

h e g

Haute école de gestion
Genève

Calliopê.ch

Recommandations pour la mise en place d'une offre de ebooks en bibliothèque

Projet dirigé par

Stéphanie Pouchot, Professeure HES en information documentaire

Assistée de

Rafael Peregrina et Aurélie Vieux

Haute École de Gestion de Genève

Filière information documentaire

Juin 2015

Ce projet a bénéficié du soutien financier du RCSO ISnet



Sommaire

Remerciements	i
Résumé.....	ii
1 Introduction	1
2 Préconisations d'ordre général	1
2.1 Aspects organisationnels	1
2.2 Aspects techniques	2
2.3 Aspects relatifs aux publics	3
3 Grille de lecture	3
4 Structure des fiches.....	4
5 Recommandations	4
Fiche 1. Proposer des dispositifs de lecture pré-chargés.....	5
Fiche 2. Proposer des accès personnalisés aux ebooks.....	10
Fiche 3. Proposer des listes de ebooks téléchargeables.....	14
Fiche 4. Informer sur les ebooks.....	19
Fiche 5. Former et encourager l'auto-formation des usagers à l'utilisation des ebooks.....	24
Fiche 6. Communiquer efficacement sur les ebooks.....	29
6 Conclusion	34
7 Références.....	35

Remerciements

Ce projet a bénéficié d'une subvention de recherche accordée par le RCSO ISnet (Réseau de compétences HES-SO Information services network).

Les partenaires institutionnels du projet ont joué un rôle majeur dans son déroulement :

- enssib (école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques),
- Bibliothèque de l'UNIGE (Université de Genève),
- CLP (Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique).

Enfin, bien sûr, il n'aurait pu être mené sans la participation des volontaires aux enquêtes.

Nous remercions sincèrement et chaleureusement chacun et chacune pour sa contribution à cette recherche.

Résumé

Initié par la Haute École de gestion de Genève, le projet de recherche Calliopê.ch s'est déroulé entre janvier 2014 et juin 2015. Cette étude visait à appréhender la réception et l'usage de dispositifs mobiles de lecture (notamment liseuses et tablettes) en bibliothèque, de manière à formuler des préconisations sur la mise en place d'une offre numérique globale (contenus, organisation des contenus, interfaces, dispositifs de lecture, modalités de prêt).

Mené en partenariat avec l'enssib (école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques), la Bibliothèque de l'UNIGE (Université de Genève) et la CLP (Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique), le projet a abouti à l'élaboration de recommandations basées sur les résultats d'une enquête en ligne et les retours d'expériences d'utilisateurs.

Présentées sous formes de fiches, ces préconisations fournissent des pistes de réflexion et d'actions concrètes aux bibliothèques suisses romandes désireuses d'offrir une collection de livres numériques à leurs usagers. Elles traitent d'une part d'aspects généraux et, d'autre part, de points spécifiques au contexte académique et à la lecture publique.

De nature pratique, elles couvrent à la fois les aspects techniques, fonctionnels, organisationnels et juridiques mais aussi ceux relatifs aux publics et à la communication. L'objectif est de soutenir les bibliothèques dans leur démarche de mise en place d'une offre complète alliant ebooks, dispositifs mobiles et services d'accompagnement nécessaires à leur valorisation et, in fine, à leur appropriation par les publics.

Mots clefs : ebook, dispositifs mobiles de lecture, liseuse, tablette, offre numérique, service, bibliothèque, recommandations

1 Introduction

Mené en France par et à l'enssib, le projet de recherche Calliopê visait à appréhender la réception et l'usage de prêt de dispositifs mobiles de lecture (liseuses et tablettes) en bibliothèque et l'adéquation de ce type de service avec une offre de ressources documentaires numériques. L'objectif était également de déterminer s'il existe des dispositifs plus adaptés à la lecture de certains types de contenus. Il s'agissait plus particulièrement d'identifier les avantages et les écueils liés à la mise en place d'une offre numérique globale (contenus et dispositifs de lecture) en bibliothèque spécialisée, du point de vue des usagers eux-mêmes mais aussi de celui du personnel de la bibliothèque.

Dans la perspective d'élargir et de confronter les résultats de cette recherche¹, un volet suisse intitulé Calliopê.ch, a démarré à l'initiative de la Haute école de gestion de Genève en janvier 2014 pour une durée de 18 mois². Ce projet a été mené avec l'enssib, deux partenaires-terrain (les sites Uni Arve et Uni CMU de l'Université de Genève³) et en concertation avec la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique⁴.

Le présent document propose des recommandations opérationnelles sous la forme d'un guide de bonnes pratiques à destination des bibliothèques. Certaines préconisations sont générales et sont à prendre en considération dans tout projet de mise en place d'une offre d'ebooks et de services associés (voir partie 2). Une grille de lecture (voir partie 3) pose le cadre d'utilisation des six recommandations dont la structure est également détaillée (voir partie 4). Enfin, chaque fiche thématique (voir partie 5) correspond à une préconisation d'action à mettre en œuvre et inclut des scénarii d'application à destination des deux partenaires-terrain.

2 Préconisations d'ordre général

Les préconisations de nature générale à la mise en place d'une offre complète de ebooks⁵ sont présentées ci-dessous. Elles ne sont pas reprises dans les différentes fiches, qui, quant à elles, traitent de points spécifiques.

2.1 Aspects organisationnels

Développer une nouvelle offre nécessite d'avoir obtenu au préalable l'**appui** et la **validation des autorités de tutelle**. Pour s'assurer de sa mise en place dans les meilleures conditions et de sa pérennisation, il est indispensable de respecter les pratiques et méthodes de gestion

¹ EPRON, B., POUCHOT, S., DILLAERTS H., PRINTZ, P. 2014 [en ligne]

² L'étude comportait deux volets :

- Un volet qualitatif (mars à avril 2014) qui avait pour objectif de recueillir, sous la forme de focus groups, les retours d'un panel d'utilisateur-trice-s qui devaient tester les dispositifs et l'offre documentaire de la bibliothèque pendant 15 jours.
- Un volet quantitatif (mai à juin 2014), sous forme d'une enquête par questionnaire en ligne auprès des publics de la bibliothèque.

³ UNIGE 2015, [en ligne]

⁴ CLP 2015, [en ligne]

⁵ Ici, est entendu par « offre » un ensemble comprenant les contenus (ebooks) et leur organisation, les dispositifs de lecture ainsi que les services afférents (formation, accompagnement, etc.).

de projet en vigueur dans l'institution (demande de projet, étape de validation hiérarchique, etc.).

Les autorités de tutelle doivent également être rendues attentives à la nécessité de considérer une offre de ressources numériques comme un **service plus large** que la simple mise à disposition de collections électroniques, qui implique un important travail d'**accompagnement** (information, communication, gestion de carrières) et appelle, de fait, des moyens supplémentaires. Ainsi, des ressources humaines et financières spécifiques sont à prévoir.

