



# **B5\_ Qu'est ce qu'une médiation innovante ?**

## **Congrès ABF 2016**

**samedi 11 juin à 14h30-16h00**

### **Amandine Jacquet et Lionel Dujol**

Après une brève introduction de Lionel Dujol sur ce qu'est une médiation et en quoi elle peut être innovante, les participants de la rencontre ont été invités à se répartir en groupes pour travailler en ateliers thématiques. Chacun a eu l'occasion de participer à la réflexion sur 3 ou 4 thèmes différents. Voici la synthèse de leurs réflexions.

### **Crowdsourcing**

Le crowdsourcing, ou externalisation ouverte ou production participative, est l'utilisation de la créativité, de l'intelligence et du savoir-faire d'un grand nombre de personnes, en sous-traitance, pour réaliser certaines tâches traditionnellement effectuées par un employé ou un entrepreneur. (Source : Wikipédia)

Quelques exemples :

- What's on the menu - New York Public Library : <http://menus.nypl.org/>
- Partenariat wikisources - BNF : <http://bit.ly/wikibnf>
- Le fonds Trutat sur Flickr - BM Toulouse : <http://bit.ly/bmtoulouse>  
Lire ce document pour comprendre le projet : <http://bit.ly/doctrutat>

*Contribue-t-on à l'élargissement des usages de ses ressources en donnant une partie des clefs de leur indexation et de leur valorisation aux communautés d'intérêt ( aux usagers) ?*

Avantages :

- L'utilisateur participatif permet une indexation plus rapide et moins chère
- Cela ajoute des compétences à celles des bibliothécaires,
- Un éventuel gain de temps (?),
- C'est valorisant pour les usagers qui produisent des contenus,
- Cela permet de développer des communautés d'intérêt ;
- C'est intergénérationnel (ex : photos du patrimoine géolocalisées)
- Cela rend l'utilisateur actif

Inconvénients :

- Quelle est la fiabilité des données issues de cette méthode ? L'intelligence collective permet de corriger les erreurs éventuelles. Le professionnel peut participer à cette vigilance collective, mais non de façon systématique.
- Temps d'exploitation des données
- Fracture numérique

Conclusion :

- Quelles thématiques/ quelle application peut-on envisager en dehors du domaine patrimonial ?
- C'est une méthode lourde à mettre en place techniquement.
- Le crowdsourcing nécessite une bonne communication.
- C'est une méthode en phase avec société actuelle.

Pour en savoir plus :

- Le crowdsourcing appliqué aux archives numériques, Mathieu Andro et Imad Saleh, Bibliothèque(s), 2016, n° 83.
- Le crowdsourcing appliqué aux archives numériques : concepts, pratiques et enjeux, Ariane Néroutidis, enssib, 2015.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66008-le-crowdsourcing-applique-aux-archives-numeriques-concepts-pratiques-et-enjeux.pdf>
- État de l'art en matière de crowdsourcing dans les bibliothèques numériques, Pauline Moirez, Jean-Philippe Moreux, et Isabelle Josse, Fonds unique interministériel, 2013.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61092-etat-de-l-art-en-matiere-de-crowdsourcing.pdf>
- Bibliothèques, crowdsourcing, métadonnées sociales, Pauline Moirez, Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2013, n° 5.  
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-05-0032-007>

## **Je patrimoine donc je suis**

Il s'agit d'impliquer les lecteurs dans l'utilisation voir la production de documents issus du fonds patrimonial ou du fonds local de la bibliothèque.

Quelques exemples :

- Stéréogramator - New York Public Library : <http://stereo.nypl.org/>
- Dermograpgus expérience : BM Bordeaux : <http://bit.ly/dermographus>
- Léon Vivien, un poilu sur Facebook : Musée de la Grande Guerre - Meaux : <https://www.facebook.com/leon1914>

Pour comprendre le projet lire cet article : <http://bit.ly/leon1914>

*Faciliter les usages transformatifs des fonds patrimoniaux est-il un facteur d'appropriation et de diffusion au plus grand nombre de ses ressources ?*

Avantages :

- Faire connaître le patrimoine par le biais de différents médias : réseaux sociaux et pratiques comme le tatouage par exemple !

Inconvénients :

- Quand l'action est trop ludique, il y a une perte de sens : ce n'est pas valorisant.

