

Table des matières

Résumé.....	4
1. Introduction.....	5
1.1 Le numérique en bibliothèque, nouveau média	5
1.2 Etat des lieux de l'offre Bibliobus en Europe et aux Etats-Unis	6
1.3 Le numérique a-t-il sa place dans un service de Bibliobus / Médiabus ?	7
2. Etat des lieux de l'unité Hors-Murs des BM et de son environnement.....	7
2.1 Le Bibliobus.....	7
2.2 Les rapports BM-BHM	8
2.3 L'offre numérique des BM.....	9
2.4 Les partenaires.....	9
2.5 Analyse des publics.....	9
2.6 Le personnel du Bibliobus	10
2.7 Aspects techniques	11
3. La sélection de documentation et la mise en place d'outils de médiation numérique et de services numériques	11
3.1 Quels documents sélectionner ?.....	11
3.2 Quelles sources sélectionner ?.....	12
3.3 Quel budget ?	13
3.4 Services numériques	13
3.4.1 Blog	13
3.4.2 Portail web.....	14
3.4.3 Réseaux sociaux.....	15
3.4.4 Communauté de lecteurs.....	16
3.4.5 Commandes en ligne	16
3.5 Médiation numérique et documentaire	16
3.5.1 La promotion et l'accessibilité des collections	17
3.5.2 Quelques exemples d'actions de médiation numériques au Bibliobus.....	17
3.6 Adaptation des cahiers des charges de nos collaborateurs	17

3.7 Formations nécessaires des collaborateurs.....	18
4. Mise à disposition des ressources et accueil des publics	19
4.1 Mise à disposition des ressources numériques.....	19
4.2 Accès sécurisé à nos données	20
4.3 Promotion des services et ressources numériques.....	21
4.4 La formation des usagers	22
4.5 Evaluation régulière de l'impact et de l'usage de cette nouvelle offre	23
5. Conclusion	24
6. Bibliographie.....	25
Sigles et acronymes utilisés.....	27

Résumé

L'objectif de ce travail est de définir des pistes de développement d'une offre numérique dans les Bibliobus de Genève.

Pour ce faire, nous commencerons ce travail par un bref panorama des enjeux liés au numérique en bibliothèque et des diverses formes existantes de bibliobus en Europe et aux Etats-Unis.

Nous verrons ensuite quelles offres numériques développer dans les Bibliobus de Genève, que ce soit en termes de collection ou d'accès aux ressources.

Une troisième partie sera enfin consacrée aux implications que suscitera cette nouvelle offre, pour notre public et pour nous-même.

Il s'agit ici d'un travail théorique, définissant des stratégies de développement possibles pour le Bibliobus, et non pas d'un mode d'emploi destiné à la mise en œuvre de ces stratégies.

1. Introduction

1.1 Le numérique en bibliothèque, nouveau média

Depuis une dizaine d'années, le monde des bibliothèques est confronté à de nouveaux enjeux et de nouvelles perspectives, probablement aussi importants que lors de l'invention de l'imprimerie : l'avènement d'une nouvelle culture, celle du numérique. En effet, l'arrivée d'internet et des médias numériques en général, ont changé radicalement les habitudes de lecture et d'accès à l'information.

Face à ce changement, les bibliothèques, qu'elles soient publiques ou académiques, doivent faire preuve d'un esprit d'adaptation important et constant afin de remplir leurs missions. Pour les bibliothèques publiques, nous nous référons au Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique¹.

La difficulté majeure que rencontrent les bibliothèques n'est pas particulièrement liée aux contenus en format numérique. En effet, ceux-ci ne changent guère des contenus traditionnels offerts par les bibliothèques, on y trouve des livres, des bases de données bibliographiques, des périodiques, de la musique, des films ou encore des méthodes d'apprentissage. La grande différence est l'absence de support physique, qui nécessite d'élaborer de nouveaux processus de signalement de ces données, de revoir nos procédés de médiation (on parlera d'ailleurs ici de « médiation numérique ») et enfin de pouvoir gérer et entretenir une masse croissante d'informations dématérialisées.

De plus, à l'ère d'Internet, les bibliothèques doivent répondre à cette problématique : « pourquoi venir dans une bibliothèque me proposant du contenu numérique puisque tout est sur le web ? » Il s'agit à présent de considérer la bibliothèque non plus sous l'angle d'un lieu, mais davantage de son lectorat, de ses besoins et de ses attentes, et d'orienter sa politique documentaire en conséquence.

En effet, pour pouvoir opérer ce nouveau virage et se rendre indispensables, les bibliothèques se doivent de connaître leurs publics potentiels (l'ensemble de la population) et réels (les usagers inscrits), et leur environnement. Nous pouvons en effet noter actuellement une culture de l'écran qui se généralise dans la plupart des classes sociales et même générationnelles². La France par exemple, constate un recul de la lecture en même temps qu'une culture de l'écran en nette expansion. La Suisse, comme le reste de l'Europe, n'échappe pas non plus à cette règle³. Par ailleurs, nous constatons que la fréquentation des établissements culturels (cinémas, théâtres, salles de concert, etc.) reste équilibrée et que celle des bibliothèques conserve une certaine stabilité⁴.

C'est sur la base de la connaissance de cet environnement et des habitudes qu'il induit, que les bibliothèques pourront répondre à ce nouvel enjeu, s'adapter et offrir

¹ http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

²

http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30115.301.html?open=350

³

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/03/key/ind16.indicator.16010302.160105.html?open=4200002,160001,160002,160006&close=4200002>

⁴ <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>

ainsi des services cohérents et pertinents à la population.

1.2 Etat des lieux de l'offre bibliobus en Europe et aux Etats-Unis

Dans ce même esprit, qu'en est-il des services de bibliobus qui se doivent de répondre aux mêmes exigences que les bibliothèques publiques en termes d'adaptation et aux mêmes missions (Manifeste de l'UNESCO pour les bibliothèques publiques), avec en plus la particularité d'être un service mobile et de proximité ?

Comme nous allons le voir, le terme de « bibliobus » est devenu un générique et ne représente plus forcément la réalité d'aujourd'hui, du moins en Europe et aux Etats-Unis.

Il existe en effet aujourd'hui différents types de « bibliobus » et ces diverses catégories marquent les étapes du changement qui s'opère actuellement. Afin de faire la synthèse de ces différents types je m'appuierai notamment sur l'article du dictionnaire de l'enssib concernant les bibliobus⁵.

- **Les bibliobus caisses ou de dépôt**, sont un service de navettes alimentant en documents des bibliothèques, des écoles, mairies ou encore des maisons de retraites.
- **Les bibliobus rayons ou de prêt direct** sont, si l'on peut dire, le service de bibliobus classique. Il s'agit de véhicules poids lourd équipés de rayonnages, à la façon d'une bibliothèque en dur, stationnant à des emplacements précis (place de village, de quartier ou cour d'école) et offrant au public le libre accès à leurs collections.
- **Les bibliobus rayons pour prêt aux bibliothèques** sont des bibliobus équipés de rayonnages, mais n'offrant le libre accès qu'aux bibliothécaires d'écoles, de villages ou de petites villes qui peuvent venir sélectionner les ouvrages qui alimenteront leurs bibliothèques. Au passage suivant, ils effectuent une nouvelle sélection et rendent les ouvrages sélectionnés précédemment, assurant ainsi le renouvellement de leurs collections.
- **Les médiabus** deviennent quant à eux très courants en Europe. Il s'agit d'une nouvelle appellation du « bibliobus » adaptée aux collections proposées. Nous trouverons en effet dans un médiabus, des livres imprimés mais aussi des CD, des DVD et de la presse. Certains se sont équipés en tablettes et ordinateurs et proposent ainsi également des contenus numériques. Le médiabus est en fait la version mobile des bibliothèques hybrides que l'on connaît actuellement.
- **Les numéribus** ou *digital bookmobile* ou encore **bibliobus numériques**, qui, à l'inverse des bibliobus traditionnels, ne proposent pas de support matériel comme des livres, cd ou dvd, mais des ordinateurs et des tablettes. Ce sont des bibliothécaires/ formateurs qui enseignent alors aux usagers comment télécharger à partir des serveurs de leurs bibliothèques des E-books, des vidéos et de la musique sur leurs propres ordinateurs. En 2008, le

⁵ <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/bibliobus>

premier *digital bookmobile* a été inauguré au Texas. Il s'agit là de la dernière étape de transformation des bibliobus : 100% de numérique.