Dans le même ordre d'idées, des **partenariats** avec les services informatique, juridique et de communication de l'établissement ou de la ville et/ou du canton doivent être tissés pour renforcer l'implantation de l'offre et son bon fonctionnement sur la durée. Afin d'inscrire ces actions dans la logique et la politique générales de l'institution ou d'initier les changements nécessaires, elles doivent être réalisées en **concertation avec les spécialistes** de ces services.

L'**adhésion du personnel** est également un préalable essentiel : dans une logique de mise en place d'une nouvelle offre qui nécessite des compétences complémentaires ou à mettre à jour, une démarche d'**accompagnement au changement** peut s'avérer indispensable. Le déploiement, la gestion et la valorisation d'une offre de ebooks présupposent l'acquisition de plusieurs types de **compétences** : techniques, fonctionnelles, économiques, juridiques, pédagogiques mais aussi communicationnelles. De plus, il est nécessaire que les collaborateur-trice-s développent/consolident **une pratique professionnelle avérée** sur les logiciels permettant tant la gestion des ebooks que leur lecture et leur manipulation. Les professionnel-le-s de l'information ne disposant pas toujours de cette large palette de compétences, il est indispensable de mettre en place un **plan de formation**, qu'il soit interne ou s'appuie sur des cursus externes. Dès lors, une **veille** sur les formations existantes dans ce domaine en Suisse et à l'étranger doit être assurée. Les compétences spécifiques à développer en fonction de l'action proposée sont mentionnées dans les fiches pratiques.

2.2 Aspects techniques

Considérant les habitudes de plus en plus nomades des usagers, il est devenu nécessaire de demander l'intégration des **versions mobiles** des sites et des **applications de lecture/emprunts** de ebooks aux contrats de licence passés avec les éditeurs ou les distributeurs. Par ailleurs, pour les mêmes raisons, une **veille** sur ces applications doit être réalisée.

Dans la mesure du possible, les bibliothèques doivent favoriser les **formats ouverts** tels que l'ePub 2 et 3 par rapport au format PDF, ce dernier étant peu compatible avec la lecture sur les écrans de petites dimensions⁶.

En regard aux différents niveaux d'équipement des usagers, de leur connaissance des appareils de lecture et du rôle d'accompagnement des bibliothèques dans cette transition, l'acquisition et la mise à disposition (en prêt ou sur place) de **dispositifs de lecture** (tablettes, liseuses) sont préconisées. Dans la mesure du possible, les dispositifs de lecture compatibles avec des formats ouverts sont à privilégier. En fonction du type de bibliothèque concernée et des besoins des publics desservis, une politique d'achat de matériel de lecture doit être définie

⁶ Le format ePub permet à la taille des caractères et à l'affichage du texte de s'adapter facilement en fonction des dimensions de l'écran du dispositif de lecture.

en amont. Plusieurs critères de sélection peuvent être examinés⁷ : ergonomie, compatibilité des formats, type de contenus à lire, confort de lecture, application, sortie audio, connexion Wi-Fi, etc. Pour faciliter et accélérer la prise en main et l'utilisation de ces dispositifs par les publics, il est recommandé de pré-charger les **applications** nécessaires à la lecture et, éventuellement, aux annotations des documents.

2.3 Aspects relatifs aux publics

La mise en place d'une nouvelle offre requiert de bien connaître les besoins, attentes et compétences des différents **profils d'usagers**, de manière à proposer des actions adéquates. Des enquêtes doivent être envisagées en ce sens.

De manière générale, afin d'assurer un suivi de l'offre proposée, il est intéressant de collecter des statistiques et de mettre en place un tableau de bord avec des **indicateurs** (consultation des contenus, notamment le nombre de téléchargements/lectures des documents, nombre de prêts des dispositifs, etc.) et de les intégrer aux statistiques de prêts. Ces données doivent être collectées sur place ou demandées aux éditeurs et/ou aux agrégateurs⁸.

Dans une autre mesure, une **évaluation régulière** des recommandations mises en place doit être réalisée. Pour cela, parallèlement aux statistiques d'usages des ressources, des enquêtes de besoins et de satisfaction doivent être planifiées et effectuées.

3 Grille de lecture

De nature transversale, ces préconisations se destinent tout type d'établissement et visent à aider les bibliothèques à déployer une offre de ebooks. Les recommandations sont déclinées en six fiches, regroupées selon deux sections :

- les fiches 1 à 3 concernent les contenus et leur organisation :
 - Proposer des dispositifs de lecture pré-chargés ;
 - Proposer des accès personnalisés aux ebooks ;
 - Proposer des listes de ebooks téléchargeables.
- les fiches 4 à 6 se concentrent sur la valorisation et la formation :
 - Informer sur les ebooks ;
 - Former et encourager l'auto-formation des usagers à l'utilisation des ebooks ;
 - Communiquer efficacement sur les ebooks.

Les six fiches sont proposées partie 5 du présent rapport.

⁷ Afin de sélectionner les dispositifs les plus appropriés, les professionnel-le-s peuvent se référer à des sources telles que :
http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/2015/06/liseuses-10-conseils-pour-bien-acheter-en-2015.html ;
<http://www.slideshare.net/zerby/les-tablettes-numriques-et-liseuses-en-bibliotheque>

⁸ Le plus souvent, l'obtention de ces informations doit être négociée dans les contrats de licence.

4 Structure des fiches

Chaque recommandation est structurée de la manière suivante :

1- Considérations générales

Présentation des différents problèmes rencontrés par les usagers lors de l'utilisation de ebooks étant à l'origine de la recommandation considérée.

2- Problèmes soulevés

Questions générales à considérer en vue d'appliquer la recommandation proposée.

3- Réponses possibles

Solutions proposées pour répondre aux problématiques détaillées dans les deux parties précédentes. Ces recommandations s'appliquent quel que soit le type de bibliothèque.

4- Préconisations concernant la mise en œuvre

Conseils complémentaires au sujet de la mise en œuvre de la recommandation selon le type de bibliothèque (académique et lecture publique).

5- Impacts pour l'équipe

Impacts concrets de la recommandation présentée pour les personnels de la bibliothèque. Cette partie précise notamment les impacts de l'action sur l'organisation du travail de l'équipe et les nouvelles tâches à prendre en compte⁹.

6- Actions de communication spécifiques

Présentation des actions de communication propres¹⁰ à chaque recommandation.

5 Recommandations

Les fiches de recommandations issues du projet ont été réfléchies et conçues de manière à être indépendantes les unes des autres. Elles sont présentées ci-après selon leur forme originale, la numérotation des parties étant propre à chaque fiche.

⁹ Cette partie n'inclut pas d'indications relatives à l'estimation du temps de travail nécessaire, celui-ci étant fortement dépendant du contexte (compétences des personnels, type de bibliothèque, nature du fonds, nombre d'usagers, outils utilisés...).

¹⁰ La fiche 6 « Communiquer efficacement sur les ebooks » fournit des préconisations plus générales et, compte tenu de sa thématique, ne comporte pas cette partie.