Conclusion :

- La médiation est primordiale

Pour en savoir plus :

- Cherchez la femme, un atelier participatif au service du domaine public, Carole Duguy et Margerin Le Louvier, Bibliothèque(s), 2016, n° 83.
- Numériser et mettre en ligne des archives personnelles dans un établissement public (aspects juridiques), Florence Lacroix-Spinnewyn, Émilie Payen, Clément Tisserant, Jean-Baptiste Vaisman, enssib, 2014.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64680-numeriser-et-mettre-en-ligne-des-archives-personnelles-dans-un-etablissement-public-aspects-juridiques.pdf>
- Valorisation du patrimoine numérisé des bibliothèques françaises sur les réseaux sociaux, Natacha Leclercq, enssib, 2011.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49077-valorisation-du-patrimoine-numerise-des-bibliotheques-francaises-sur-les-reseaux-sociaux.pdf>

## **Le lecteur acteur des animations**

Outre le niveau d'éducation bien souvent requis pour ce type d'animation, les animations où l'utilisateur est passif rencontrent moins de succès qu'auparavant. Afin de satisfaire ses publics et d'en attirer de nouveaux, la bibliothèque doit faire évoluer son programme culturel vers des modes plus participatifs et dans lesquels les usagers peuvent s'impliquer.

Certaines bibliothèques (Saint-Aubain du Pavail, Saint-Clar, Toulouse, Louise Michel à Paris...) encouragent leurs lecteurs à proposer et à animer des activités culturelles pour les autres lecteurs.

*Une bibliothèque inclusive passe-t-elle nécessairement par une médiation portée par les usagers eux-mêmes ?*

Une idée :

Sortie moto avec comme point de départ la médiathèque ponctuée d'arrêts-lectures pendant lesquels chacun des participants lirait un extrait d'un livre qu'il choisit dans le fonds de la bibliothèque et/ou suggèrent des ouvrages qui pourront être acquis par la médiathèque.

Intérêt : enrichir les fonds avec les ouvrages recommandés par les lecteurs, valoriser les fonds existants

Avantages :

- Favoriser le partage des connaissances
- Danser le tcha-tcha
- Légitimer des savoirs qui ne sont pas perçus comme légitimes
- Partager des compétences plutôt que proposer en exposition des productions
- Proposer plus
- Sortir du cadre
- La population s'approprie la bibliothèque comme lieu de vie
- Multiplicité des compétences : ressources humaines augmentées et diversité des thématiques possibles

Inconvénients :

- Faire appel à des lecteurs = prise de risque.
- Des habitants locaux ne sont pas forcément force de propositions sur des thèmes ou des œuvres susceptibles d'intéresser
- Le public peut ne pas se sentir légitime sur l'acquisition d'une compétence.
- Sentiment d'insécurité, baisse du budget, dépossession.
- Réticence d'une partie des équipes

Conclusion :

- Richesse supplémentaire pour la bibliothèque qu'il serait dommage de ne pas expérimenter.
- Il sera dans ce cas nécessaire de mettre un cadre à l'animation.
- Source de lien social.
- Ce type d'animation fait intervenir un *bénévolat ponctuel* (au lieu du *bénévolat avec un engagement* régulier et sur le long terme comme l'accueil des publics). Cela paraît avantageux dans le sens où c'est gratuit, ciblé, et apporte une diversité, mais cela est peut-être peu mobilisateur.

Pour en savoir plus

- Dossier Pratiques participatives, Raphaëlle Bats (dir.), Bibliothèque(s), 2016, n. 83.
- Travail collaboratif avec les bénévoles et co-crédation avec les usagers, Gildas Carrillo, Bibliothèques dans la cité, Bpi, 2014.  
<http://www.bibliothequesdanslacite.org/content/travail-collaboratif-avec-les-b%C3%A9n%C3%A9voles-et-co-cr%C3%A9ation-avec-les-usagers>
- La participation des usagers, Bibliothèque Louise Michel, Bibliothèques dans la cité, Bpi, 2014.  
<http://www.bibliothequesdanslacite.org/content/la-participation-des-usagers>

## L'utilisateur se met en scène

Les utilisateurs sont incités à se (faire) prendre en photo dans un décor ou contexte particulier, avec ou sans accessoires, avec d'autres personnes / personnalités ou seuls...

