant a semé dix graines , mais une fourmi prend une graine ,puis arrive une souris, un pigeon et bien d'autres animaux passeront.Mais que restera-t-il à la fin ? Une graine mais pas n'importe la quelle! Les illustrations [...]

Voir la notice

Lire la suite

Terre noire

Le bras de la vengeance (Michel Honaker)

★★★★★ Deuxième vie Angélique - 2 juillet 2010

En attente de ce deuxième volume des aventures de Stepan, c'est avec impatience que je vais maintenant m'attaquer au troisième. Traité du point de vue des différents personnages principaux du récit, sous forme de lettres, extraits de journaux intimes

Voir la notice

ou [...]

Lire la suite

Dernières critiques

Le Grand incendie de Londres (Jacques Roubaud)

★★★★★ Récit, avec incises et bifurcations Philippe - 9 août 2011

Sous cette rubrique, "Le Grand Incendie de Londres", sont référencées les études portant sur plusieurs volumes du Grand Incendie de Londres. D'après le projet initial, six « branches » (terme médiéval) doivent être écrites, comprenant un nombre identique de « [...]

Voir la notice

Lire la suite

Un garçon singulier (Philippe Grimbert)

★★★★★ Un roman singulier Nicole - 4 août 2011

Louis, un étudiant en droit vient d'arrêter ses études car peu intéressé de continuer dans cette voie. Il ne sait pas vraiment quoi faire de son temps ni de son avenir, et ses parents le pressent d'avoir un travail. A la [...]

Voir la notice

Lire la suite

Source : < <http://www.astrolabe-melun.fr/> >.

Nous pouvons très facilement partager nos avis sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) grâce aux vignettes disponibles sous la couverture de l'ouvrage. Un internaute ou un bibliothécaire écrit un avis sur un ouvrage, nous le publions sur Facebook quelques semaines plus tard, pour lui donner un autre écho et prolonger la médiation. Un internaute nous signale qu'un autre ouvrage est en lien avec celui que nous avons mis en ligne,

porte sur le même sujet, on crée alors un lien entre les deux ouvrages. Le livre suggéré sur Facebook se trouve du coup propulsé en page d'accueil. Les avis critiques ne sont rien d'autres que ce que nous avons vu apparaître dans certaines librairies depuis les années 1980, des post-it placés sur la couverture de l'ouvrage (comme ces étiquettes adhésives disposées directement sur les documents) à la médiathèque du SAN Val d'Europe⁷ par exemple qu'évoquait Silvère Mercier⁸ pour indiquer au public que nous avons repéré l'ouvrage et que nous le lui conseillons, d'une phrase attractive qui attire l'attention et invite à la découverte. C'est pourquoi on a retenu l'idée de placer ces avis critiques assez courts en page d'accueil, de manière très visible.

Quatre avis sont mis en avant sur la page d'accueil :

- à gauche, deux avis choisis de manière aléatoire dans le fonds mis en ligne depuis l'ouverture du site ;
- à droite, les deux derniers avis.

Sur Facebook, nous ne gardons qu'une partie de la critique originale. Nous ne gardons qu'une phrase ou deux de la critique, tout en la citant en intégralité dans l'espace disponible juste en dessous, avec un lien vers la notice dans le catalogue. Un dialogue peut ensuite voir le jour en commentaire.

Sur Twitter, au milieu des informations sur le fonctionnement de la médiathèque, ses animations, ses fonds et ses services, nous trouvons également les critiques des lecteurs présentées sous la rubrique [On aime et vous ?] qui reprend le titre de la rubrique du site où l'on trouve les dernières critiques. Depuis l'ouverture du portail en mars 2010, on compte 300 critiques.

COMPTE LECTEUR

L'utilisateur a la possibilité de gérer, sur son compte lecteur, l'intégralité de ses avis, tout comme l'ensemble des ouvrages empruntés, les réservations effectuées, les paniers de notices sélectionnés au fil de ses parcours

7. < <http://mediatheques.valeurope-san.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION> >.

8. < <http://mediatheques.valeurope-san.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION> >

sur le catalogue (pour faire son choix d'ouvrages, réaliser un dossier, une bibliographie...).

