



Xavier Galaup (dir.)

## Développer la médiation documentaire numérique

Presses de l'enssib

---

# 4. Éléments pour une évaluation de la médiation documentaire numérique

Xavier Galaup

---

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.705

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2012

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : La Boîte à outils

EAN électronique : 9782375460382



<http://books.openedition.org>

### Référence électronique

GALAUP, Xavier. 4. *Éléments pour une évaluation de la médiation documentaire numérique* In : *Développer la médiation documentaire numérique* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2012 (généré le 18 octobre 2023). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/705>>. ISBN : 9782375460382. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.705>.

---

Le texte seul est utilisable sous licence . Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

**4**

*par Xavier Galaup*

**ÉLÉMENTS POUR UNE  
ÉVALUATION DE LA MÉDIATION  
DOCUMENTAIRE NUMÉRIQUE**

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 réaction<sup>1</sup> ;
- 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* musicale<sup>2</sup>, 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.