Quelques exemples :

- L'exposition participative "Quelle famille êtes-vous ?" de la Bibliothèque municipale de Lyon

### Créer une exposition à partir d'une animation photo :

**La Bibliothèque municipale de Lyon (France)** propose une animation autour de la photo sur le thème « Quelle famille êtes-vous ? venez en groupe vous faire tirer le portrait ! » en partenariat avec AADN (Association pour le développement des arts et des cultures numériques).

Durant toute une journée, la bibliothèque se transforme en studio photo et accueille les familles, les groupes pour une séance photo à l'issue de laquelle les utilisateurs pourront repartir avec un tirage gratuit. Geek, voyageuse, écolo, intello, sportive, gourmande... Aux utilisateurs de dire quelle famille ils sont ou celle qu'ils rêvent d'être. Déguisés, munis d'accessoires ou tels qu'ils sont, les utilisateurs peuvent concocter leur photo et imaginer comment représenter leur famille. L'équipe de la bibliothèque tient à leur disposition ainsi que le matériel nécessaire pour réaliser leur photo avec différents espaces pour se mettre en scène. Par la suite, cette animation pourrait être transformée en exposition.



- Les selfies de Bernard Minch (ABF Paris-IDF) avec Aurélie Filipetti et David Foenkinos

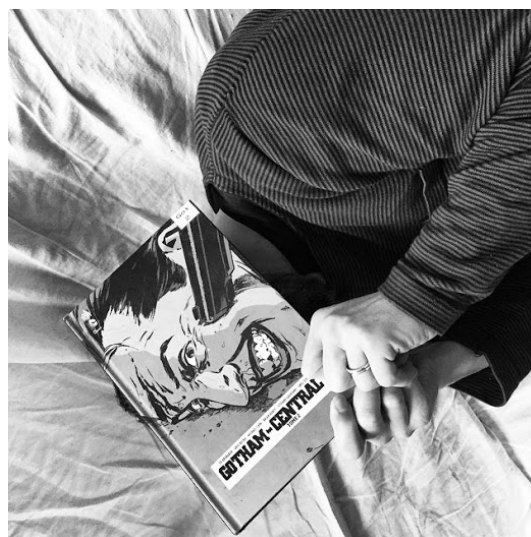
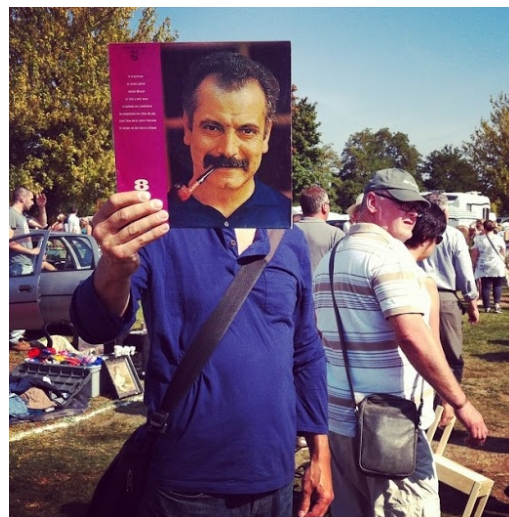




- La scène mythique de E.T. revisitée (<http://lizous.blog.cz/1501>)