A ces catégories peuvent encore s'ajouter d'autres déclinaisons, tels les musibus, artobus ou encore cinébus. Il s'agit de spécialisation des contenus offerts au public, mais qui en termes de supports, s'apparentent aux médiabus que nous connaissons en Europe, dans la mesure où ils offrent des supports divers.

1.3 Le numérique a-t-il sa place dans un service de bibliobus/médiabus?

Comme dit précédemment, un service de bibliobus a les mêmes préoccupations que les bibliothèques fixes. Tous deux ont la même mission, évoluent dans le même environnement et sont donc au contact d'un même public, à la différence près qu'une part de celui-ci ne peut (ou ne veut pas) se déplacer dans une bibliothèque fixe. Néanmoins, nous pouvons poser le postulat que les besoins de tous ces lecteurs sont les mêmes.

Une autre différence notoire entre ces deux types de service consiste en l'exiguïté des bibliobus. Il est de ce fait difficile, voire impossible, de proposer aux lecteurs une collection exhaustive. De ce point de vue, une offre de contenus numériques, donc dématérialisés, est clairement avantageuse dans ce cas de figure.

Tout comme les bibliothèques fixes, les services de bibliobus doivent adopter le prisme des besoins et des attentes de leurs lecteurs. Un service qui n'y répondrait plus serait vite conduit à perdre des lecteurs, voire à disparaître purement et simplement.

L'évolution de nos médias étant ce qu'elle est, si les bibliobus ne proposent qu'une partie de l'information, ils ne répondront évidemment plus à l'une de leurs missions de base qui est d'assurer l'accès à l'information à toute personne, mission d'autant plus importante puisque, encore une fois, ces services s'adressent essentiellement à des individus n'ayant pas d'accès facilité aux bibliothèques fixes.

2. Etat des lieux du secteur Bibliobus des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève et de son environnement

2.1 Le Bibliobus

Le Bibliobus dépend des Bibliothèques municipales de Genève (BM). Il s'agit d'un service de bibliobus de prêt direct. Nous desservons 29 communes du canton de Genève, avec près de 36 points de stationnement. Ce service est très apprécié des habitants du canton et affiche un niveau de prêt important. Il s'adresse en particulier à des lecteurs n'ayant pas la possibilité de se déplacer en ville. Bien que faisant partie des BM, cette prestation a la particularité d'être en grande partie financée par les communes desservies et l'Association des communes genevoises (ACG).

Avec un peu plus de 40'000 documents, dont 4000 par bus environ, le secteur du Bibliobus peut se prévaloir d'une belle collection alliant richesse et nouveauté. En effet, le soin apporté aux acquisitions permet d'offrir aux lecteurs un fonds très diversifié tant dans les collections adulte que jeunesse. Le fait de bénéficier d'un même espace pour ces deux collections permet au lecteur un accès facilité à ces fonds complémentaires, mais également aux professionnels que nous sommes, une très bonne connaissance de ces collections.

Pourtant cette richesse est toute relative. Actuellement, les collections du Bibliobus se composent exclusivement de livres imprimés. Nous ne proposons malheureusement pas de périodique ni de multimédia. Jusqu'à présent, nous avons mis l'accent sur la nouveauté tant en matière de fiction que de documentaire. En effet, les ouvrages proposés dans nos bibliobus ne sont pas antérieurs à 2012. Il est donc intéressant pour nous d'élargir nos collections au numérique, mais aussi de développer notre visibilité et ainsi attirer de nouveaux publics.

2.2 Rapports BM-BHM

Le Bibliobus de Genève est un secteur de l'unité des Bibliothèques hors-murs (BHM) du service des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève. Nous évoluons à l'intérieur d'un réseau de sept bibliothèques. Faisant partie d'un même réseau, nous sommes soumis à la même charte et aux mêmes règlements. Nous bénéficions par ailleurs des mêmes infrastructures, que cela soit en matière d'acquisition, de traitement des documents ou encore de ressources informatiques (logiciel de prêt et de recherche). De plus, le personnel du Bibliobus relevant des BM, les collaborateurs ont les mêmes droits et devoirs que les autres collaborateurs du réseau et ont donc, cela nous intéressera plus loin, les mêmes possibilités de formation, leur prise en charge pouvant être complète ou partielle. Dans une structure comme celle-ci, il est à relever que l'offre en formation n'est pas négligeable.

Les BM sont considérées comme une institution de la Ville et dans ce cadre le Bibliobus a une place particulière. En effet, nous rayonnons dans le canton de Genève et non en ville de Genève, le service de bibliothèque y étant assuré par les bibliothèques fixes de quartier. Nous pouvons être considérés comme une sorte de carte de visite des BM, les faisant connaître au-delà de leur commune. Nous sommes donc un service de bibliothèque, mais également un outil de promotion des BM à travers le canton, grâce à notre catalogue en ligne commun et à la mise à disposition d'agendas et de bibliographies établis par les Bibliothèques municipales.

Par ailleurs, il nous faut noter ici que les activités hors-murs et le développement des ressources numériques font actuellement partie des axes prioritaires définis par le Département de la culture et des sports (DCS) dont nous dépendons⁶. Pour illustrer ce propos, nous pouvons relever la mise en place, en septembre 2015, d'un service appelé Mobithèque. Il s'agit d'une sorte de médiabus, circulant sur la commune de Genève à l'occasion de diverses manifestations culturelles et sportives. Même si l'on y trouve plusieurs médias, c'est bien le numérique qui y est mis en avant. L'introduction du numérique dans les Bibliobus s'inscrit donc parfaitement dans cette

⁶ <http://www.ville-geneve.ch/administration-municipale/departement-culture-sport/politique-culturelle-sportive/feuille-route/>

stratégie.

2.3 Offre numérique des BM

Très prochainement les Bibliothèques municipales inaugureront leur catalogue de livres numériques. Par ce biais nous aurons donc accès à un certain nombre de nouveautés littéraires et documentaires. Ce catalogue proposera également des ressources d'autoformation et des livres numériques jeunesse.

Dans les bibliothèques, les usagers ont accès à un réseau Wifi et peuvent donc se connecter à Internet. Des « espaces multimédias » sont également disponibles dans les bibliothèques.

Par ailleurs, les BM proposent déjà un large panel de périodiques et journaux électroniques, accessible depuis le Wifi des BM, par la plateforme *PressReader*⁷.

De plus, les BM sont de plus en plus présentes sur la toile. Outre leur site web, elles disposent d'un blog et de réseaux sociaux (Facebook et Twitter notamment). Elles ne sont donc pas seulement un organe offrant du contenu, mais également un organe producteur de contenus.