L'abonné peut consulter ses critiques, mais aussi celles d'autres usagers inscrits dont il apprécie les avis, en cliquant sur leur nom ou leur pseudonyme, la signature de leur critique, et obtenir ainsi l'intégralité de ses textes pour les lire.

BILAN APRÈS UN AN D'EXISTENCE

Le portail a été inauguré en avril 2010.

Assez peu de commentaires diffusés par mois sur le catalogue : une dizaine seulement, mais c'est un début prometteur. Une vingtaine de bibliothécaires participent à l'élaboration de ces critiques, dans l'ensemble des services de la médiathèque, dont une dizaine très régulièrement.

Une dizaine d'internautes ont écrit de façon intermittente sur le site.

Statistiques de 1^{er} août 2010 à 1^{er} août 2011 :

35 860 internautes ont visité ce site.

Depuis février 2010, 2 042 576 notices ont été visualisées

2010 : 1 321 304 (12 mois).

2011 : 726 231 (8 mois).

Sur Facebook : 3 167 fans de la médiathèque Astrolabe⁹.

En inaugurant ce portail, nous avons précisé qu'il serait en beta-test la première année. Nous souhaitons mettre à profit cette période de mise en place des services et des nouvelles fonctionnalités, afin de créer ainsi une habitude et un confort de travail pour les professionnels d'une part, et permettre, d'autre part, au public de se familiariser avec l'outil, en nous faisant remonter leurs appréciations et leurs suggestions. Ceci nous permettant de l'améliorer et de le rendre plus performant.

La médiathèque de l'Astrolabe souhaite en effet faire de ce portail un lieu vivant, ouvert et évolutif auprès de tous les publics, un outil de médiation innovant : aller vers l'utilisateur et construire avec lui.

9. < <http://www.facebook.com/astrolabe> >.

MÉMENTO*par Xavier Galaup*

Ce mémento récapitule de façon synthétique les idées essentielles et les différentes étapes décrites ou illustrées dans les chapitres précédents.

RÉFLEXION STRATÉGIQUE ET PRÉALABLE

+++++

**LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE DOIT ÊTRE
UNE PARTIE INTÉGRANTE DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT**

La définition et la mise en œuvre de la médiation documentaire numérique ne peuvent se faire que dans le cadre global d'une politique d'établissement. Étant donné que celle-ci est intimement liée à la mise en valeur des contenus documentaires, il convient de l'inclure dans une remise à plat de la politique documentaire. Elle n'est pas une activité à part, une nouvelle section de la bibliothèque ou une nouvelle case dans l'organigramme. Tous les acquéreurs sont amenés à être partie prenante de la médiation documentaire numérique. Ce qui implique que cette dernière soit inscrite dans les fiches de poste.

Pour avoir une réflexion stratégique, l'équipe de direction de la bibliothèque a besoin de disposer d'une culture de l'Internet participatif et du contexte numérique, en suivant par exemple les formations proposées dans ce domaine.

Dans la phase de rédaction du projet de médiation documentaire numérique, il est souhaitable de mener une étude comparative des actions réalisées par des bibliothèques francophones, anglophones et au-delà du côté d'acteurs marchands qui sont venus sur nos domaines d'intervention.

Il est important d'avoir à l'esprit que la médiation documentaire (numérique) implique de penser contenus et pas supports. Ce qui a pour corollaire que l'objet de la médiation doit le plus possible être accessible ailleurs qu'à la bibliothèque. Si on promeut trop régulièrement un document qui n'existe qu'en un exemplaire dans notre structure et qu'il n'existe plus ailleurs, cela risque d'être contre-productif en donnant envie de lire, écouter ou voir quelque chose de trop rare. Les usagers penseront que

notre action de médiation est élitiste ou pour quelques chanceux qui pourront mettre la main dessus. Cet aspect n'existe pas quand la médiation valorise les ressources numériques.

POUR QUEL PUBLIC ?

L'enjeu est de mettre en relation des contenus avec un public identifié même s'il n'est pas inscrit à la bibliothèque. Il s'agit donc de réfléchir au public-cible et de faire des recherches sur ses habitudes de navigation et/ou de fréquentation des outils numériques.

La médiation documentaire numérique doit être conçue comme une interaction avec l'utilisateur et non comme une simple diffusion ou recommandation via des outils en ligne.