Fiche 1. Proposer des dispositifs de lecture pré-chargés

Descriptif

Cette fiche vise à fournir des indications opérationnelles pour développer un service de prêt de dispositifs mobiles de lecture pré-chargés¹¹ avec des ebooks sélectionnés en fonction de critères précis (disciplines, thématiques, ouvrages de référence, types de documents, etc).

1- Considérations générales

Les usagers peuvent rencontrer des difficultés à repérer, trouver, accéder et lire des ebooks sur des dispositifs mobiles autres que leurs ordinateurs portables. Les éléments suivants doivent être pris en considération.

Problèmes d'accès liés au repérage des ressources :

- interface de recherche du catalogue inadaptée aux dispositifs de type tablette et liseuse ;
- difficultés à déterminer si un ouvrage existe en version numérique ;
- confusion liée à la multiplicité des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs (ex. restrictions sur la consultation des ressources, différents formats, division par chapitres des ouvrages en format PDF).

Problèmes d'accès techniques et fonctionnels :

- méconnaissance des protocoles d'accès (ex. VPN, Wi-Fi, sur identification, login) ;
- méconnaissance des différents formats de ebooks et des logiciels de lecture ;
- méconnaissance de la marche à suivre concernant l'utilisation des ebooks.

Adéquation entre les types de contenus et les types de dispositifs :

- existence d'une certaine adéquation entre types de contenus et types de dispositifs, d'où l'importance de sélectionner les types de dispositifs (tablette ou liseuse) et la taille de l'écran en fonction des contenus, par exemple la présence d'éléments non textuels et/ou en couleurs (équations mathématiques, photographies, illustrations, graphiques).

2- Problèmes soulevés

- Il n'existe à l'heure actuelle pas de listes de ebooks « prêtes à l'emploi » qui pourraient être utilisées par les bibliothèques. Pour le moment, la sélection doit être réalisée au cas par cas, parmi les ressources proposées par plusieurs éditeurs aux logiques propres et non nécessairement compatibles.
- La mise en place d'une offre de dispositifs pré-chargés suppose de s'assurer auprès des fournisseurs des conditions d'accès et droits d'utilisation des ebooks sur des dispositifs prêtés.
- Le prêt de dispositifs implique un budget potentiellement conséquent selon la taille de la flotte d'appareils envisagée. Aujourd'hui, une liseuse coûte environ 150 CHF alors

¹¹ Une carte permet de visualiser les bibliothèques suisses qui proposent des dispositifs mobiles à leurs abonné-e-s : <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=zfl7sZMW5Mcl.kOTZBdzBgL6J>. Parmi les bibliothèques qui offrent le prêt de dispositifs de lecture pré-chargés, on trouve la bibliothèque de la ville de Bienne.

qu'une tablette vaut de 200 à 700 CHF, selon l'environnement (iOS, Android, Windows) et les marques, hors accessoires (housses de protection par exemple).

- Les dispositifs de lecture constituent un matériel fragile, dont il faut définir les modalités d'utilisation, de réparation, de remplacement, etc. en fonction du type de service proposé (prêt sur place, prêt à domicile).
- Il est nécessaire de prévoir des boîtes de rangement solides pour les dispositifs mobiles et le matériel afférent (câble, mode d'emploi, liste de contenus, etc.).
- Techniquement, la mise à jour synchronisée et simultanée de l'ensemble des appareils requiert un dispositif et une procédure particuliers.

3- Réponses possibles

Le prêt de dispositifs mobiles pré-chargés permet aux usagers de s'affranchir des problématiques de repérage, d'accès, mais aussi des questions techniques et fonctionnelles soulevées ci-dessus. Il s'agit de proposer des dispositifs de lecture comportant une offre documentaire numérique sélectionnée, cohérente et adaptée. Par ailleurs, ce service offre l'avantage de matérialiser les livres numériques et participe ainsi à leur visibilité. Selon le type de bibliothèque concerné, les listes de documents¹² peuvent être élaborées par :

- disciplines académiques ou types de ressources (romans, guides de voyage, méthodes de langue, journaux, etc.) ;
- thématiques¹³ ;
- genres littéraires ;
- cycles et niveaux d'études (scolaire, BA/MA/doctorat) ou âges (enfant, adolescent, adulte) ;
- ouvrages de référence pour un cours.

3.1. Tâches à réaliser en amont

- Éventuellement proposer plusieurs types de dispositifs (tablette, liseuse) et plusieurs marques et environnements (par exemple : iOS pour Apple et Android avec Sony) pour conserver une position neutre. Même si cela rend l'offre plus complexe à gérer pour les professionnel-le-s, cela donne un choix plus riche aux lecteur-trice-s et leur permet de tester différents matériels, notamment lorsqu'ils envisagent de s'équiper.
- Définir les modalités de mise à disposition :
 - consultation sur place vs. prêt (dans ce cas, déterminer la durée et les modalités). Ce point dépend en partie du nombre de dispositifs disponibles à la bibliothèque ;
 - durée du prêt à définir, elle peut être calée sur celle du prêt des ouvrages papier ;
 - espaces dédiés avec prises électriques pour l'utilisation des appareils à l'intérieur de la bibliothèque.
- En fonction de l'option retenue pour le point précédent, définir les modalités de gestion physique du matériel :
 - endroit sécurisé pour le stockage ;
 - équipement de matériel de protection (coque, étui, film plastique de protection d'écran, etc.) et dispositif antivol si nécessaire ;
 - espaces, matériels et logiciels dédiés pour la mise à jour, la synchronisation et le rechargement (contenu et batterie) des dispositifs de lecture ;

¹² Ce type de service fait l'objet d'une description plus détaillée dans la fiche 3, qui lui est consacrée.

¹³ Voir exemple : <http://4c-lons.ecla-jura.fr/bibliotheque-numerique/votre-bibliotheque-numerique/830-pret-de-tablettes-qui-quand-comment>

- protocole de vérification du matériel lors du retour (contrôle du fonctionnement, batterie, écran, stylet, etc.).
- Prévoir un livret explicatif (mode d'emploi simplifié et adapté au cas de la bibliothèque concernée).
- Déterminer si les lecteur-trice-s sont autorisé-e-s ou non à télécharger d'autres documents sur le dispositif prêté et à quelles conditions.
- Déterminer les responsabilités en cas de dommage ou de perte du matériel (ex. établir une charte de prêt).
- Dans la mesure du possible, faire une sauvegarde de secours sur un serveur de la bibliothèque de tous les ebooks mis à disposition. Il est possible d'utiliser un logiciel de gestion de bibliothèque de ebooks comme Calibre¹⁴, disponible en téléchargement gratuit.
- Anticiper le fait que certains systèmes nécessitent l'utilisation d'une carte de crédit (ex. iTunes).
- Prévoir un budget d'acquisition pour les contenus et le matériel.

3.2. Tâches à réaliser en continu

- En parallèle à une offre de prêts de documents payés par la bibliothèque, enrichir le contenu avec des documents libres de droits ou tombés dans le domaine public.
- Effectuer une veille concernant les contenus (ex. actualité littéraire).
- Effectuer une veille sur les fournisseurs de ebooks en Suisse à destination des bibliothèques et s'assurer de la compatibilité des offres avec le service de prêt de dispositifs pré-chargés.
- Distribuer un bref questionnaire de satisfaction et de suggestions à rendre avec le matériel.