2.4 Partenaires

Tout d'abord, et c'est là le partenaire le plus important pour nous, les communes du canton de Genève ainsi que l'Association des communes genevoises (ACG). Ce partenaire est de fait notre mandataire. Les communes ainsi que l'ACG assurent le financement de notre unité pour une large portion et sollicitent nos services dans leurs communes. Nous sommes liés à eux par une convention faisant état des obligations de chacun des partenaires.

Un autre partenaire essentiel, à nous comme au service des BM, est le service informatique de la Ville de Genève (DSIC). C'est lui qui assure la maintenance de nos outils informatiques et adapte notre système en fonction de nos besoins.

Un dernier partenaire enfin est le service de la Voirie, qui est en charge de l'entretien de nos véhicules.

Notre position vis-à-vis de ces différents partenaires peut parfois être délicate. En effet, nous devons tenir compte des intérêts de chacun d'eux et ceux-ci peuvent parfois être divergents.

2.5 Analyse des publics

En février 2014, une enquête de satisfaction a été menée auprès des usagers du Bibliobus afin de mieux cerner leurs profils, leurs souhaits et permettre ainsi d'optimiser le service au public (M. Brunner, M. Odoni, F. Dufaux, 2014). Les auteurs de cette enquête concluent leur rapport ainsi :

⁷ www.pressreader.com

« Tant les usagers des Bibliothèques municipales que ceux du Bibliobus semblent ouverts à la question du numérique pour le livre, 17% des premiers (n=30) et 13% des seconds (n=95) en lisent de temps en temps. Le public du Bibliobus étant en grande partie un public de grand lecteur, il y a de bonnes chances qu'une progression s'installe.

La satisfaction que montrent les publics du Bibliobus par rapport aux collections montre qu'une offre de taille réduite, si elle est adaptée à son public, peut, encore aujourd'hui, se révéler tout à fait pertinente. Ce point devrait même être travaillé en tant que tel pour la gestion des collections et la communication.

Fréquenter le Bibliobus est avant tout une activité « familiale ». « L'utilisateur moyen » du Bibliobus est plutôt le « couple moyen » mère-enfant. Contrairement à une représentation qui peut exister, le Bibliobus est donc moins un service allant à la rencontre de personnes âgées ne pouvant pas se déplacer en ville ou une ressource pour les écoles qu'un outil de transmission et d'éveil au livre au sein des familles.

Les usagers du Bibliobus fréquentant peu les autres bibliothèques il serait intéressant de compléter cette étude par celle de publics des mêmes communes fréquentant le réseau. »

Concernant l'introduction de ressources numériques, et considérant les données à notre disposition, nous pouvons définir notre public cible comme étant des lecteurs âgés de 30 à 50 ans et ayant des enfants de 1 à 12 ans.

Comme nous l'avons vu lors de l'introduction, et selon l'Office fédéral de la statistique (OFS), l'usage d'appareils mobiles et l'utilisation d'Internet sont actuellement très répandus et continuent leur progression, notamment dans les classes d'âge citées ci-dessus, et dans les ménages en général.

Considérant ces informations, la constitution d'un catalogue de livres en formats numériques pourrait pleinement se justifier dans les bibliobus.

Nous pourrions également mettre à disposition des supports mobiles à l'usage des parents et enfants et proposer par exemple des jeux à caractère éducatif et ludique.

Dans le même sens, développer notre présence sur le Web semble nécessaire, afin d'être en phase avec nos usagers et essayer d'en attirer de nouveaux. L'information y étant aisément captée par ces publics, nous aurions ainsi tout le loisir d'annoncer nos développements, nos activités et d'y mettre à disposition nos ressources.

2.6 Le personnel du Bibliobus

Actuellement notre équipe se compose de 5 collaborateurs fixes, d'un apprenti et d'un auxiliaire. Parmi eux nous comptons trois AID, un bibliothécaire et un aide-bibliothécaire. Tous sont chauffeurs poids-lourd. Cela correspond à 5,4 ETP (équivalent temps plein). Notre apprenti quant à lui nous accompagne sur les tournées.

Outre la connaissance de nos outils de prêt et les compétences de gestion de collection et d'accueil des publics, nous pouvons compter sur de bonnes connaissances en matière informatique dans notre équipe. La participation de certains au projet BM du « Labo Cité » (laboratoire numérique) leur a permis d'étoffer leurs connaissances dans les médias numériques et l'utilisation des divers supports. Certains autres ont des connaissances en termes de création de contenu et gestion de sites web et réseaux sociaux.

2.7 Aspects techniques

Au sein des BM, divers outils sont déjà à notre disposition : site web des BM, réseaux sociaux, catalogue numérique des BM. Au niveau de notre unité, nos documents figurent sur le catalogue commun et des informations générales sur le Bibliobus figurent sur les sites des communes partenaires.

En termes d'outillage, nous avons à notre disposition des ordinateurs au dépôt, mis en réseau et 5 ordinateurs portables nous permettant d'assurer le service de prêt. Ni tablette ou autre dispositif de ce type au Bibliobus. Par ailleurs, nous disposons d'un réseau Internet qui, pour le moment, suffit tout juste à assurer les services de prêt, de recherche et de renseignement aux usagers.

3. La sélection de documentation et la mise en place d'outils de médiation numériques et de services numériques

De nombreuses sources traitent des ressources numériques dans les politiques documentaires. Pour ma part, je m'appuierais ici sur l'article de Bertrand Calenge : *Comment intégrer les ressources numériques dans une politique documentaire* (Barron, Le Goff-Janton, 2014, p.46),

« La politique documentaire est, comme chacun sait, un processus visant à rendre des collections pertinentes à des publics dans le cadre des priorités de politiques publiques. Elle s'exprime dans des processus d'acquisition (et parallèlement de désherbage et de conservation), de valorisation et de médiation des collections ainsi constituées, d'organisation de ces collections ». *B. Calenge*

3.1 Quels documents sélectionner

Partant du fait que le Bibliobus est le représentant des Bibliothèques municipales dans le canton de Genève et qu'il s'adresse à un public qui ne se déplace que peu, nous nous devons d'élaborer une politique documentaire globale en tenant compte des besoins de nos lecteurs qui ont, a priori, comme nous l'avons déjà dit, les mêmes aspirations que les usagers du réseau des BM.

Notre but sera de combler les lacunes de nos collections et de pouvoir proposer un accès élargi à l'information. Nous concentrerons nos efforts sur l'acquisition de documents numériques comblant ces manques. Nous nous efforcerons donc de chercher la complémentarité de nos collections papier.

En ce sens, au niveau des contenus, nous viserons l'acquisition de :

- Classiques de la littérature mondiale
- Ouvrages de références (dictionnaires, encyclopédies...)
- Périodiques
- Musique et livres audio
- Films documentaires et de fiction
- Jeux à caractère éducatif

Au niveau des formats, il nous faut nous assurer de la lisibilité des documents sur tous types de supports et de leur pérennité. Il nous faudra également nous assurer que ces documents soient accessibles aussi aux personnes malvoyantes.

3.2 Quelles sources sélectionner ?

Comme nous l'avons relevé précédemment, les BM de Genève proposeront prochainement un catalogue de livres numériques. Faisant partie de ce réseau nous devrions pouvoir en profiter et en promouvoir l'accès auprès de nos lecteurs.

Les BM ayant accès à ces ressources par contrat, nous devrions dans un premier temps nous concentrer sur des sources en Open Access, et ainsi agréementer nos collections d'œuvres libres de droits.