Après la phase de réflexion et d'études comparatives, nous pouvons rédiger un document de synthèse indiquant des objectifs généraux, le cas échéant un nouvel organigramme, un calendrier comprenant notamment un programme de formation initiale et continue des collègues, l'obtention de moyens informatiques ainsi que les étapes de mise en œuvre.

ÊTRE EN MODE PROJET PERMANENT

Nous pouvons appliquer ici la méthodologie du mode projet en donnant surtout de grandes orientations pour laisser une souplesse importante dans la mise en œuvre. Dans ce domaine nouveau, il faut :

- ne pas négliger la réflexion préalable sur les indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation ;
- avoir conscience que c'est un domaine expérimental et qu'il faudra s'adapter en permanence, notamment aux évolutions technologiques, même s'il ne s'agit pas d'être systématiquement à la pointe dans ce domaine. Il faut avoir conscience que certaines actions ou que certains des moyens utilisés seront peut-être changés ou abandonnés en cours de route. C'est typiquement un domaine où l'on apprend en faisant.

DISPOSER D'UNE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE OUVERTE ET ADAPTÉE EST INDISPENSABLE

Il n'est pas envisageable de développer la médiation documentaire numérique sans avoir négocié et obtenu les moyens informatiques de la part des services idoines dont dépend la bibliothèque : accès aux sites proposant des contenus audiovisuels, aux réseaux sociaux... ; pouvoir installer ou se faire installer facilement certains logiciels ou *plug-in* pour être plus efficaces ; disposer de quelques ordinateurs puissants pour le traitement de l'image ou des vidéos ; etc. Tous les besoins informatiques qui auront été recensés dans la phase de réflexion et de rédaction du projet.

La médiation documentaire numérique exige souvent d'avoir recours à des logiciels libres qui ne sont pas toujours dans la culture des services informatiques de nos structures. Il s'agit de mener un travail de conviction sur le caractère incontournable de l'inter-opérabilité des solutions à utiliser et de leur évolutivité sans parler de faire parfois quelques économies financières même si elle est toujours moins importante que ce que l'on peut penser. L'hébergement, le développement et la maintenance d'outils libres ont un coût.

MISE EN ŒUVRE DE LA MÉDIATION DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE

+++++

CONCEVOIR

Pour être cohérent avec le processus global mis en œuvre, la phase de conception et de suivi d'un projet de médiation documentaire numérique aurait tout intérêt à utiliser des outils numériques. Si plusieurs projets similaires sont envisagés, il faut penser à construire une méthodologie reproductible. Si, par exemple, nous voulons proposer des portails thématiques et que nous commençons avec une discipline, nous avons intérêt à envisager une approche pouvant s'appliquer à toutes les disciplines à venir.

L'idéal vers lequel il conviendrait de tendre est que l'ensemble des collègues soit contributeur, sans distinction de grade : impliquer d'abord les acquéreurs puis élargir à toutes les bonnes volontés qui sont prêtes à

suivre l'ensemble du processus (formation, veille, écriture...). Si la médiation documentaire numérique n'est l'affaire que de quelques personnes, elle risque de s'essouffler dans la durée et de ne pas être assez mise en avant auprès des publics existants ou potentiels. Par ailleurs, il peut être intéressant d'inviter à participer le plus de partenaires extérieurs possibles, comme les librairies, les documentalistes, les enseignants, les chercheurs, les écrivains, les animateurs sociaux culturels, l'érudit local... Cela contribuera à la qualité, à la variété et au rayonnement des contenus produits.

Agir sur différents niveaux de médiation pour ratisser large à la fois en terme de sujets, de manière à entrer dans les contenus et de toucher les publics : la médiation info-documentaire (information large sur les dernières acquisitions, les ressources de la bibliothèque, les animations autour des collections...), la médiation de recommandation sur des documents, la médiation didactique du type dossier documentaire faisant la synthèse d'un sujet et la médiation méta-documentaire, c'est-à-dire grâce aux métadonnées¹. Si l'on ne peut pas intervenir sur tous les niveaux, choisir lesquels investir en premier et planifier une montée en charge.

produire des contenus

La conception d'un projet de médiation documentaire numérique correspond à la logique de conception d'un magazine. Il convient de se poser un certain nombre de questions au préalable :

