



Xavier Galaup (dir.)

Développer la médiation documentaire numérique

Presses de l'enssib

Mémento

Xavier Galaup

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.729
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. *Mémento 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/729>>. ISBN : 9782375460382. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.729>.

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

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.