Il serait donc intéressant pour nous de faire valoir une offre numérique, gratuite, élargissant nos collections à des classiques de la littérature, des périodiques numériques (archives de journaux locaux par exemple) ou encore de la musique ou des œuvres cinématographiques. Nous proposerions ainsi une offre plus complète à nos lecteurs et ce malgré notre espace réduit et nos budgets limités.

Les offres présentées sur des sites comme ceux du *Projet Gutenberg*⁸ ou de la *Bibliothèque numérique romande*⁹ pourraient nous intéresser, Dans le cas de la *Bibliothèque numérique romande*, nous nous intéresserons aux auteurs suisses, trop rares à ce jour dans nos rayons, ainsi qu'à quelques classiques tels Rousseau, Voltaire ou encore Proust. L'offre de la *Bibliothèque numérique romande* étant encore très limitée, il nous faudra trouver du contenu ailleurs.

Le site du *Projet Gutenberg* a, de loin, les contenus les plus intéressants pour le Bibliobus, tant en matière de littérature jeunesse, de classiques de la littérature mondiale, que de documentaires. Pouvoir proposer à nos jeunes lecteurs, ou même moins jeunes, les œuvres de Jules Verne, Beatrix Potter ou encore des contes, tels les *Mille et Une nuit*, est un atout certain, tant qualitatif qu'économique.

Les grands auteurs de la littérature française, par exemple, ne figurent pas ou seulement de façon anecdotique dans nos collections. Or, il est important dans un service comme le nôtre de les proposer. Nous pensons aux œuvres d'écrivains comme Honoré De Balzac ou Victor Hugo. Nous pouvons aussi nous intéresser à des auteurs traduits tels Tolstoï ou Cervantès, il nous faut toutefois garder à l'esprit que les traductions proposées peuvent dater. Dans la même démarche, nous proposerons aussi les grands classiques de la littérature non francophone en langue originale, ce qui manque dans nos collections papier. Nous retiendrons également, cette fois au niveau documentaire, des textes incontournables comme *De l'esprit des lois* de Montesquieu, *Le Discours de la méthode*, de Descartes, etc.

Ce ne sont là que des exemples d'offres numériques gratuites et libres de droits. Il existe par ailleurs de nombreux sites offrant de telles ressources. Nous nommerons en particulier les sites de *Gallica*¹⁰, *Livres pour tous*¹¹ ou encore *Wikisource*¹².

⁸ <https://www.gutenberg.org/>

⁹ <http://www.ebooks-bnr.com/>

¹⁰ <http://gallica.bnf.fr/>

¹¹ <http://www.livrespourtous.com/>

¹² <https://fr.wikisource.org/wiki/Wikisource:Accueil>

3.3 Quel budget ?

Pour que nous puissions obtenir les budgets nécessaires à la réalisation de ce projet, il nous faut tout d'abord nous assurer du soutien de notre autorité de tutelle, la Ville de Genève, mais également de nos partenaires communaux via l'ACG. En effet, étant notre mandataire, l'offre doit répondre à leurs besoins et à leur budget.

Comme dit plus haut, nous pourrions profiter de l'offre numérique des BM. L'utilisation de ces ressources n'aurait donc qu'un impact indirect sur notre budget.

Si par ailleurs, nous concentrons nos efforts sur les documents en Open Access, notre budget ne sera pas grevé par ces « acquisitions ».

Nous devons par ailleurs nous assurer des moyens humains à notre disposition pour effectuer ces nouvelles tâches. S'il s'avère que nous ayons besoin de moyens supplémentaires à ce niveau-là, cela engendrera évidemment des coûts importants.

Une autre source de dépense, que nous pourrions difficilement éviter, sera l'acquisition de supports matériels. Nous aurons besoin de pouvoir proposer des supports de lecture tels que tablettes, liseuses ou postes de consultation dans les bibliobus. Il nous faudra pour cela offrir à nos usagers une connexion internet digne de ce nom.

En tous les cas, la mise à disposition de ces nouvelles ressources aura un coût important, notamment lors du lancement du projet. Nous pouvons compter que, sur les années suivantes, le budget nécessaire ne sera pas aussi conséquent.

3.4 Services numériques

Nous avons vu précédemment quelle offre numérique nous pouvions proposer au Bibliobus. Comme dit auparavant les Bibliothèques municipales de Genève ne sont pas seulement un réceptacle de documentation, elles sont également productrices de contenu, par le biais de leur blog ou de leur site web.

Le Bibliobus ayant la spécificité de toucher le public des autres communes du canton, nous nous devons d'offrir ou de produire du contenu à leur destination, et selon leurs intérêts particuliers.

En ce sens la création de blogs, pages Facebook, portail, voire même site internet propre au Bibliobus pourrait avoir son intérêt. D'autant que la périodicité de nos tournées variant d'une commune à l'autre et pouvant s'étendre sur un mois entier, le fait pour nos lecteurs d'avoir un accès simple et rapide à nos informations, notre catalogue, voire notre collection numérique, serait tout à fait justifié.

Imaginons ici les options disponibles.

3.4.1 Blog

La création de blogs thématiques par notre service pourrait être une façon adéquate de faire la promotion de nos collections. Nous pourrions imaginer un blog concernant la bande dessinée, la littérature de jeunesse ou plus simplement dédié à nos nouvelles acquisitions. Nous pourrions également mettre en avant les activités des communes auxquelles pourrait participer le Bibliobus, par exemple « La nuit des

contes » sur la commune de Confignon. Nous proposerions, en lien avec le sujet traité, des dossiers documentaires étoffant le propos.

3.4.2 Portail web

Ce point sera ici plus particulièrement développé car il pourrait être le pendant numérique de l'objet bibliobus, une sorte de bibliobus dématérialisé. Puisque l'avènement du numérique nous offre tant de possibilités, il serait dommage de nous contenter des contenus et de ne pas aller plus loin en nous occupant du contenant.

Pour développer ce thème, je me baserais sur le cours de Jeannette Frey, dispensé lors de cette formation, au sujet des serveurs institutionnels.

Il s'agit ici d'un portail thématique ayant pour but une démarche participative des habitants du canton de Genève. Cette approche nous permettra de mettre en valeur les activités du Bibliobus et de le faire connaître à un plus large public. Le fait de faire participer nos publics au contenu de ce portail nous permettra de remplir nos missions d'information et d'intégration, en favorisant l'interaction des publics et des professionnels.

Divers thèmes pourront y être développés : des concours d'écriture organisés par le Bibliobus, des catalogues de formations, un accès au catalogue des BM, des informations sur les animations passées, présentes et futures, et des textes, vidéos, enregistrements audio sur l'histoire des communes et la vie quotidienne dans le canton de Genève (micro histoire), par exemple.

Ce portail s'adressera à tous les publics, tant les habitants du canton, qu'éventuellement à des chercheurs concernant la vie et l'histoire du canton, à travers le prisme de la vie privée. Nous aurons donc besoin de descriptions exhaustives des documents déposés, et d'un réservoir d'information important pour que ce portail ait sa raison d'être.

Nous aurons besoin de pouvoir y rechercher des documents par thème, par période, par date ou encore type de document, avec la possibilité de croiser ces divers critères de recherche.

Comme écrit plus haut, ce portail s'adresse à toute la population. Toutefois pour authentifier les personnes qui souhaitent déposer des documents sur celui-ci, nous nous assurerons que ces personnes soient inscrites comme lecteur dans les Bibliothèques municipales. Si cela fonctionne, nous pouvons espérer augmenter notre lectorat et donc toucher un plus large public. Cela aura bien entendu un impact positif sur la visibilité de notre service.