- quelle ligne éditoriale ? Quels sujets ? Quels publics ? ;
- quel rythme de publication ? Celui-ci devra être adapté selon les moyens humains et les outils utilisés. Une page Facebook ou un blog doit être dans l'idéal alimenté plusieurs fois par semaine. Mais cela peut représenter un texte par semaine ou par mois

1. Cette typologie est développée par Jérôme Pouchol dans son article : « La médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée : l'exemple de la MIOP », p. 19.

selon les collègues mobilisés sur la médiation documentaire numérique ;

- quel modèle d'article ? Comment formuler les titres ? Quel type d'illustrations ? Quelle progression ou quelle dramaturgie pour le texte ? Quelle longueur ? Quels liens et comment citer les sources ? Qui parle (le bibliothécaire ou l'institution) ? ;
- quelle sera la composition du comité de rédaction ? Celui-ci se réunira aussi régulièrement que nécessaire pour affiner la ligne éditoriale, planifier les publications à venir et faire le point sur les difficultés rencontrées.

En publiant sur Internet, il est incontournable de penser et écrire multimédias. C'est-à-dire qu'il ne faut pas se limiter à l'écriture de texte mais il faut mélanger de manière pertinente selon les sujets texte, image, son et vidéo. Le texte doit aussi comporter des liens hypertextes car la lecture sur le Web relève de la navigation avec des apports externes et des rebonds internes/externes. Aujourd'hui, il faut non seulement penser la diffusion de sa médiation documentaire numérique sur ordinateur mais aussi en direction des tablettes multimédias et des téléphones connectés à Internet. Une fois le projet éditorial défini, nous pouvons maintenant choisir le ou les outils logiciels adaptés en fonction du public et des objectifs fixés lors des réflexions préalables : de l'OPAC 2.0 au blog en passant par Netvibes ou des Webservices marchands, l'éventail est large. Cela peut se faire via une enquête préalable auprès de personnes connaissant très bien ces publics (enseignants en BU ou bibliothécaires du réseau en bibliothèque départementale de prêt) ou auprès de leaders d'opinion. Il est crucial de retenir de préférence des outils logiciels ouverts ou au moins disposant d'une potentialité d'évolution et permettant d'une part, l'échange de données et la diffusion externe, d'autre part, de changer d'outils en cas de besoin. Les outils choisis doivent impérativement permettre la dissémination des contenus produits via les technologies standards du Web participatif : un flux RSS facilite leur réutilisation par la bibliothèque ou par des usagers sur d'autres sites, un bouton doit permettre de diffuser l'adresse d'un article sur les réseaux sociaux les plus répandus. Cette diffusion doit aussi

être assurée par la bibliothèque et incluse dans la chaîne de publication mentionnée ci-dessus.

SE FORMER

Dans un premier temps, il s'agit d'acquérir une culture de l'Internet participatif et de maîtriser le contexte numérique, d'en comprendre les enjeux, les outils et l'usage qui en est fait aujourd'hui. Outre des actions de formation, il est nécessaire de mettre en place une veille collaborative et/ou partagée sur la culture numérique et sur la médiation documentaire numérique.

Les acteurs de la médiation documentaire numérique se doivent aussi de maîtriser les outils informatiques (ordinateurs, tablettes numériques, smartphones, logiciels) et la recherche sur Internet. Cela semble basique mais nous constatons régulièrement que nous sommes loin de l'aisance attendue dans ce domaine. Les logiciels du Web participatif doivent pouvoir être utilisés au quotidien sans assistance. Dans l'idéal, les collègues devraient être capables de mettre les mains dans le code. Il s'agit de connaître les principes de fonctionnement et de programmation des outils logiciels en ligne afin de savoir comment en tirer le meilleur parti. Cette connaissance devrait en tout cas dépasser le cadre du responsable informatique ou de l'animateur de l'espace multimédia.

Les bibliothécaires doivent avoir acquis, à un niveau plus ou moins poussé et de manière partagée au sein d'une équipe, les compétences suivantes et les tenir à jour :

- des compétences juridiques sur le droit d'auteur y compris les différentes licences libres en vigueur sur Internet, le droit à l'image, le droit de citation ;
- des compétences techniques : maîtrise des outils de publication, de diffusion et de recherche sur Internet ;
- des compétences rédactionnelles et relationnelles propres au Web : savoir produire des contenus, écrire pour Internet, réaliser des documents synthétiques... ; comprendre et assurer l'interactivité et l'échange sur Internet ;

- des compétences didactiques : savoir transmettre en ligne des concepts, savoir accompagner les usagers dans l'apprentissage d'outils logiciels et savoir les aider à utiliser Internet.