3.3. Tâches à réaliser après

- Ajuster le budget de renouvellement des contenus et du matériel.

4- Préconisations concernant la mise en œuvre

Aspects spécifiques au contexte académique

- Travailler en concertation avec les enseignant-e-s pour déterminer les ouvrages de référence par cours ou cursus. Se baser également sur les listes d'ouvrages en séminaire et vérifier l'existence des versions numériques.
- Tenir compte des particularités des contenus liés à chaque discipline (graphiques en couleurs, formules mathématiques, etc.) pour le choix des dispositifs mobiles de lecture.

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

- Pré-charger les liseuses de contenus récents et attractifs (best-sellers)¹⁵.
- Choisir un partenaire commercial si possible sur le territoire suisse pour éviter les questions juridiques et avoir un contact de proximité pour le service après-vente (questions techniques liées au téléchargement principalement).

¹⁴ <http://calibre-ebook.com/>

¹⁵ L'offre de ebooks pré-chargés sur les dispositifs peut être complétée avec d'autres types de contenus : ludo-éducatifs (public-jeunesse), presse (public-adulte), mangas, bandes-dessinées, livres-audio (publics non et malvoyants, etc.).

- Mettre en avant les avantages des dispositifs de lecture : agrandissement des caractères, contrastes pour le public âgé ou malvoyant et, plus largement, les possibilités de lecture de nuit ou au soleil (pour les liseuses).

5- Impacts pour l'équipe

Concrètement, il est indispensable de définir un cahier des charges du service avec les différentes tâches à effectuer en lien avec la gestion et le stockage (sécurisé) du matériel¹⁶ et de rédiger la documentation utile :

- Rédaction d'une charte de service qui précise notamment les pénalités de retard, la caution, le remboursement en cas de dommage ou perte, etc.) à faire signer à l'emprunteur.
- Définition et rédaction d'une procédure de prêt et retour des dispositifs de lecture ainsi que d'une procédure de vérification et de nettoyage des dispositifs.
 1. Préparation des dispositifs :
 - a. matériel : vérification du fonctionnement, niveau de batterie, etc.
 - b. contenu : installation des mises à jour des différents logiciels (si possible groupées¹⁷), installation du VPN, paramétrage de la connexion Wi-Fi, téléchargement des applications de lecture, annotations, surlignage adaptées en fonction du type de contenu. Cet aspect devrait être géré en collaboration avec le service informatique de l'institution, quand il existe. Définition des critères de sélection des contenus ainsi que d'un calendrier de mise à jour de l'offre (fréquence régulière ou au cas par cas) en incluant notamment les ressources gratuites libres de droits ou tombés dans le domaine public¹⁸. Mise en place d'un plan de veille concernant les contenus à pré-charger.
 2. Vérification et « nettoyage » des dispositifs : effacement des données personnelles (identifiants, codes d'accès, etc.), des « traces » laissées par l'emprunteur précédent (applications téléchargées, annotations sur les livres), et remettre les livres à la page une. Vérifier également que les titres pré-chargés soient toujours présents et si besoin les réinstaller. Estimation du temps : 15 mn de nettoyage par dispositif à chaque retour.
- Elaboration d'un planning de gestion physique du matériel (traçabilité du matériel).
- Catalogage des dispositifs en prêt pour les relier aux dossiers des lecteurs.
- Conduite d'une veille sur les applications mobiles (à décliner selon une typologie propre à l'institution concernée). En milieu académique, la veille peut être réalisée par domaine disciplinaire via des alertes sur les sites des éditeurs et diffuseurs scientifiques. Il est également opportun de mener une veille sur les applications développées par les fournisseurs de dispositifs mobiles (Apple, Sony, etc.).

¹⁶ Une solution clé en main est également possible avec la mise en place d'une borne de prêt de tablettes (iPad) en libre-service. Voir exemple : <http://us6.campaign-archive2.com/?u=f37fdd4936&id=79037a85a8>

¹⁷ Il est possible de synchroniser les mises à jour et réinitialisations de plusieurs tablettes en simultané.

¹⁸ [La grande bibliothèque numérique en ligne](#) propose une veille sur les différents acteurs qui proposent des ebooks gratuits et libres de droits.

6- Actions de communication spécifiques

En interne

- Proposer des ateliers de formation à l'utilisation des dispositifs mobiles à destination des professionnels.
- Rédiger un guide de Q/R pour les professionnel-le-s au prêt ou à l'accueil.

À destination des publics

- Rédiger une charte d'utilisation des dispositifs mobiles à distribuer au moment du prêt. Celle-ci doit préciser plusieurs éléments (description du matériel prêté, conditions et modalités de prêt, responsabilité engagée par l'emprunteur, précaution d'utilisation).
- Rédiger un guide (versions papier et en ligne) expliquant la différence entre l'accès au contenu pré-chargé et le téléchargement d'autres documents, et donner un mode d'emploi simplifié et adapté des dispositifs proposés.
- Organiser des ateliers dédiés à l'utilisation des dispositifs pré-chargés (séance d'information, présentation des contenus, des dispositifs, des applications de lecture, surlignage, annotation, etc.).
- Promouvoir le service selon des actions de communication ciblées (ex. en milieu académique, il est particulièrement utile en période d'examens, lorsque les exemplaires en format papier des documents les plus consultés sont déjà empruntés). Des détails sont présentés en fiche 6.
- En milieu académique, relayer les informations concernant les ressources électroniques sur la plateforme pédagogique (partenariat avec les enseignant-e-s et responsables de disciplines).
- Dans la mesure du possible, prévoir un espace physique dédié à la « découverte » et aux tests de ces dispositifs pré-chargés afin de « matérialiser » et d'attirer l'attention sur ce nouveau service.

Fiche 2. Proposer des accès personnalisés aux ebooks

Descriptif

Cette fiche vise à fournir des indications opérationnelles concernant des accès aux ebooks personnalisés selon les profils d'utilisateurs.

1- Considérations générales

Les usagers peuvent rencontrer des difficultés à repérer, trouver et accéder aux ebooks. Les éléments suivants doivent être pris en considération.

Problèmes d'accès liés au repérage et à l'organisation des ebooks :

- méconnaissance de l'offre numérique et de son étendue ;
- interfaces de recherche inadaptées (ie. peu intuitive) malgré la présence d'un onglet « ebooks » ;
- difficultés à rechercher et à trouver des ressources selon leurs besoins particuliers (selon leurs profils et leurs centres d'intérêt).

2- Problèmes soulevés

- Les ebooks sont des ressources immatérielles et relativement nouvelles dans l'offre des bibliothèques.
- Il existe une certaine forme d'illusion de la part des usagers concernant leurs propres compétences dans le domaine des technologies et de l'utilisation des ressources électroniques : bien qu'ils soient familiers du monde numérique, dans les faits, certains peinent à accéder aux ebooks et à les lire.
- En bibliothèque universitaire notamment, l'accès aux ressources se fait par type de documents (ebooks, périodiques électroniques, bases de données, etc.). Cependant, cette logique bibliothéconomique relève davantage d'une « organisation métier » que d'une « logique utilisateur ». En effet, spontanément, les usagers cherchent par sujet/thématique ou discipline plutôt que par type de document.