Nous utiliserons le standard de métadonnées « Dublin Core ». Il offre en effet l'avantage d'une description bibliographique très complète et facile à effectuer, ainsi que d'être facilement indexé par des moteurs de recherche basés sur des mots clefs.

Nous accepterons tous les types de documents, pour autant qu'ils soient dans un format adéquat et lisible à long terme.

Concernant les droits d'auteur, il serait adéquat de proposer aux personnes qui souhaitent déposer des documents une explication complète de leurs droits sur le portail, donc accessible à tous, ainsi qu'un rappel de ces droits lorsqu'ils nous font parvenir leurs documents. Ceci peut se faire par courrier ou e-mail.

Pour certaines thématiques, tels la vie et l'histoire des communes ou encore les animations proposées par le Bibliobus, nous ferons un concept *Preservation and Conservation* (PAC). Ces domaines ayant un intérêt lié à l'histoire ou à la vie locale, il serait intéressant de les archiver. Pour les documents plus ponctuels ou qui demandent une actualisation, ce concept n'est pas nécessaire.

Nous pouvons proposer un archivage pérenne pour les thématiques abordées ci-dessus. Toutefois, l'évolution des outils informatiques étant ce qu'elle est, nous pouvons raisonnablement garantir une conservation et un accès aux documents pour cinq ans, ceci étant lié à l'évolution rapide des technologies.

En termes de workflow, les auteurs ne pourront pas déposer directement leurs documents sur le portail. Ils les transmettront aux bibliothécaires en charge de sa gestion, qui eux-mêmes les y déposeront ensuite, et éventuellement enrichiront les documents par des suggestions de lecture ou des articles en lien avec le sujet proposé.

De même en ce qui concerne les métadonnées. Ce sera là la tâche des bibliothécaires de saisir les métadonnées afin d'avoir un ensemble cohérent et exact dans leur saisie. Une vérification sera ensuite systématiquement effectuée.

Nous prévoyons une interface de recherche calquée sur le système de recherche de notre catalogue, avec la possibilité de faire des recherches simples ou croisées. Nous pouvons imaginer les résultats des recherches sous forme de liste, comportant, pour chaque occurrence, une brève description, un visuel et des renvois sur des sujets en relation.

Compte tenu de la surcharge de travail des services informatiques de la Ville, un tel projet peut prendre passablement de temps à se mettre en place. Par contre, au niveau financier, ce projet étant interne à notre administration, nous ne devrions pas avoir besoin de moyens supplémentaires, les compétences nécessaires y étant déjà présentes. Nous aurons besoin de personnel pour gérer les aspects informatiques du projet et assurer l'actualisation des données, et bien sûr d'un certain nombre de bibliothécaires, qui produiront, recevront et feront la description des documents issus d'un troisième acteur, le public.

Ce projet sera chapeauté par une équipe de bibliothécaires en charge du portail, qui assurera la liaison avec nos partenaires au sein du réseau (service des animations par exemple) et à l'extérieur (service informatique de la Ville et communes partenaires).

Il s'agit là évidemment d'un projet extrêmement coûteux en temps, en argent et en personnel. Des solutions alternatives devront être envisagées, comme par exemple l'animation d'une page web dédiée au Bibliobus, sur laquelle nous pourrions mettre à disposition nos ressources et publier des contenus proposés par nos lecteurs, afin de garder une orientation participative.

3.4.3 Réseaux sociaux

Comme mentionné auparavant, les BM y figurent. Une page dédiée au Bibliobus serait souhaitable et permettrait à nos usagers d'avoir une vue directe sur nos activités et collections. Un compte Facebook semble le plus approprié, car devenu

très usuel parmi la population¹³.

Par ailleurs, il ne serait pas inintéressant, au niveau professionnel, d'être présent sur des réseaux comme LinkedIn. Nous serions ainsi au contact de professionnels du même domaine et pourrions ainsi facilement échanger avec eux et parfaire nos connaissances, ceci toujours en vue de mieux servir notre public.

3.4.4 Communauté de lecteurs

Un autre service intéressant pourrait être la mise en place d'une communauté de lecteurs du Bibliobus sur le modèle de site comme *lecteurs.com*¹⁴ ou *Babelio*¹⁵.

Ce serait une bonne façon d'impliquer nos usagers et de les inciter à partager leurs coups de cœurs (ou leurs déceptions). Nos lecteurs étant, en général, des « butineurs », la plupart sont en demande de conseils et ouverts à la nouveauté. Un tel service pourrait répondre à leurs attentes.

3.4.5 Commandes en ligne

Actuellement, nos lecteurs peuvent nous faire tous types de demande soit en direct, soit par téléphone, soit par mail. La mise en place d'un service de commande en ligne serait tout-à-fait bénéfique pour nous. Nous constatons en effet que c'est, outre les demandes de prolongation de délai de prêt, la demande la plus importante. Nos tournées pouvant dans certaines communes être très espacées dans le temps, ce service rencontrerait à coup sûr un vif succès, les lecteurs étant assurés d'obtenir le document qu'ils recherchent.

3.5 Médiation numérique et documentaire

Pour traiter ce sujet, je me baserais ici sur la définition proposée par Silvère Mercier sur son blog *Bibliosession* :

«La médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire. »¹⁶

¹³ <http://www.kmu.admin.ch/kmu-betreiben/03243/03247/03248/index.html?lang=fr>

¹⁴ www.lecteurs.com/

¹⁵ <http://www.babelio.com/>

¹⁶ <http://www.bibliosession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

3.5.1 La promotion et l'accessibilité des collections

Même si le sujet a déjà en partie été traité auparavant, il peut être utile de le préciser. Pour résumer la définition de Silvère Mercier, la médiation numérique comprend trois volets :

- Les besoins en information
- Les usages des ressources
- Les outils de diffusion

Notre travail est donc de donner accès à ces ressources et d'en encourager la découverte par diverses actions de médiation numériques.

Les actions de médiation sont actuellement peu nombreuses dans notre secteur. Nous pouvons par contre espérer que l'introduction de ressources numériques contribuera à dynamiser cet aspect de notre métier.

3.5.2 Quelques exemples d'actions de médiation numérique au Bibliobus

- Si nous choisissons par exemple de mettre en place un portail web où figure notre catalogue, nous pouvons constituer, en lien avec nos collections, des dossiers documentaires, des expositions virtuelles d'artistes du canton, ou encore des voyages dans le temps à travers des photographies anciennes des communes que nous desservons.
- Nous pouvons choisir d'animer un blog, consacré par exemple à la littérature jeunesse, sur lequel les lecteurs, parents et enfants, pourraient poster leurs avis et recommandations. Cela pourrait se faire par l'intermédiaire de vidéos dans lesquelles ils nous présentent tel ou tel document.
- Nous pourrions aussi imaginer d'organiser des ateliers de bande dessinée sur certaines tournées, ou des ateliers d'écriture, ceci à l'occasion du Salon du livre ou d'autres événements. Ces ateliers seraient animés par un auteur et un bibliothécaire présentant une part de nos collections en lien avec le sujet choisi. Les textes et bandes dessinées réalisés durant ces ateliers seraient ensuite publiés sur notre site.
- Nous pourrions aussi organiser, dans les bibliobus, des mini-concerts d'artistes locaux présents dans notre fonds musical numérique.

