

● ● ● MÉDIATION NUMÉRIQUE : QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR UNE APPLICATION EN BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE

L'avènement du web participatif (web 2.0) il y a une dizaine d'années et l'augmentation du taux d'équipement en supports informatiques des foyers français ont modifié profondément les moyens d'accès à l'information. Dans ce contexte, les bibliothèques ont mis en place des stratégies afin de développer leur présence en ligne. La médiation numérique, définie par Silvère Mercier comme une « démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de nature techniques, éditoriaux ou interactifs pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation ou la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire »¹, est l'une de ces stratégies. Il s'agit d'utiliser à bon escient les outils numériques pour continuer le travail de médiation des collections dans ce nouvel univers.

Il convient de traduire la médiation numérique en objectifs et en moyens afin de les intégrer au projet d'établissement de la structure, et en particulier en lien avec la politique documentaire. On constate souvent que des bibliothèques créent une page sur Facebook ou un compte sur Twitter sans avoir défini au préalable les usages souhaités. Un projet de médiation numérique s'appuiera donc toujours sur les missions traditionnelles de la bibliothèque, à savoir l'accès à l'information, la formation et la culture. À partir des besoins documentaires identifiés par la structure, celle-ci devra définir sa présence en ligne à travers une ou plusieurs identités numériques. Enfin, le choix, l'élaboration et la mise en œuvre des dispositifs de médiation pourront être envisagés.

Silvère Mercier précise qu'un « dispositif de médiation numérique n'existe qu'à travers trois dimensions étroitement imbriquées : des besoins d'information, des usages et des outils »². Le choix de dispositifs de médiation numérique devra donc viser à satisfaire un besoin d'information perçu au moyen d'outils adaptés s'inscrivant dans des usages informationnels constatés. Un travail préalable de connaissance des outils proposés sur le web est donc nécessaire. En effet, ces outils ne seront pas les mêmes en fonction du public ciblé, de l'interaction souhaitée et des contenus sur lesquels portera la médiation. En juin 2013, les bibliothèques de la Ville de Paris ont rendu public une étude d'analyse des réseaux sociaux (*benchmarking*)³: « Cette étude à un instant T doit servir de base pour déterminer quelles sont les plateformes sociales les plus intéressantes dans une bibliothèque de lecture publique ». Il semble pertinent que chaque structure puisse réaliser sa propre étude avant de se lancer dans un projet de médiation numérique.

Les dispositifs de médiation numérique peuvent être de 3 types :

Les dispositifs de flux : dispositifs constituant une présence en ligne pérenne et attractive, permettant de créer une habitude de lecture.

Exemples : portails documentaires, portails thématiques, blogs, pages facebook, comptes twitter, albums Flickr, etc.

Les dispositifs ponctuels : dispositifs permettant la mise en forme d'informations de manière attractive afin de capter l'attention des utilisateurs.

Exemples : parcours thématiques avec Storify ou Scoop.it, frises chronologiques avec Dipity ou Time Toast, playlists sur Deezer, Spotify, YouTube ou Daily Motion, tableaux d'images avec Pinterest, cartes thématiques avec Google Maps ou Open Street Map, infographies avec Easel.ly ou Mural.ly, présentations sur Prezi ou Bunkr, etc.

Les dispositifs passerelles : dispositifs proposant une interface entre un milieu tangible et les données numériques.

Exemples : sites ou applications mobiles, QR codes, étiquettes d'avis critiques, modes d'emploi pour accéder aux ressources en ligne, etc.

Les outils à disposition pour développer une médiation des collections en ligne sont donc variés. Cependant, il est important de ne mettre en place, pour commencer, qu'un ou deux dispositifs de chaque type car la prise en main des outils demande un temps de formation préalable. De plus, les outils évoluant vite, il sera nécessaire de réaliser une veille spécifique afin de migrer sur de nouvelles plateformes quand cela s'avèrera nécessaire. Enfin, une mission de coordination de la médiation numérique devra être mise en place afin d'accompagner l'ensemble des bibliothécaires dans cette nouvelle activité, à travers l'élaboration d'une charte éditoriale, d'une chaîne de publication et de validation des contenus, la mise en place d'outils de dissémination et le développement de l'animation de communautés.

ANNE-GAËLLE GAUDION

Bibliothécaire - formatrice, Agence BibliSmart
aggaudion@gmail.com

[1] <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

[2] <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>

[3] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61101-benchmark-les-reseaux-sociaux-en-bibliotheque-etude-comparative.pdf>