LA MÉDIATION AU QUOTIDIEN

La réussite de la médiation documentaire au quotidien implique d'organiser le suivi d'une chaîne de publication, de validation des contenus et de la conversation Web. Il s'agit :

- d'inclure dans le planning des collègues des temps d'écriture pour les auteurs, de relecture et de mise en ligne pour le ou les coordonnateurs. Dans ce cadre, il est pertinent d'utiliser tout ou partie de sa veille professionnelle à destination du public, par exemple le suivi de sites de critiques pour les acquisitions peut être réutilisé pour alimenter la médiation de recommandation de la bibliothèque en insérant différents avis sur des documents ;
- d'établir un calendrier de publication et de le suivre ;
- de réunir le comité de rédaction à un rythme prédéfini afin de définir les contenus, les échéances et de traiter toutes les questions de gestion quotidienne ;
- d'établir un planning de permanence pour la conversation Web où il s'agit de répondre aux réactions du public sur tous les sites ou toutes les pages animées par la bibliothèque ;
- de propulser les contenus publiés sur les réseaux sociaux généralistes et/ou spécialisés comme par exemple les réseaux sociaux littéraires type Babélio ;
- d'assurer la co-publication des contenus non seulement en ligne mais aussi physiquement dans la bibliothèque sous forme de textes collés sur les documents, d'affichettes, de bibliographies... ;

- d'accompagner en permanence le public qui n'est pas toujours à l'aise avec Internet : tutoriels vidéos, formations dans la bibliothèque, mode d'emploi...

COMMUNIQUER

Dans ce domaine, la communication passe non seulement via les outils Web (site officiel, listes de diffusion et sites fréquentés par le public visé, etc.) et les réseaux sociaux sur Internet mais aussi de vive voix auprès des usagers à la banque de prêt, dans les rayonnages, lors des discours d'ouverture des animations et de toutes les occasions d'échange avec eux... Il ne faut pas non plus oublier l'affichage dans la bibliothèque, les signets ou les dépliants, le journal destiné au public, la presse régionale et tous nos réseaux de diffusion habituels.

ÉVALUER

Suivie par un comité de pilotage, l'évaluation s'effectue selon trois axes principaux :

- le suivi statistique des actions mises en œuvre : tableaux de fréquentation des sites, nombre de commentaires, nombre de fois où quelqu'un partage nos contenus en dehors de nos sites... ;
- un suivi et/ou une observation des usages : réaliser régulièrement une enquête de notoriété (les actions sont-elles connues ?) et de satisfaction (les actions sont-elles appréciées et suivies d'effet auprès des usagers ?) ;
- l'appropriation par les collègues : observer à quel rythme et de quelle manière les collègues impliqués développent des actions de médiations numériques (nombre d'articles produits et sur quel sujet ou sur quel type de document...) et les promeuvent auprès du public.

Dans le cadre de l'évaluation, le comité de pilotage devra aussi faire un point permanent sur les difficultés rencontrées tant dans le développement d'actions de médiation documentaire numérique qu'avec les outils utilisés.

GLOSSAIRE

Application mobile

Petit logiciel développé pour fonctionner sur téléphone mobile.

Billet

Nom d'un article publié sur un blog.

Blog figé

Blog qui ne changera plus, par exemple blog créé pour mettre en valeur une exposition acquise par la bibliothèque mais qui n'a pas besoin d'évoluer par rapport à son objectif.

Blog vivant

Site Internet qui fait l'objet d'une mise à jour régulière avec le dernier article en haut de la page.

Content Management System (CMS)

Logiciel destiné à faciliter la gestion d'un site Web et la mise à jour de celui-ci.

Community manager

Animateur de communautés dans un réseau social intégré ou un site thématique. Il va non seulement publier des billets ou des commentaires sur des documents mais aussi inciter les internautes à participer, les encourager et valoriser leur participation tout en assurant la cohérence et le respect de la charte de fonctionnement de la communauté.