3- Réponses possibles

Les usagers demandent des recommandations de ebooks via un accès plus personnalisé selon leurs centres d'intérêts¹⁹. Sous cette forme, l'accès à des ressources ne se fait plus selon une logique bibliothéconomique par type de documents, mais bien en fonction des attentes et besoins des usagers. Selon le type de bibliothèque concerné, sont ainsi souhaités des sélections de documents²⁰ et accès par profil d'utilisateur, par exemple selon :

- son niveau d'études (scolaire, BA/MA/doctorat) ou son âge (enfant, adolescent, adulte) ;
- son niveau de langue ;
- son niveau de connaissances dans une discipline ;
- ses hobbies ;
- etc.

¹⁹ Voir exemples : <http://www.bibl.ulaval.ca/> ; <http://www.devinci.fr/infotheque/>

²⁰ Ce type de service fait l'objet d'une description plus détaillée dans la fiche 3, qui lui est consacrée.

Une typologie des profils d'usagers peut être établie. Ces profils d'usagers pourront servir de base pour la définition des personas présentés en fiche 6.

Il est possible de proposer des sélections selon les modalités suivantes :

- « étagères » numériques et regroupements thématiques²¹ via les plateformes d'agrégateurs d'ouvrages en streaming, lorsqu'ils proposent ce mode d'accès ;
- « dossiers » composés de sélections d'ouvrages²² pouvant être organisées selon les profils définis. En complément et pour une meilleure promotion de ces regroupements, des outils collaboratifs de visualisation tels que Padlet²³ peuvent être utilisés. Des recommandations plus précises sur la valorisation de ces regroupements sont présentées en fiche 6.

Une réorganisation thématique des contenus permet également aux bibliothèques d'offrir une nouvelle expérience plus globale à leurs utilisateur-trice-s : il est aujourd'hui possible de proposer des ressources numériques complémentaires et/ou qui viennent enrichir l'offre des ebooks organisés par thèmes (ex. playlists de morceaux de musique en rapport avec un genre littéraire²⁴, sites Internet, vidéos, comptes Twitter, etc.). Avec la composition de ces « dossiers documentaires numériques et thématiques », la bibliothèque joue ainsi pleinement son rôle de médiateur.

3.1. Tâches à réaliser en amont

- Mener une enquête des besoins afin de déterminer les critères de sélection. En parallèle, il est important qu'une analyse des statistiques de prêts ou des téléchargements des ebooks soit réalisée de manière régulière afin de mieux cibler les ouvrages qui mériteraient d'être regroupés et mis en valeur sous cette forme (nouveau, classiques, documents de référence, etc.).
- Préciser les types de formats de documents présents dans chaque liste de manière à informer les usagers du logiciel de lecture à utiliser.
- Proposer un guide pour aider les usagers à lire/transférer ces documents sur des périphériques (liseuses, tablettes, smartphones et ordinateurs portables).
- Définir et informer des modalités d'accès/de prêt pour chaque sélection, notamment si les sources proviennent de plusieurs éditeurs qui n'appliquent pas les mêmes protections (durée de prêt avant effacement, nombre d'accès ou de téléchargements simultanés, possibilité de retourner un ebook, etc.).

3.2. Tâches à réaliser en continu

- Recommander des logiciels et applications nécessaires à la lecture et, éventuellement, aux annotations des documents en distinguant les environnements des différents types de dispositifs.
- En parallèle à une offre de prêts de documents achetés par la bibliothèque, proposer des documents libres de droits et/ou tombés dans le domaine public.
- Effectuer une veille sur les contenus disponibles sous forme numérique (ex. actualité littéraire).
- Effectuer une veille sur les fournisseurs de ebooks à destination des bibliothèques suisses.

²¹ Voir exemple : <http://www.hesge.ch/heg/infotheque/collections/scholarvox>

²² La médiathèque du Pas-de-Calais propose un guide pour aider les bibliothèques de lecture publique à mettre en place ce type de service. Voir [fiche pratique n° 1 : Mettre en place une offre d'e-books gratuits](#).

²³ Voir exemple : <http://fr.padlet.com/Mediatheque62/Polar>

²⁴ Voir exemple : <http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/>

- Proposer un bref questionnaire de satisfaction et de suggestions en ligne à remplir depuis la page de diffusion des sélections.

4- Préconisations concernant la mise en œuvre

Aspects spécifiques au contexte académique

- Privilégier les versions numériques des :
 - ouvrages en séminaire ;
 - documents les plus utilisés pour une discipline ou un cours ;
 - documents sélectionnés par les enseignant-e-s ;
 - documents libres de droits ou tombés dans le domaine public.
- Travailler en concertation avec les enseignant-e-s pour déterminer les ouvrages de référence par cours ou cursus. Se baser également sur les listes d'ouvrages en séminaire et vérifier l'existence des versions numériques.
- Établir un partenariat avec les bibliothécaires responsables de disciplines et les référent-e-s académiques afin de mettre à jour ces listes régulièrement.
- Se baser sur l'agenda académique pour définir la périodicité de mise à jour des listes (semestre, année académique, périodes d'examens, etc.) et identifier pour chaque niveau d'études et discipline les moments de rédaction des travaux universitaires (travail de diplôme) afin de mener des actions de communication ciblées et efficaces.
- Tenir compte des particularités des types de contenus liés à chaque discipline (graphiques en couleurs, formules mathématiques, etc.) pour recommander les dispositifs et les applications les plus adaptés à la lecture de ce type de contenus.

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

- Proposer des sélections de contenus en tenant compte de l'environnement socio-culturel et politique de la ville et/ou du canton (événements littéraires et culturels, expositions, fêtes populaires, etc.).
- Proposer des sélections suivant le calendrier des animations proposées par la bibliothèque (lectures, heure du conte, etc.) et/ou en lien avec d'autres institutions culturelles et l'actualité littéraire.
- Mettre en avant aussi bien les classiques que les best-sellers.
- Proposer un accès direct aux contenus jeunesse.

5- Impacts pour l'équipe

Définir un cahier des charges du service avec les différentes tâches à effectuer en lien avec l'alimentation et la mise à jour de ces listes :

- Elaboration d'une politique documentaire pour la constitution des listes en fonction des différents critères relevés précédemment (environnement, thématique, format, condition de prêts, modalité d'accès, etc.).
- Alimentation des listes : mettre en place un plan de veille (axes thématiques, sites à surveiller, sources libres de droits, documents tombés dans le domaine public, etc.). Pour une meilleure homogénéité et plus de cohérence à ces regroupements thématiques, définir un « canevas »²⁵ des contenus à regrouper pour chaque liste.
- Création d'un calendrier pour la mise à jour régulière de ces listes (fréquence de mise à jour, remplacement d'une collection, ajout/retrait de documents dans une liste, changement de formats) en fonction de critères prédéfinis (ex. désherbage si le taux

²⁵ Voir exemple : http://www.mediathequeouestprovence.fr/index.php?id=3166#jfmulticontent_c6172-3

de téléchargement/de consultation minimum d'une liste n'est pas atteint au bout d'une certaine durée). Ce calendrier doit s'aligner sur celui des événements, animations, activités, ateliers de la bibliothèque (et de l'institution pour les bibliothèques académiques ou de la ville et du canton pour les bibliothèques de lecture publique).