- Les sleevefaces / CC BY-SA Charlotte Henard





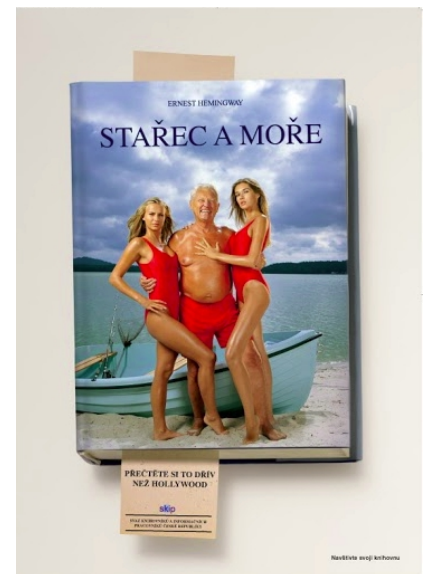
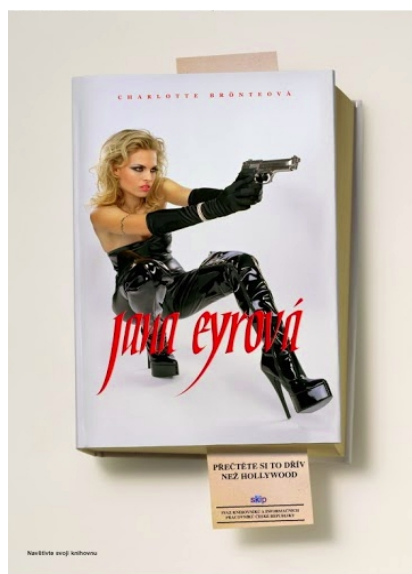
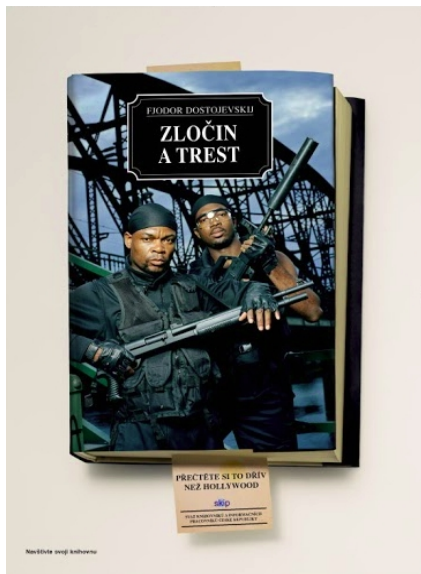
- La séance de cosplay lors de l'animation Star Wars à la bibliothèque départementale à Crest (26) / © Nathalie Etienne



- Les cosplayers de la Japan expo de Bruxelles, 2012 / CC BY-SA Amandine Jacquet



- Le "matériel de propagande" de SKIP, l'association des bibliothèques tchèques, afin de revisiter les classiques littéraires pour les valoriser aux yeux des adolescents : Les frères ennemis / Dostoïevski, Jane Eyre / Charlotte Brontë, Le vieil et la mer / Hemingway...



- La campagne de publicité du librairie indépendant Mint Vinetu (Vilnius, Lituanie) : "Devenez quelqu'un d'autre"



*Les usages ludiques (ludification) sont-ils un facteur d'appropriation des ressources disponibles en bibliothèque ?*



### Avantages :

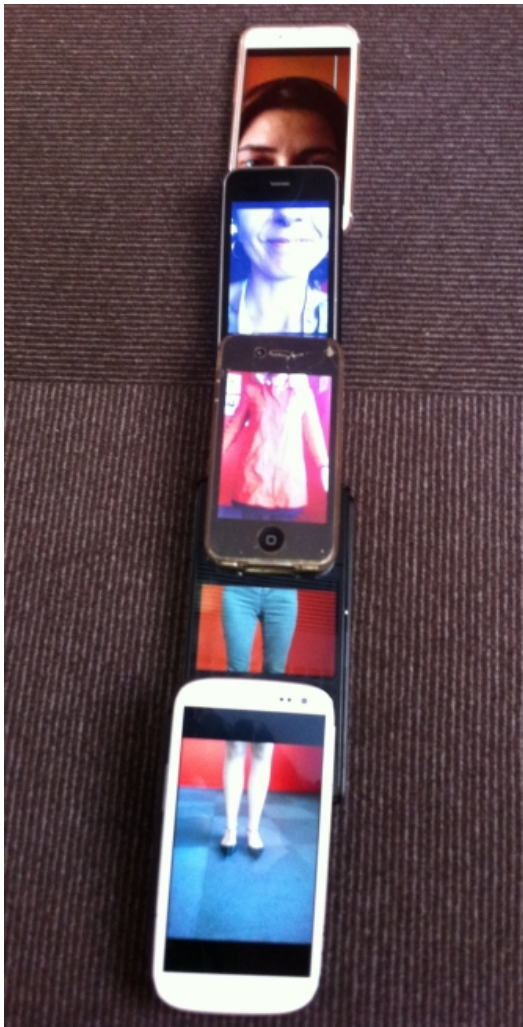
- Désacraliser l'institution bibliothèque,
- Mettre en lien avec les collections
- Animation de la bibliothèque et de ses collections via le ludique

### Inconvénients :

- Attention au côté gadget : il faut y mettre du sens.
- Pas forcément facile de convaincre l'équipe, la tutelle, les publics

### Conclusion :

- Cela montre une image dynamique et ludique de la bibliothèque où l'on peut faire autre chose qu'apprendre.