Culture numérique

Connaître le concept et les enjeux du numérique ainsi que du Web participatif. Il s'agit aussi de maîtriser et de pratiquer à la fois le matériel (ordinateur, tablette de lecture, tablette multimédia, smartphone...), les outils logiciels du Web participatif (blog, wiki, bureautique en ligne, forum, question/réponse, etc.).

Curation

Mot anglais réutilisé tel quel qui désigne le processus de médiation numérique autour d'informations, de documents, d'œuvres d'art, etc. Il s'agit de la rediffusion éditorialisée de contenus existants. Son utilisation et son périmètre font polémique (voir la bibliographie).

Creative Commons

Licence permettant la réutilisation d'un contenu par un tiers dans des conditions définies à l'avance par l'auteur,
< <http://creativecommons.fr/> >.

Éditorialisation

Synthétiser et mettre en forme à destination des usagers des contenus dispersés sur le Web. Le bibliothécaire ou le médiateur peut (et doit pour certains) exprimer un point de vue sur le sujet traité.

Fil d'actualités (Facebook, Twitter et autres réseaux sociaux)

Page rassemblant de manière antéchronologique, c'est-à-dire la dernière publication en premier, les informations publiées sur un site ou un compte de réseau social.

Full Web

Se dit d'un logiciel ou d'une application accessible sur Internet via un simple navigateur.

Identité numérique

Ce sont toutes les traces ou les informations présentes sur Internet qui donnent une image et une identité soit d'un individu, soit d'une institution sur Internet. Que ces informations aient été produites par la personne ou l'institution concernée ou par des tiers.

Information chaude

Concerne l'actualité de la bibliothèque, comme les animations, les nouvelles acquisitions, un nouveau service...

Information froide

Définit une information plus stable, comme les horaires, les informations pratiques sur la bibliothèque.

Métablog

Blog qui agrège sur ses pages un ensemble de blogs d'une même structure ou sur un même sujet.

Modération

Action de relire puis d'accepter ou non la publication d'un contenu sur Internet. La modération peut se faire *a priori*, c'est-à-dire avant publication, ou *a posteriori*, c'est-à-dire après publication.

Permalien

Lien permanent et pérenne à une page Web assurant un meilleur référencement et permettant la propulsion d'une page ou d'une notice catalographique sur le Web.

Portail

Site Internet se positionnant comme porte d'entrée vers d'autres sites, d'autres informations et/ou d'autres services d'une même bibliothèque, d'un réseau ou d'une communauté d'intérêt. Il s'agit parfois d'un simple site internet qui est baptisé ainsi pour être plus dans l'air du temps.

Produit tertiaire

Bibliographie de bibliographie et synthèse de documents.

Réseau social littéraire autocentré

Site Internet dédié à la littérature qui rassemble et met en réseau les passionnés de lecture.

Réseau social littéraire intégré

Partie d'un site Internet de bibliothèque qui rassemble et met en réseau les informations des passionnés de lecture.

Really Simple Syndication (RSS)

Format de données permettant d'afficher le sommaire d'un site, et ainsi d'alerter les lecteurs quand un nouveau contenu y est ajouté.

Tag

Désigne les mots-clés utilisés sur les sites Web. On parle aussi de nuages de mots-clés ou nuages de *tags* ou *tagclouds* en anglais.

Tête de gondole

Présentoir de face en tête des rayonnages ou toute mise en scène des collections hors vitrine et table.

Web de la conversation

Partie du Web participatif orienté sur l'échange ou la discussion virtuelle comme les réseaux sociaux type Facebook ou Twitter.

Web participatif

Connus aussi sous le nom de web 2.0, évolution du Web qui facilite et encourage la participation du plus grand nombre d'internautes grâce à la possibilité de commenter, de noter ou de créer facilement des contenus.

Webservice

Programme informatique qui permet la communication et l'échange de données entre sites Internet. Le plus connu en bibliothèque est l'échange de données bibliographiques enrichies grâce au Webservice d'Electre ou d'Amazon.

Web temps réel

Très lié au Web de la conversation, c'est une partie du Web qui facilite et encourage la circulation en temps réel des informations et des contenus.

Widget

Contraction de *windows* et de *gadget* qui désigne une petite application qui se crée, se personnalise, s'exporte et s'installe facilement sur un site Internet ou sur son ordinateur. (L'exemple le plus parlant est le *widget météo* qui s'affiche soit sur le bureau de l'ordinateur soit sur des sites Internet).

presses enssib

BIBLIOGRAPHIE

LIVRES, REVUES ET ARTICLES

+++++

Dossier Médiation dans la revue *Argus*, volume 39, n° 3, hiver 2011.