Nous pouvons imaginer quantité d'autres actions de médiation. Ce qui est certain en la matière, c'est qu'il ne faut pas avoir peur d'expérimenter et de, petit-à-petit, trouver la meilleure approche. Le but étant toujours de promouvoir nos collections et d'en assurer l'accès.

3.6 Adaptation des cahiers des charges de nos collaborateurs

Afin d'assurer la mise en place de ces nouveaux services, il nous faudra analyser quels sont nos besoins en personnel qualifié. Il nous faut également considérer que ces tâches s'ajouteront à nos tâches initiales, car il n'est bien sûr pas question, pour le moment, d'abandonner notre offre actuelle. Dans la conjoncture économique que nous connaissons aujourd'hui en Ville de Genève, créer de nouveaux postes et engager du personnel supplémentaire paraît difficile, même si cela peut sembler

nécessaire. Il serait donc plus prudent pour nous de voir comment mettre en place ces changements avec les moyens humains à notre disposition en faisant les adaptations nécessaires à notre fonctionnement. Afin que cela n'induisse pas une surcharge de travail pour les collaborateurs, il nous faudra certainement revoir l'organisation de nos tâches et processus, afin de pouvoir dégager le temps nécessaire à la gestion et l'actualisation de ces nouvelles ressources. Etant entendu qu'un changement en entraîne un autre, il n'est cependant jamais inutile de se pencher régulièrement sur notre fonctionnement interne afin de l'optimiser.

En termes de ressources humaines nous aurons donc besoin de :

- Collaborateurs en charge de la gestion des collections numériques.
- Collaborateurs en charge de la maintenance et de l'actualisation de notre site web et des réseaux sociaux
- Collaborateurs en charge de produire les contenus
- Collaborateurs en charge des commandes en ligne
- Collaborateurs capables de répondre à toutes questions concernant les ressources et documents numériques, en termes techniques et de contenu.
- Collaborateurs capables de former les usagers aux nouveaux outils numériques et les sensibiliser aux usages possibles des ressources.

3.7 Formations nécessaires des collaborateurs

En m'inspirant de l'article de Renaud Aïoutz, *La formation des bibliothécaires à la gestion des ressources électroniques : une affaire de médiation numérique* (Barron, Le Goff-Janton, 2014, p.33), je tenterais ici de proposer des développements propres au Bibliobus.

Afin de proposer des services de qualité, il est nécessaire de s'assurer que nous disposons bien des compétences métier inhérentes à ces domaines. La formation des collaborateurs au traitement et à la maintenance de ces nouvelles données est donc un prérequis et nécessite une actualisation constante des connaissances de chacun. Nous devons former en ce sens toute notre équipe et pas seulement les collaborateurs en charge des domaines à développer. En effet l'intégration de ressources numériques, s'inscrit dans la stratégie voulue par l'ensemble du service et chacun de ses membres doit pouvoir avoir une vision cohérente de l'offre proposée et pouvoir orienter les lecteurs vers tout type de ressource.

Pour que les services proposés soient véritablement efficaces, les connaissances des collaborateurs doivent être constamment mises à jour, afin de suivre les transformations de ressources évolutives et les besoins et usages de notre lectorat.

Nous bénéficions dans notre réseau de collaborateurs ayant des connaissances étendues, tant en matière de ressources numériques que de médiation. Il nous faudrait dans un premier temps pouvoir profiter de ces connaissances. La formation à l'interne est certes gourmande en temps, mais tout à fait avantageuse économiquement parlant. Par ailleurs, cela faciliterait les échanges et l'esprit de réseau propre aux Bibliothèques municipales. Parallèlement, des compléments de formation devront être suivis à l'externe, ceci bien entendu en fonction des budgets à disposition. En tous les cas, il est certain que l'aspect formation nécessite des

moyens humains considérables.

Au niveau des formations proprement dites, nous aurons besoins d'acquérir tant des compétences techniques que de gestion des contenus. Nous aurons également des besoins en termes de médiation dans le but de faciliter la transmission de cette nouvelle offre aux publics.

Nous devons donc nous former et acquérir les compétences suivantes :

- Pouvoir évaluer la pertinence des contenus numériques afin qu'ils s'intègrent de façon cohérente à nos collections.
- Connaître les différents formats numériques et nous assurer de leur pertinence vis-à-vis de notre public-cible.
- Nous devons également connaître les modes d'acquisition ou d'accès aux ressources numériques.
- Il nous faut maîtriser les supports et logiciels nécessaire à la lecture des contenus.
- Nous aurons besoin de connaissances juridiques, notamment pour des questions de droits d'auteur.
- Comprendre la médiation numérique et mettre en place des actions de ce type.

4. Mise à disposition des ressources et accueil des publics

D'un point de vue technique, la mise à disposition de ces ressources peut être parfois complexe puisqu'elle nécessite de nombreux canaux, dont certains évoluent rapidement et sont donc soumis à des adaptations.

4.1 Mise à disposition des ressources numériques

Nous présenterons ici diverses pistes pour mettre à disposition nos ressources numériques et les rendre visibles dans nos collections :

- Au niveau du web, il nous faut envisager la création d'un site web, ou portail, ou serveur institutionnel du Bibliobus. Nous pourrions avec cet outil présenter nos collections, y présenter des dossiers documentaires thématiques en lien avec nos acquisitions et diverses informations pratiques sur les services que nous proposons. Comme dit plus haut, les BM dispose déjà d'un site web, mais il semble plus pratique de bénéficier d'un site qui nous est propre et qui est facilement repérable sur le web. Nous devons évidemment mettre en place des liens avec le site des BM puisque nous en dépendons. Il nous faudra aussi nous mettre en lien avec les sites des communes partenaires. Il faudra par ailleurs nous assurer que ce site est lisible et adapté à tout type de matériel (tablettes, smartphones, ...). Il nous faudra, pour ce faire, nous assurer d'une bonne coordination avec nos partenaires, notamment les services informatiques de la Ville de Genève

- Dans les bibliobus, nous opterons pour l'installation d'une Bibliobox¹⁷ (ou Librarybox). Il s'agit d'une adaptation de la Piratebox¹⁸ à l'usage des bibliothèques. Tout comme sur le portail web décrit au chapitre 3.4.2, sur cet outil, les ressources numériques seraient accessibles pour consultation et/ou téléchargement. Ce dispositif est particulièrement séduisant, compte tenu de l'exiguïté de nos véhicules. Il s'agit d'un boîtier émettant un signal Wifi sur lequel on insère une clef USB. Toute l'offre numérique serait contenue sur cette clef et pourrait être modifiée, augmentée ou actualisée par les bibliothécaires. L'accès à cette Bibliobox serait donné à chaque utilisateur sur présentation de la carte de lecteur. Cela nécessiterait bien entendu que la personne ait avec elle un ordinateur portable, une tablette ou autre smartphone, pour pouvoir télécharger les documents. Un autre avantage de la Bibliobox réside dans une utilisation facile et rapide et ne nécessite pas l'intervention d'un service informatique. Tout bibliothécaire est à même d'en gérer le contenu. Cela demande bien sûr passablement de travail de recherche pour proposer à nos lecteurs des contenus pertinents au format adéquat (ex: PDF) et une classification cohérente de ceux-ci. A ce sujet, nous nous référerons au travail de Bachelor de Maaïke Vautier, étudiante à la HEG Genève et réalisé pour le compte de la BCUL en 2014
- Nos lecteurs ayant l'habitude de choisir les documents qu'ils emprunteront directement en rayon, il nous faudra y signaler nos documents en version numérique. Pour ce faire, il serait adéquat d'utiliser en rayon des fantômes signalant l'existence de tel ou tel ouvrage en version numérique. L'utilisation de pastille de couleur, sur les ouvrages que nous possédons en version papier, pourrait être un moyen d'indiquer aux lecteurs que sa version numérique est également disponible. Il serait également pratique d'utiliser des QR codes, soit à coller sur les fantômes en rayon, soit sur les ouvrages en version papier afin de signaler la version numérique des documents. Cela nécessite, pour y être redirigé, un accès internet.
- Nous pouvons également proposer un affichage dans les bus de QR code dirigeant sur le catalogue numérique des BM et/ou sur le portail web du Bibliobus.