*Portrait de bib' réalisé par les participants de l'atelier*

## QR code

Le code QR est un type de code-barres en deux dimensions (ou code matriciel datamatrix) constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. L'agencement de ces points définit l'information que contient le code. QR (abréviation de Quick Response) signifie que le contenu du code peut être décodé rapidement après avoir été lu par un lecteur de code-barres, un téléphone mobile, un smartphone, ou encore une webcam.



Son avantage est de pouvoir stocker plus d'informations qu'un code à barres, et surtout des données directement reconnues par des applications, permettant ainsi de déclencher facilement des actions comme : naviguer vers un site internet, [...] regarder une vidéo en ligne ou un contenu multimédia, se connecter à une borne Wi-Fi, déclencher un appel vers un numéro de téléphone ou envoyer un SMS...

(source : Wikipédia)

Quelques exemples :

- Grainazic : de la musique libre dans les parcs lillois - BM de Lille : <http://www.bm-lille.fr/grainazic/>
- Matérialiser le livre numérique dans les rayons : BU de Salamanques : <http://bit.ly/QRebooks>
- Lire vous transporte - BM Montréal : <http://bit.ly/liretransporte>

*Les QR codes sont-ils des dispositifs de médiation passerelle efficaces entre les ressources physiques et les ressources numériques ?*

Avantages :

- Acculturation à la lecture numérique,
- Découverte de contenus nouveaux,
- Valorisation de contenus qui n'ont pas de supports physiques / Matérialisation des ressources numériques
- Palier l'absence de supports physiques,
- Multiplication des supports pour un même contenu,
- Présence de la bibliothèque hors les murs,
- Méditation culturelle élargie,
- Vision patrimoniale : pratique lorsque l'on n'a pas la possibilité de faire un affichage étendu.

Inconvénients :

- L'utilisateur doit posséder un smartphone, avoir téléchargé une application pour lire les QR codes et avoir un réseau wifi suffisant. Cela nécessite donc que les publics soient déjà équipés et sensibilisés.

- Il faut penser la médiation au QR code : cela peut être un frein pour certaines personnes, voir paraître élitiste. La médiation es essentielle et nécessite une vraie stratégie de communication.
- Le contenu doit être intéressant pour déclencher un usage. C'est à dire qu'il faut un intérêt fort vers la ressource proposée pour que l'utilisateur utilise le dispositif.

#### Conclusion :

- C'est un dispositif qui semble intéressant mais qui engendre de nombreux freins.
- Le QR code est un dispositif déjà daté (donc pas forcément innovant), mais les utilisations proposées en exemple donnent de nouvelles perspectives d'utilisation et/ou de médiation en proposant du contenu derrière le code.
- le QR code peut vite paraître accessoire, mais s'il est intelligemment utilisé, cela peut-être intéressant.
- Accès tout terrain et non onéreux.

#### Pour en savoir plus

- Les QR Codes en bibliothèque : un exemple de médiation numérique au service des usagers, Marc Meury, Université de Fribourg, 2013.  
[http://doc.rero.ch/record/209354/files/TF\\_M\\_Meury.pdf](http://doc.rero.ch/record/209354/files/TF_M_Meury.pdf)
- Créer des QR codes, enssib, 2013.  
[http://www.enssib.fr/sites/www/files/Bibliotheque/Tutoriels\\_RDV/qrcode\\_30\\_mai.pdf](http://www.enssib.fr/sites/www/files/Bibliotheque/Tutoriels_RDV/qrcode_30_mai.pdf)
- Réalités augmentées en bibliothèque : des passerelles entre ressources physiques et ressources numériques, Thomas Chaimbault, enssib, 2013.  
<http://fr.slideshare.net/Faerim/ralits-augmentes-en-bibliotheque>

## **Recommandations**

En bibliothèque, on parle de recommandation lorsque que l'on conseille un document, que l'on fait de la médiation entre les lecteurs et les documents. La recommandation peut prendre diverses formes : de la présentation de sélections au conseil du bibliothécaire, de façon dématérialisée ou non.