[En ligne] < <http://revueargus.qc.ca/index.php/volume-39-numero-3/> >.

Marie-Françoise Bois-Delatte, « La médiation du patrimoine : publics, enjeux, actions et compétences », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 55, 2010, n° 5, p. 83-84. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0083-002> > (consulté le 12 novembre 2011).

Philippe Cazeneuve, Vers une définition de la médiation numérique. *Savoir en actes*, août 2011. [En ligne] < <http://blog.savoiirenactes.fr/post/2011/08/10/vers-definition-mediation-numerique> > (consulté le 12 novembre 2011).

Olivier Chourrot, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 52, 2007, n° 6, p. 67-71. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-000> > (consulté le 12 novembre 2011).

Félicie Contenot, « La médiation au service de la confluence du musée et de la bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 56, 2011, n° 4, p. 11-15. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-04-0011-002> > (consulté le 12 novembre 2011).

enssib.fr/consulter/bbf-2011-04-0011-002 > (consulté le 12 novembre 2011).

Lionel Dujol, Un exemple de projet de médiation globale dans les médiathèques du Pays du Romans. *La bibliothèque approuvée*, juin 2011. [En ligne] < <http://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/06/02/un-exemple-de-projet-de-mediation-globale-dans-les-mediatheques-du-pays-du-romans/> > (consulté le 11 novembre 2011).

Catherine Ertzcheid, Benoît Faverial, Sylvain Gueguen, *Le Community Management : stratégies et bonnes pratiques pour interagir avec vos communautés*. Strasbourg, Éditions Diateino, 2010.

Michelle Laurissergues, Pierre Frackowiak, Définir la médiation numérique, pourquoi faire ? *Educavox*, août 2011. [En ligne] < <http://www.educavox.fr/Definir-la-mediation-numerique> > (consulté le 12 novembre 2011).

Vincent Liquète, *Médiations*, Paris, CNRS Éditions, 2010, (Les Essentiels d'Hermès).

Frédéric Martinet, La curation c'est de la merde. *Actulligence.com*, avril 2011. [En ligne] < <http://www.actulligence.com/2011/04/08/>

curation-egal-merde/ > (consulté le 12 novembre 2011).

Silvère Mercier, « Quelle identité numérique institutionnelle pour les bibliothèques et les centres de documentation ? », *Documentaliste - Sciences de l'information*, vol. 47, n° 1, 2010.

Lionel Naccache, *Perdons-nous connaissance ? De la mythologie à la neurologie*. Paris, Odile Jacob, 2010.

Pierre Tran, *Le guide de la curation, 1. Les concepts et articles connexes sur Olnet.Entreprises*, mars 2011. [En ligne] < [http://pro.01net.com/editorial/529624/le-guide-de-la-curation-\(1\)-les-concepts/](http://pro.01net.com/editorial/529624/le-guide-de-la-curation-(1)-les-concepts/) > (consulté le 12 novembre 2011).

Bruno Texier, La médiation numérique ça s'apprend, *Archimag* n° 243, avril 2011. [En ligne] < <http://www.archimag.com/article/la-mediation-numerique-c-s-apprend> > (consulté le 11 novembre 2011).

Johanna Vogel, *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne, ensib, 2011. [En ligne] < <http://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/notice-49484> > (consulté le 11 novembre 2011).