4.2 Accès sécurisé à nos données

Nous aurons besoin d'installer un logiciel d'authentification des personnes souhaitant accéder à nos ressources, notamment nos collections numériques. En effet, pour pouvoir emprunter des documents, nos lecteurs ont besoin d'être inscrits dans l'une des bibliothèques du réseau, et donc de connaître notre règlement et nos usages de prêt. Il en va de même pour le prêt de documents numériques. Pour pouvoir emprunter, nos lecteurs devront être en mesure de produire leur numéro de lecteur et, par ce biais, pourront être identifiés. Une fois identifiés, nos lecteurs accéderont à l'ensemble de nos collections numériques, tout comme cela se fera d'ailleurs sur le catalogue numérique des BM.

Concernant la consultation de nos ressources, il ne nous semble pas nécessaire que

¹⁷ http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf/telecharger-des-fichiers-en-bibliotheque-grace-aux-bibliobox-04-02-2014&sa=U&ved=0CCwQFjAFahUKEwjopoTSzbrIAhUFPRoKHe7_BMM&sig2=loyHs6hAFu0ygZSij7hw1A&usg=AFQjCNFKORiDNm3Lsn77hGZlxaeeYhFAdw

¹⁸ <https://fr.wikipedia.org/wiki/PirateBox>

les lecteurs s'identifient. L'accès à nos informations et à certains contenus ne doit pas être limité si nous voulons pouvoir toucher ce que nous appelons « le public potentiel » et les faire devenir « public réel ». Nos lecteurs, avant de s'inscrire, voudront sans doute s'assurer que notre offre correspond à leurs besoins. Il n'existe toutefois pas de règle en la matière et les pratiques divergent d'une bibliothèque à l'autre. Nous pourrions imaginer mettre en libre accès une part de nos ressources, des extraits ou résumés d'ouvrages numériques pour les visiteurs et n'offrir l'accès à l'ensemble de nos ressources qu'aux seuls inscrits. Ce serait une façon d'attirer un nouveau public et donc, par un moyen détourné, de faire la promotion de notre service.

4.3 Promotion des services et ressources numériques

Si tout ce qui précède pouvait voir le jour, une campagne de communication auprès de nos usagers serait bien entendu nécessaire afin d'en toucher le plus grand nombre.

Voici donc quelques pistes à envisager pour promouvoir les nouveaux services et ressources disponibles :

- Considérant qu'une part de notre lectorat (en particulier les personnes âgées) n'a que peu de pratique du web et des documents numériques, il ne serait pas inutile de prévoir une plaquette de présentation et un guide, en version papier, de notre offre numérique, ceci à titre simplement d'information, ou pour les encourager à s'y intéresser. Cette plaquette pourrait être disponible dans les bibliobus, dans les succursales des Bibliothèques municipales, dans les mairies des communes partenaires, voire éventuellement dans les EMS du canton. Ce public n'étant pas a priori notre public-cible, nous ne mènerons pas d'autres actions en ce sens. Nous avons toutefois le devoir de les informer. Notons pourtant, qu'un guide d'utilisation papier pourrait s'adresser en fait à tous publics.
- La plupart de nos lecteurs nous ayant communiqué leur adresse e-mail, nous pouvons envisager l'envoi d'un mail groupé à nos lecteurs afin de leur présenter notre nouvelle offre.
- Si nous décidions de notre présence sur les réseaux sociaux, cela constituerait à coup sûr une plateforme de promotion intéressante.
- Il nous faudra également utiliser le site internet et éventuellement le blog des Bibliothèques municipales de Genève pour promouvoir notre service. Nous devons aussi mettre à profit leur présence sur les réseaux sociaux.
- Un travail de promotion devra également se faire au niveau de nos partenaires communaux (signalement sur leurs sites internet, envoi d'un tout ménage à leurs administrés)
- Un signalement par voie de presse cantonale et communale peut s'avérer bénéfique.
- Nous pouvons aussi envisager un système d'affichage sur les emplacements dédiés aux bibliobus. Nous pourrions y donner des informations pratiques, mais aussi, plus simplement, avoir recours à nouveau aux QR codes qui dirigeraient les personnes intéressées sur notre site et offriraient un accès à nos ressources numériques. Il s'agirait en fait d'une presque dématérialisation des bibliobus eux-mêmes.

4.4 La formation des usagers

Nos usagers, pour certains d'entre eux, n'ayant pas les connaissances nécessaires à l'utilisation de e-books ou à la consultation optimale de ressources numériques, nous devons prévoir un espace pour la formation de ceux-ci. Un accompagnement sera en effet nécessaire en ce qui concerne les aspects techniques d'accès aux ressources, mais aussi à l'usage des ressources elles-mêmes.

Dans un travail de la HEG, intitulé : *Calliopê.ch. Recommandations pour la mise en place d'une offre de ebooks en bibliothèque*, dirigé par Stéphanie Pouchot, nous nous intéresserons à la fiche de recommandation n°5 intitulée : *Former et encourager l'auto-formation des usagers à l'utilisation des e-books*. Dans cette fiche sont répertoriés les divers problèmes auxquels peuvent être confrontés les usagers quant à l'utilisation des e-books, ainsi que les pistes de formations nécessaires pour y répondre.

Dans ce travail ils décèlent quatre types de problématiques :

- « Les problèmes d'accès liés au repérage des ebooks ». Il s'agit là de la méconnaissance de l'offre et des formats.
- « Les problèmes liés aux conditions de prêt » d'ouvrages numériques.
- « Les problèmes d'accès techniques et fonctionnels »
- « Les problèmes liés au manque de connaissances sur les fonctionnalités de « manipulation » des textes numériques utiles à l'apprentissage ».

Selon eux : « L'utilisation des ressources numériques dans l'ensemble, et des ebooks plus particulièrement, implique l'acquisition de compétences à la fois techniques, fonctionnelles (...) et informationnelles ». C'est pourquoi nous devons proposer des formations dans ce sens et leur offrir ainsi un accès indépendant à l'information.

Nous devons donc les former à :

- L'utilisation de matériel informatique, par exemple des tablettes ou des liseuses.
- Identifier les différents formats existants et utiliser le plus adéquat.
- La recherche sur notre catalogue numérique.
- La recherche internet

Par ailleurs, la rédaction d'un guide pratique à l'utilisation de nos ressources peut être un support intéressant.

Ces formations pourraient être assurées par nos collaborateurs, ceux-ci s'étant formés eux-mêmes à ces problématiques auparavant. Il serait intéressant de prévoir des passages du Bibliobus dédiés spécialement à la formation des usagers. Par ailleurs, il nous faudra prévoir de dispenser de courtes formations durant nos tournées, mais cela nécessiterait la présence d'au moins deux collaborateurs qui en auraient la charge alternativement. Au niveau d'une aide à distance, il nous faut prévoir une plateforme d'aide sur notre page web.