- Visualisation de ces regroupements via un outil d'agrégation de contenus de différentes natures (vidéos, musiques, pages web, flux RSS, etc.)²⁶.
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction en parallèle pour contrôler la pertinence de ces sélections de documents.

La mise en place de ces listes implique d'être attentif au statut juridique des documents rassemblés et les droits d'utilisation les concernant. Pour guider le personnel dans la création de ces listes et les sensibiliser à cette problématique, il est recommandé de développer une charte de bonnes pratiques à faire valider par un service juridique. Il est également important que les autorités de tutelle aient connaissance de cette offre afin d'avoir leur appui en cas de problème éventuel.

6- Actions de communication spécifiques

En interne

- Informer et impliquer l'équipe dans la réflexion concernant le choix des accès personnalisés par profils afin de la fédérer autour de ce service.
- Organiser des ateliers pour décider des thématiques en laissant le temps à l'équipe de faire quelques propositions.

À destination des publics

- Proposer aux usagers de soumettre des suggestions de regroupements thématiques. Les réponses peuvent être exploitées pour définir des regroupements par profils d'usagers. Proposer des sélections spécifiques selon des événements ou activités particulières. Par exemple, en milieu académique, on peut imaginer une sélection de type « Les lectures de Sophie, étudiante de 2^{ème} année de bachelor en littérature médiévale ». En bibliothèque de lecture publique, cela peut aussi être présenté sous la forme de « Coups de cœur » d'un-e lecteur-trice ou d'un-e bibliothécaire, ou être réalisé dans le cadre d'un club de lecture.
- Encourager les usagers à annoter/commenter/recommander ces regroupements. Pour cela, l'outil de visualisation des contenus agrégés doit offrir cette modalité.
- Proposer chaque mois ou à une autre fréquence plus adaptée, un palmarès des dossiers thématiques les plus consultés.

²⁶ Voir exemple, l'outil Tumblr : <http://www.mediathèqueouestprovence.fr/index.php?id=3166>

Fiche 3. Proposer des listes de ebooks téléchargeables

Descriptif

Cette fiche vise à fournir des indications opérationnelles pour développer des listes « prêtes à l'emploi » de documents sélectionnés en fonction de critères pertinents (disciplines, thématiques, ouvrages de référence, types de documents, etc.).

1- Considérations générales

Les usagers éprouvent parfois des difficultés à trouver les versions numériques des ouvrages pertinents selon leur profil (niveau d'étude, discipline, etc.). Il semble opportun de les guider et de leur adresser des recommandations de lecture. Les éléments suivants doivent être pris en considération.

Problèmes d'accès liés au repérage des ebooks :

- interface de recherche inadaptée (ie. peu intuitive) malgré la présence d'un onglet « ebooks » ;
- méconnaissance de l'existence ou de l'étendue de l'offre numérique ;
- difficultés à déterminer si un ouvrage existe en version numérique, confusion liée à la multiplicité des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs (ex. différents formats, division par chapitres des ouvrages en format PDF) ;
- difficultés à trouver les livres de référence en version numérique, de même que certaines nouveautés.

Problèmes liés aux conditions de prêt :

- difficultés à comprendre les restrictions sur la consultation des ebooks (par exemple, certains ne sont pas consultables par deux utilisateur-trice-s en même temps) ;
- incompatibilité des droits de prêt mis en place par les éditeurs (DRM²⁷).

Problèmes d'accès techniques et fonctionnels :

- méconnaissance des :
 - protocoles d'accès (ex. VPN, Wi-Fi, sur identification, login) ;
 - différents formats de ebooks ;
 - logiciels de lecture et d'annotations de documents ;
 - applications spécifiques à des domaines particuliers²⁸.

2- Problèmes soulevés

- Il n'existe à l'heure actuelle pas de listes de ebooks « prêtes à l'emploi » qui pourraient être utilisées par les bibliothèques. Pour le moment, la sélection doit être réalisée au cas par cas, en croisant les ressources proposées par plusieurs éditeurs.
- La mise en place de ce type d'offre implique d'avoir préalablement défini avec les éditeurs les conditions d'accès (authentifié) et droits d'utilisation (nombre de téléchargements simultanés, nombre de copies par un-e même utilisateur-trice, durée d'utilisation avant effacement, etc.). Cette offre particulière doit être négociée et intégrée dans les contrats de licence avec les éditeurs concernés. Or, les solutions

²⁷ Digital Rights Management : http://www.granddictionnaire.com/ficheOqjf.aspx?Id_Fiche=8362949

²⁸ Voir exemple : <http://guides.bib.umontreal.ca/disciplines/369-Applications-mobiles-en-sante>

peuvent varier d'un éditeur à l'autre, ce qui rend complexe l'offre, tant pour le personnel que pour les usagers.

- Les éditeurs de ebooks n'appliquant pas tous les mêmes droits d'usage, les bibliothèques doivent conjuguer les modalités d'utilisation de chaque ressource de la liste pour constituer des « collections » cohérentes et faciles d'utilisation. Le critère de l'incompatibilité des droits d'utilisation est donc à prendre en considération.
- Ces sélections de ebooks à télécharger ne peuvent pas être accessibles librement sur les pages web des bibliothèques. Elles doivent être stockées sur un espace sécurisé réservé à une communauté d'utilisateur-trice-s autorisés et authentifiés. Les conditions d'accès doivent être clairement expliquées.

3- Réponses possibles

Les usagers demandent des recommandations de ebooks sous la forme de listes « prêtes à l'emploi » téléchargeables facilement sur un dispositif de lecture mobile personnel ou prêté. Sont ainsi souhaitées des sélections par :

- disciplines académiques ou types de ressources (romans, guides de voyage, méthodes de langue, etc.) ;
- thématiques²⁹ ;
- genres littéraires ;
- cycles et niveaux d'études (scolaire, BA/MA/doctorat) ou âges (enfant, adolescent, adulte) ;
- ouvrages de référence pour un cours.

Actuellement, la complexité des modèles économiques et des différents niveaux de protection mis en place par les éditeurs ne permet pas d'élaborer ces listes sous la forme de « dossiers téléchargeables ». En revanche, il est possible de proposer des sélections selon trois modalités :

- « étagères » numériques et regroupements thématiques³⁰ via les plateformes d'agrégateurs d'ouvrages en streaming.
- « dossiers » composés de listes d'ouvrages libres de droit ou tombés dans le domaine public (sans DRM) à télécharger gratuitement³¹: ici, ces sélections peuvent être organisées par événement, thématique, etc. Pour cela, il faut mettre en place un serveur sur lequel stocker et mettre à disposition en libre accès les fichiers³². En complément et pour une meilleure mise en valeur de ces regroupements, des outils collaboratifs de visualisation tels que Pinterest³³ ou Padlet³⁴ peuvent être utilisés.
- sélections d'ouvrages pré-chargés sur un dispositif de lecture. Une description plus précise concernant cette modalité est proposée dans la fiche 1.