WEBOGRAPHIE

+++++

Philippe Cazeneuve

< <http://blog.savoiirenactes.fr/> >

Lionel Dujol

< <http://labibapprivoisee.wordpress.com/> >

Xavier Galaup

< <http://www.xaviergalaup.fr/blog/> >

Silvère Mercier

< <http://www.bibliobsession.net/> >

LISTE DES ILLUSTRATIONS

Les 4 jambes de la Poldoc	p. 21
Les 3 substrats de la Poldoc	p. 22
L'arbre des domaines de la MIOP	p. 24
2 outils au service de la médiation numérique	p. 25
Du portail vers Koha	p. 27
De Koha vers le portail	p. 27
L'étagère virtuelle de Koha	p. 29
La médiation sur les suggestions d'achat : modèles de réponse au demandeur	p. 31
Un exemple de news à l'OPAC	p. 32
La table numérique en page d'accueil	p. 33
La batterie d'icônes de médias	p. 38
La chaîne éditoriale (validation et publication des contenus)	p. 41
Formation Poldoc intra (autour du numérique).....	p. 43
Catalogue de la Topeka and Shawnee County Public Library	p. 80
Positionnement des produits documentaires de l'Infothèque selon le type de médiation et le besoin d'accompagnement	p. 102
Le profil Facebook de l'Infothèque : participer au Web des conversations	p. 103
Du Web au catalogue : pour une revue de presse thématique	p. 110
Exemple de titres de billets du Buboblog	p. 142
Les 10 astuces du buboblogueur.....	p. 147

Exemple d'une notice allégée du catalogue de l'Astrolabe	p. 206
Exemple d'une notice déployée comportant un avis	p. 207
Présentation des critiques sur la page d'accueil du site	p. 208

presses enssib

LISTE DES AUTEURS

Noëlle Balley

Chef du Département des
monographies
Bibliothèque interuniversitaire Cujas
(Paris 1-Paris 2)

Bertrand Calenge

Directeur des études
enssib (Villeurbanne) depuis
janvier 2012

Thomas Chaimbault

Responsable de la formation initiale
des bibliothécaires d'État
enssib (Villeurbanne)

Marie-Gabrielle Chautard

Formation des utilisateurs et
acquéreurs (BU sciences et BU santé),
Service commun de la documentation
de l'université de Lyon 1

Sébastien Dalmon

Adjoint au chef du Département
des monographies
Responsable des acquisitions
étrangères
Bibliothèque interuniversitaire Cujas
(Paris 1-Paris 2)

Didier Desmottes

Directeur de la médiathèque d'Alès

Julien Devriendt

Coordinateur des espaces publics
numériques

Responsable multimédia de la
médiathèque François Mitterrand
Ville des Ulis (91)

Philippe Diaz

Responsable du Cyberlab
Espace culture multimédia de la
médiathèque et du site de l'Astrolabe
(Melun)

Isabelle Fabre

Maître de conférences en sciences de
l'information et de la communication,
UMR EFTS, université de Toulouse
École nationale de formation
agronomique (ENFA)

Xavier Galaup

Directeur-adjoint
Médiathèque départementale du
Haut-Rhin

Cécile Gardiès

Maître de conférences en sciences de
l'information et de la communication,
UMR EFTS, université de Toulouse
École nationale de formation
agronomique (ENFA)

Perrine Helly

Responsable de la BU Santé et de la
politique documentaire de
la bibliothèque universitaire Santé
du SCD de l'université de Bretagne
occidentale

Alexandre Lemaire

Responsable de la Cellule TIC au service de la lecture publique de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Belgique)

Léo Mabmacien

Pseudonyme d'un bibliothécaire français animant le blog BiblioMab

Véronique Mesguich

Directrice de l'Infothèque du Pôle universitaire Léonard de Vinci (Paris)

Claire Nguyen

Responsable des périodiques, des ressources électroniques et du service de questions-réponses en ligne
Biuminfo
Bibliothèque interuniversitaire de santé (Paris)

Christine Perrichon

Directrice de la lecture publique
Bibliothèque départementale de prêt du Cher

Jérôme Pouchol

Directeur de la politique documentaire
Médiathèque intercommunale Ouest Provence
Maître de conférences associé
Université Pierre-Mendès-France (Grenoble)

Franck Queyraud

Directeur de la coordination du réseau des 15 médiathèques de Terre et Mer (MEDIATEM)
Médiathèques de Saint-Raphaël et du Pays de Fayence

Bernard Strainchamps

Chargé de médiation
Librairie Feedbooks
< www.feedbooks.com >

Pascal Thibault

Directeur de la médiathèque de Quimperlé

Geneviève Vidal

Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication
LabSic
Université Paris 13

Secrétariat d'édition:
Silvia Ceccani

Mise en page:
Alexandre Bocquier

Conception graphique:
atelier Perluette, 69001 Lyon.
< <http://www.perluette-atelier.com> >

Achevé d'imprimer en février 2012
imprimerie Bialec, Nancy

dépôt légal: 1^{er} semestre 2012