#### Quelques exemples :

- "Je ne sais pas quoi lire" : <http://www.jenesaispasquoilire.net/>
- Culture wok : <http://www.culturewok.com/>
- Amazon : <https://www.amazon.fr/> et son bandeau de recommandation "Les clients ayant acheté cet article ont également acheté"

*La valeur conseil du bibliothécaire est-elle renforcée par les dispositifs de recommandations à distance ?*



Avantages :

- Répondre aux demandes des gens qui n'osent pas demander à un bibliothécaire.
- L'algorithme permet d'étendre le champ des recommandations
- Service 24h/24

Inconvénients :

- Déshumanisation
- Outil non adapté à certains usagers (qui recherchent la relation ou ne sont pas aguerris au numérique) ;
- L'algorithme n'est pas toujours fiable

Conclusion :

- Complémentarité avec la recommandation en direct

Pour en savoir plus

- Comment le livre vient au lecteur, Céline Clouet, BBF, 2012, n. 6.  
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-06-0064-006>
- Machine, pouvez-vous me conseiller un bon livre ? : Les nouveaux outils Web de recommandation de lectures, Alexandre Lemaire, 2011, n. 56.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59998-56-nord-pas-de-calais.pdf#page=84>
- Médiation 2.0 : la chaîne du livre entre métiers du conseil et industrie de la recommandation, Aurélie Boutin et Gwendoline Maier, BBF, 2008, n. 4.  
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0086-013>

## **Réseaux sociaux et animation de communauté**

L'animation de communauté consiste à animer et à fédérer des communautés sur Internet pour le compte d'une société, d'une marque, d'une célébrité ou d'une institution

Quelques exemples :

- Les Gallicanautes - Gallica : <http://bit.ly/gallicanautes>
- Voir aussi Gallica sur Facebook, Twitter et Pinterest.
- WebTV Louise & Michel : BM Louise Michel, Paris : <http://bit.ly/LMwebtv>
- Léon Vivien, un poilu sur Facebook : Musée de la Grande Guerre - Meaux : <https://www.facebook.com/leon1914>

Pour comprendre le projet lire cet article : <http://bit.ly/leon1914>

*L'animation d'une communauté via les réseaux sociaux est-elle un moyen efficace d'élargir le champ des usages des services et des ressources disponibles en bibliothèque ?*

Avantages :

- Pratiques actuelles, emphase avec les usages actuels
- Cela élargit la communauté
- Cela renouvelle la relation avec les usagers

Inconvénients :

- C'est chronophage,
- Cela nécessite des compétences spécifiques

Conclusion :

- Cela permet d'élargir la communauté des usagers.

Pour en savoir plus

- Les réseaux sociaux en bibliothèque de lecture publique : étude comparative, Mairie de Paris, 2014.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64609-benchmark-les-reseaux-sociaux-en-bibliotheque-de-lecture-publique-2014.pdf>
- Réseaux sociaux en bibliothèques : évolution d'une profession, évolution des formations, Aude Mingat, enssib, 2014.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65016-reseaux-sociaux-en-bibliotheques-evolution-d-une-profession-evolution-des-formations.pdf>
- La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux, Walter Galvani, enssib, 2012.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56706-la-bibliotheque-nationale-de-france-sur-les-reseaux-sociaux.pdf>

## **Services de référence**

Les services de référence virtuels sont des services de renseignement en ligne proposés par les bibliothèques. L'internaute pose une question, un bibliothécaire y répond de façon personnalisée. (Source : Le Dictionnaire, enssib, 2014).

Quelques exemples :

- Eurêkoi : <http://www.eurekoi.org/>
- Rue des facs : <http://www.ruedesfacs.fr/>
- Questions? Réponses! : <http://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses>
- Ubib : <http://www.ubib.fr/>
- #Askalibrarian : <https://twitter.com/search?q=%23askalibrarian>

*L'accompagnement documentaire des usagers est-il renforcé par les services de références en ligne ?*

#### Avantages :

- #Eurêkoi : Apporter une réponse concrète et rapide sur n'importe quel thème. Approche horizontale (Sauf : juridique, médical, etc.)
- #AskALibrarian : réponse rapide. Approche horizontale. Version française : #Conseil2Bib.
- Répondre à des questions en ligne, c'est faire sortir la bibliothèque des murs.

#### Inconvénients :

- #AskALibrarian : aucune assurance que ce soit un bibliothécaire qui répond.
- #Eurekoi : délai de 48 à 72h pour la réponse.
- #Ubib ou #Enssib : public limité à une profession ou une communauté d'étudiants.