Concernant le portail web abordé au chapitre 3.4.2, il ne serait pas inintéressant d'offrir aux usagers une formation sur la création d'archive, sur leur pertinence et la façon de les mettre à disposition sur notre portail. Ce type de formation pourrait être imaginé en collaboration avec les communes partenaires, éventuellement dans des locaux leur appartenant, les bibliobus étant trop exigus pour accueillir les personnes intéressées dans de bonnes conditions.

4.5 Evaluation régulière de l'impact et de l'usage de cette nouvelle offre.

Une fois la mise à disposition de ces ressources effectuée, il nous faudra veiller à en évaluer régulièrement l'impact et les usages. Nous pourrons ainsi corriger notre stratégie au besoin. Nous devons disposer d'outils d'évaluation, d'indicateurs, pour mener une politique documentaire cohérente au plus près des attentes de notre lectorat, et tenter d'anticiper l'évolution des usages et des pratiques numériques.

Nous pourrons nous baser sur divers indicateurs :

- Le nombre d'accès aux ressources. Nous verrons ainsi quelles ressources sont les plus consultées que ce soit dans les bibliobus ou à distance. Nous pourrons également voir quand ces accès sont demandés et ainsi avoir une meilleure vue des habitudes de notre lectorat en la matière. Nous analyserons également le chemin suivi pour accéder aux ressources et pourrons ainsi adapter nos outils de recherche et possiblement notre visibilité.
- Après l'accès aux ressources, il nous faut pouvoir mesurer quels documents sont les plus consultés ou téléchargés. Nous verrons ainsi quels types de documents sont les plus sollicités. Nous pourrons par la suite comparer les prêts et consultations des documents numériques avec nos documents papier et ainsi nous assurer de la complémentarité ou non de ces collections.
- Un autre indicateur intéressant serait de savoir qui consulte nos ressources et documents. Sont-ce des utilisateurs externes, des inscrits, des utilisateurs réguliers du Bibliobus et de quels âges ? Nous pourrons ainsi évaluer si le public que nous visons est bien celui qui utilise nos services.

En plus des chiffres obtenus, qui peuvent être soumis à interprétation, il nous faudra pour confirmer les tendances observées, veiller à réaliser des enquêtes de satisfaction auprès de notre public, pour obtenir cette fois un point de vue qualitatif et non plus quantitatif.

5. Conclusion

L'apparition d'une culture numérique et l'évolution des pratiques de lecture, ainsi que l'accès facilité à l'information, nécessitent une adaptation des bibliothèques afin de se positionner dans ce nouvel environnement. Si nous souhaitons être en phase avec nos usagers et remplir nos missions, nous ne pouvons donc faire l'impasse sur cette évolution.

L'introduction de ressources numériques au Bibliobus de Genève, s'inscrit dans une stratégie générale des BM. De ce fait, un travail en réseaux s'avère nécessaire afin de profiter d'un large panel de dispositifs et de compétences en matière de numérique. L'introduction de ces nouvelles ressources nous permettra d'acquérir une visibilité plus forte en étant plus présents sur le web et les réseaux sociaux, d'offrir un accès étendu à l'information, d'impliquer nos usagers dans la création de contenus et le partage des connaissances, par le biais notamment du portail web décrit dans ce travail, et enfin de compléter nos collections sans utiliser davantage d'espace, problématique importante pour un service de bibliobus.

La formation qui vient de m'être dispensée m'a permis d'avoir de solides bases et d'élargir mon champ de vision en matière de ressources numériques. Ce travail m'a permis de mettre en ordre des connaissances théoriques et d'appréhender les implications et changements inévitables dans notre fonctionnement actuel. Si j'ai pu ici définir des pistes de travail, j'espère pouvoir participer, au cours des prochaines années, à la réalisation de ces objectifs. Cela sera certes un travail de longue haleine, mais sa nécessité et son intérêt me paraissent évidents.

6. Bibliographie

Coté papier :

Géraldine Barron et Pauline Le Goff-Janton (dir.) (2014) : Intégrer des ressources numériques dans les collections. Villeurbanne. Presses de l'enssib. Coll. « La boîte à outils » n°29.

Mattias Brunner, Miriam Odoni, Florent Dufaux (2014) : Les publics des Bibliothèques municipales et des Bibliobus, analyse comparative. Genève. Satiscan. Bibliothèque Municipales de Genève. (Document à usage interne)

Laure Deschamps, Elisabeth Eon (2014) : Les usages des enfants sur tablette. Résultats de l'enquête Souris Grise.

Xavier Galaup (dir.) (2012) : Développer la médiation documentaire numérique. Villeurbanne. Presses de l'enssib. Coll. « La boîte à outils » n°25.

Roxane Pagnamenta, Valérie Ottesen (2014) : Les dispositifs mobiles de lecture numérique dans les bibliothèques suisses. Genève. Haute école de gestion. Master en information documentaire

Stéphanie Pouchot (dir.) (2015) : Calliopê.ch. Recommandations pour la mise en place d'une offre de ebooks en bibliothèque. Genève. Haute école de gestion. Filière information documentaire.

Maaïke Vautier (2014) : La BiblioBox, un nouvel outil de médiation numérique : recommandations pour l'implantation d'une BiblioBox à la BCUL, site Riponne. Genève. Haute école de gestion. Bachelor en information documentaire.

Coté numérique :

Marc Batllo, Philippe Prat, Olivier Rouchon, 2011. *Guide Méthodologique pour le choix de formats numériques pérennes dans un contexte de données orales et visuelles*. Centre informatique national de l'enseignement supérieur (CINES), Service interministériel des Archives de France (SIAF), TGE-Adonis. [consulté le 28.09.2015] Guides Vade-mecum. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49384-guide-methodologique-pour-le-choix-de-formats-numeriques-perennes-dans-un-contexte-de-donnees-orales-et-visuelles>

Christelle Di Pietro, 2010. *Le « numéribus », bibliobus du XXIème siècle*. Enssib. 03 février 2010 [consulté le 17.08.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/en/breves/2010/02/03/le-numeribus-bibliobus-du-xxieme-siecle>

Silvère Mercier, 2010. *Médiation numérique : une définition*. Bibliosession. 03 mars 2010. [consulté le 26.08.2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliosession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

Enssib. Le dictionnaire. 2013. *Bibliobus*. 06 mai 2013. [consulté le 16.08.2015].
Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/bibliobus>

Sigles et acronymes utilisés

ACG	Association des Communes Genevoises
AID	Agent en Information Documentaire
BHM	Bibliothèques Hors-Murs
BM	Bibliothèques Municipales
DCS	Département de la Culture et des Sports
DSIC	Direction des Systèmes d'Information et de Communication
EPUB	Electronic Publication
ETP	Equivalent Temps Plein
HEG	Haute Ecole de Gestion
JPEG	Joint Photographic Experts Group
PAC	Preservation And Conservation
PDF	Portable Document Format
TIFF	Tagged Image File Format
WMA	Windows Media Audio
WMV	Windows Media Video

DÉCLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e) déclare sur l'honneur avoir rédigé personnellement ce travail écrit. Celui-ci n'a pas d'autres sources que celles que j'ai indiquées systématiquement dans le texte (avec les citations entre guillemets) et dans les références bibliographiques.

J'ai pris connaissance que la fraude et le plagiat seront sanctionnés par un échec et seront également communiqués au Rectorat qui est compétent pour prendre des sanctions disciplinaires.

Lieu: *Genève*

Date: *12.10.15*

Signature: 