²⁹ Voir exemple : <http://4c-lons.ecla-jura.fr/bibliotheque-numerique/votre-bibliotheque-numerique/830-pret-de-tablettes-qui-quand-comment>

³⁰ Voir exemple : <http://www.hesge.ch/heg/infotehque/collections/scholarvox>

³¹ La médiathèque du Pas-de-Calais propose un guide pour aider les bibliothèques de lecture publique à mettre en place ce type de service. Voir [Fiche pratique n° 1 : Mettre en place une offre d'e-books gratuits](#).

³² Voir exemple : <http://ebookenbib.net/category/packs/>

³³ Voir exemple : <https://www.pinterest.com/utlibraries/>

³⁴ Voir exemple : <http://fr.padlet.com/Mediatheque62/Polar>

Par ailleurs, sur son site web, la bibliothèque peut signaler les plateformes³⁵ permettant de télécharger des ebooks gratuits. Ce type d'action renforce le rôle de « facilitateur » et de découverte d'accès à la lecture numérique de la bibliothèque.

3.1. *Tâches à réaliser en amont*

- Pour une utilisation simple de ces sélections, les documents peuvent aussi être regroupés en fonction de leur format (PDF, ePub, etc.). Dans tous les cas, il faut préciser les types de formats de documents présents dans chaque liste de manière à informer l'utilisateur du logiciel de lecture à utiliser.
- Recommander des logiciels et applications nécessaires à la lecture et, éventuellement, aux annotations des documents en distinguant les environnements des différents types de dispositifs.
- Proposer un guide pour aider les usagers à transférer ces documents vers des périphériques (liseuse, tablette, smartphone, ordinateur portable).
- En complément à une offre de prêt de documents achetés par la bibliothèque, proposer des documents libres de droits ou tombés dans le domaine public.

3.2. *Tâches à réaliser en continu*

- Définir et informer des modalités d'accès/de prêt pour chaque sélection,
- Effectuer une veille sur les contenus disponibles sous forme numérique (ex. actualité littéraire).
- Effectuer une veille sur les fournisseurs de ebooks à destination des bibliothèques suisses.

3.3. *Tâches à réaliser après*

- Proposer un bref questionnaire de satisfaction et de suggestions en ligne à remplir depuis la page de diffusion des sélections.

4- **Préconisations concernant la mise en œuvre**

Aspects spécifiques au contexte académique

- Privilégier des versions numériques des :
 - ouvrages en séminaire ;
 - documents les plus utilisés pour une discipline ou un cours ;
 - documents sélectionnés par les enseignant-e-s ;
 - documents libres de droits ou tombés dans le domaine public (pertinence à valider selon la discipline).
- Travailler en concertation avec les enseignant-e-s pour déterminer les ouvrages de référence par cours ou cursus. Se baser également sur les listes d'ouvrages en séminaire et vérifier l'existence des versions numériques.
- Établir un partenariat avec les bibliothécaires responsables de disciplines et les référents académiques afin de mettre régulièrement les listes à jour.
- Tenir compte des particularités des types de contenus liés à chaque discipline (graphiques en couleurs, formules mathématiques, etc.) pour recommander les dispositifs et les applications les plus adaptés à lecture de ce type de contenus.

³⁵ Des exemples de plateformes de ebooks gratuits et libres de droits ou tombés dans le domaine public sont listés sur le site de [La grande bibliothèque numérique en ligne](#)

- Se baser sur l'agenda académique pour définir la périodicité de mise à jour des listes (semestre, année académique, période d'examens, etc.). Identifier pour chaque niveau d'études et discipline les moments de rédaction des travaux universitaires (travail de diplôme).

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

Nous précisons ici que cette recommandation s'applique moins aux établissements qui passent par des plateformes d'agrégation pour prêter leurs ebooks puisque ces dernières, à l'image de Numilog, proposent déjà une navigation dans les collections par genres littéraires, langues ou types de publics (jeunesse, adulte, etc.).

- Proposer des sélections de contenus en tenant compte de l'environnement politico-culturel de la ville et/ou du canton (événements littéraires et culturels, expositions, fêtes populaires, etc.). Les sélections peuvent aussi être créées en suivant le calendrier des animations proposées par la bibliothèque (lectures, heure du conte, etc.) et des actualités littéraires.
- Mettre en avant aussi bien les classiques que les best-sellers.

5- Impacts pour l'équipe

Définir un cahier des charges du service avec les différentes tâches à effectuer en lien avec l'alimentation et la mise à jour de ces listes :

- Elaboration d'une politique documentaire pour la constitution des listes en fonction des différents critères relevés précédemment (environnement, thématique, format, condition de prêt, modalité d'accès).
- Alimentation des listes : mettre en place un plan de veille (axes thématiques, sites à surveiller, sources libres de droits, documents tombés dans le domaine public, etc.).
- Création d'un calendrier pour la mise à jour régulière de ces listes (fréquence de mise à jour, remplacement d'une collection, ajout/retrait de documents dans une liste, changement de formats) en fonction de critères prédéfinis (ex. désherbage si le taux de téléchargement/de consultation minimum d'une liste n'est pas atteint au bout d'une certaine durée). Prévoir également la réalisation d'enquêtes de satisfaction en parallèle pour contrôler la pertinence de ces sélections de documents.

6- Actions de communication spécifiques

En interne

- Proposer des ateliers de formation dédiés à la consultation en ligne et au téléchargement sur les différents dispositifs de lecture à destination des professionnel-le-s.
- Réaliser un guide de Q/R pour les professionnel-le-s au prêt ou à l'accueil.

À destination des publics

- Réaliser un mode d'emploi simplifié et adapté pour le téléchargement des listes sur des dispositifs de lecture en mettant l'accent sur les formats (tous les environnements et types de dispositifs devraient être présentés).
- Organiser des ateliers « découverte » autour de l'utilisation des différents dispositifs mobiles eux-mêmes (présentation des contenus, des dispositifs, des applications de lecture, surlignage, annotation, traducteur, prise de notes, etc.).
- Organiser des ateliers dédiés au téléchargement des listes sur les dispositifs de lecture, y compris les smartphones.

- Promouvoir le service selon des actions de communication ciblées (ex. en milieu académique, pendant le période d'examens, il est particulièrement utile de communiquer sur l'existence des versions numériques des documents les plus consultés qui ne sont plus disponibles en format papier).
- En milieu universitaire, relayer les informations concernant les ressources électroniques sur la plateforme pédagogique (partenariat avec les enseignant-e-s, référent-e-s académiques pour la bibliothèque et responsables de disciplines).

Fiche 4. Informer sur les ebooks

Descriptif

Cette fiche vise à fournir des recommandations opérationnelles concernant la sélection et la diffusion des informations sur l'offre de ebooks.