#### Conclusion :

- Les nouvelles générations n'ont pas le réflexe d'aller chercher la source d'une information.
- La mise en place d'un service de références pas forcément envisageable. En revanche, il est possible de mettre en place une médiation vers un service existant.

#### Pour en savoir plus :

- Services de référence virtuels, Le Dictionnaire, enssib, 2014.  
<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/services-de-reference-virtuels>
- Mettre en place un service de référence virtuel, Catherine Jackson, fiche pratique de l'enssib, 2014.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1692-mettre-en-place-un-service-de-reference-virtuel.pdf>
- Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne, Claire Nguyen (dir.), Presses de l'Enssib, 2010.  
<http://www.enssib.fr/presses/catalogue/mettre-en-oeuvre-un-service-de-questions-reponses-en-ligne-20>

## **Stimuler l'envie de lire chez les enfants**

Afin de donner envie de lire aux enfants, les bibliothèques expérimentent diverses méthodes : de l'animation (bien souvent heure du conte), aux accueils de classes et de TAP (ou NAP), en passant par divers objets promotionnels.

#### Quelques exemples :

- Cartes Quest : ces cartes à collectionner permettent de jouer (comme les cartes Pokemon, ou Magic) et sont distribuées par les bibliothèques publiques de

Singapour en échange de tickets de prêt (attestation d'emprunt d'ouvrage délivrée par l'automate de prêt).

- Pohádkové pexeso : ce memory à découper soi-même reprend les personnages de conte célèbres et a été distribué aux enfants par les bibliothèques publiques de Prague (République Tchèque).
- Moi ! : un petit carnet représentant la bibliothèque et où coller des autocollants (mobilier, personnages) a été distribué aux enfants par les bibliothèques publiques du réseau Helmet (agglomération de Helsinki, Finlande).
- Le livre jeu en tissu offert par la bibliothèque de Dordrecht (Pays-Bas) dans le cadre d'un programme visant à inciter les parents à raconter des histoires à leurs enfants.
- Le programme Reading dogs (Lire au chien) visant à donner confiance aux enfants lorsqu'ils lisent à voix haute (dans le cadre de leur apprentissage de la lecture).

<https://www.youtube.com/watch?v=r7P0vhrUYwg>

- L'application Quiver de coloriage 3D. Les bibliothèques d'Amanlis, de Bourges et de Fleury-sur-Orne (entre autres) le proposent aux enfants en atelier de création : <https://www.youtube.com/watch?v=EGMjsYHD7Ak>

*Ces dispositifs de médiation innovant sont-ils un moyen de stimuler l'usage des ressources disponibles en bibliothèques auprès des jeunes publics ?*

Avantages :

- Des propositions simples comme celles que propose la commission Légothèque avec les collégiens peuvent être efficaces et mobilisatrices.

Inconvénients :

- Question du coût pour acheter ou faire fabriquer des produits de médiation tels que mentionnés ci-dessus.
- Ne pas associer systématiquement bibliothèque à école comme lieu de médiation, car les enfants en échec scolaire assimileraient les 2 et ne viendraient pas en bibliothèque.

Conclusion :

- Parmi les exemples proposés ci-dessus, le livre en tissu est susceptible d'être le plus efficace ainsi que l'opération "Lire au chien". Les autres exemples peuvent paraître trop gadget ou "carotte" pour appâter les enfants.
- Utiliser d'autres supports que le livre fonctionne. Le produit peut devenir l'objet d'une démarche "trop marketing" : il faut garder en tête que le lien produit/livre a une importance.



- Le positionnement du bibliothécaire compte. Un contact direct serait donc nécessaire.

Pour en savoir plus :

- Médiation numérique en bibliothèque et lecture jeunesse, Thomas Chaimbault, ensib, 2014.  
<http://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/visionner/65021-mediation-numerique-en-bibliotheque-et-lecture-jeunesse>
- Les posters à l'affiche : une pratique courante à l' étranger, Annick Guinery, Bibliothèque(s), 2013, n. 67.  
<http://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64399-67-roumanie.pdf#page=78>
- Lecteurs en devenir, Hélène Grognet, BBF, 2004, n. 1.  
<http://bbf.ensib.fr/consulter/bbf-2004-01-0082-00>