1- Considérations générales

Du fait de leur récence dans les collections et de la nature « invisible » de ces ressources immatérielles, les ebooks proposés par les bibliothèques constituent une offre souvent méconnue du public. De plus, les usagers ne disposent pas toujours des connaissances suffisantes permettant d'accéder et de lire des ebooks sur dispositifs mobiles. Aussi ont-ils besoin d'être informés tant au sujet des différentes contraintes liées à l'utilisation de ces documents numériques, que sur l'accompagnement mis en place par la bibliothèque (documents d'aide à l'utilisation, logiciel d'auto-formation, formations en présentiel). Les éléments suivants doivent être pris en considération.

Problèmes d'accès liés au repérage des ebooks :

- interface de recherche inadaptée (ie. peu intuitive) ;
- méconnaissance de l'existence et/ou de l'étendue de l'offre numérique. Le morcèlement de l'offre ne favorise pas une appréhension globale de la collection ;
- méconnaissance du marché du livre numérique et des modèles économiques : marché encore restreint par rapport au papier. Tous les livres publiés en version imprimée ne sont pas disponibles en version numérique ;
- difficultés à déterminer si un ouvrage existe en version numérique ;
- confusion liée à la multiplicité des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs (ex. différents formats, division par chapitres des ouvrages en format PDF) ;
- difficultés à trouver les livres de référence en version numérique, de même que certaines nouveautés ;
- en bibliothèque de lecture publique, les ressources numériques (notamment les ebooks) sont souvent « noyées » dans le reste de l'offre.

Problèmes liés aux conditions de prêt :

- difficultés à comprendre les restrictions sur la consultation des ebooks (ie. certains ne sont pas consultables par deux utilisateur-trice-s en même temps) et, en conséquence, l'intérêt de proposer ce type d'offre s'il n'y a pas de valeur ajoutée perçue par rapport au papier ;
- incompatibilité des différents droits de prêt mis en place par les éditeurs (DRM)³⁶.

Problèmes d'accès techniques et fonctionnels :

- non-maîtrise des protocoles d'accès (ex. VPN, Wi-Fi, sur identification, login) ;
- méconnaissance des différents formats de ebooks et des logiciels de lecture ;
- méconnaissance de la nécessité d'installer des logiciels de lecture sur les dispositifs mobiles (Adobe Reader).

Problèmes liés au manque de connaissances sur les fonctionnalités de « manipulation » des textes numériques utiles à la lecture en profondeur et à l'apprentissage :

³⁶ Digital Rights Management : http://www.granddictionnaire.com/ficheOqjf.aspx?Id_Fiche=8362949

- méconnaissance de l'existence d'applications à valeur ajoutée³⁷ proposées par les éditeurs et diffuseurs pour la lecture de contenus sur dispositifs mobiles ;
- méconnaissance des fonctionnalités basiques permettant la « manipulation » des documents numériques sur dispositifs mobiles autres que l'ordinateur (applications pour le copier/coller, annotations, prises de notes, surlignage, etc.). La réalisation de ce type de tâches qui favorisent l'assimilation de nouvelles connaissances, est préférée sur support papier.

Problèmes liés à la méconnaissance de l'existence de formations dédiées à l'utilisation des ressources :

- bien que les bibliothèques proposent des outils d'auto-formation à la recherche documentaire ou renvoient leurs usagers vers ces formations en ligne, il semble que les publics ne soient pas toujours au fait de leur existence.

2- Problèmes soulevés

- Les ebooks sont des ressources immatérielles et relativement nouvelles dans l'offre des bibliothèques suisses. Leur signalement (en ligne mais aussi physique) ainsi que leur promotion (informations, actions de communication) sont indispensables à leur visibilité. Par ailleurs, les usagers aux pratiques informationnelles variées ne sont pas toujours au clair avec cette offre et son utilisation. De ce fait, un enjeu important pour les bibliothèques consiste à informer leurs usagers non seulement sur l'existence, l'intérêt, l'étendue et le renouvellement de cette offre, mais aussi sur les problématiques liées à l'accès ainsi que sur la valeur ajoutée de ce type de ressources.
- Les pratiques informationnelles et l'appropriation du numérique chez les usagers étant encore en pleine mutation, la bibliothèque a une mission d'accompagnement dans cette transition. Afin de réduire la fracture numérique, de mieux répondre aux pratiques nomades et d'aider les usagers à adopter de nouvelles pratiques documentaires, les bibliothèques doivent intégrer les ressources électroniques à leurs missions de médiation et de facilitation d'accès. Cela constitue un enjeu particulièrement important pour les bibliothèques de lecture publique dont le rôle social implique de donner un accès étendu au savoir sous quelle que forme que ce soit.
- À l'heure actuelle, la production éditoriale numérique est encore restreinte et relève de grandes disparités (freins techniques, financiers, juridiques, technologiques, développement avancé dans certaines disciplines et quasiment inexistante dans d'autres, etc.). Rarement conscients de cette problématique, les usagers ne comprennent pas toujours pourquoi tous les livres imprimés de la bibliothèque ne sont pas aussi disponibles en version numérique.
- Les usagers ne connaissent pas toujours la plus-value qu'offre une version numérique d'un ouvrage par rapport au papier. Il est donc important de les en informer sans mettre en concurrence ces deux types d'édition. En effet, l'édition numérique actuelle est encore majoritairement publiée en PDF ou ePub 2, ces formats de fichiers permettent uniquement la publication d'ouvrages « homothétiques »³⁸. Néanmoins, le développement du format ouvert ePub 3, supportant les enrichissements interactifs (vidéos, animations, fenêtres pop-ups pour la prise de notes, etc.) participe à de nouvelles formes de publications à valeur

³⁷ Voir exemple : <http://libguides.slu.edu/c.php?g=185755&p=1226723>

³⁸ Reproduction à l'identique du livre imprimé en version numérique à l'exception de fonctionnalités de base telles que la recherche plein texte.

ajoutée par rapport au papier (livres enrichis, couplage papier/numérique, dispositifs trans-médias).

- De manière générale, notamment en bibliothèque universitaire, l'accès aux ressources se fait par type de documents (ebooks, périodiques électroniques, bases de données, etc.). Cette logique bibliothéconomique relève davantage d'une organisation « métier » que d'une logique « utilisateur », ce qui freine l'utilisation des collections numériques. En effet, les usagers ne cherchent pas par type de documents, mais par auteur, genre littéraire, sujet ou discipline. Cette organisation des ressources par type de documents étant moins intuitive pour les usagers, des informations relatives à l'accès doivent être communiquées.

3- Réponses possibles

Il s'agit ici de donner les informations essentielles à transmettre aux usagers pour pallier les manques informationnels identifiés dans le chapitre précédent de manière à leur permettre une meilleure appropriation et une utilisation facilitée des ebooks. Il est ici nécessaire de bien définir les informations qui devront être communiquées en priorité. Ces informations peuvent concerner spécifiquement l'offre de la bibliothèque. La bibliothèque étant spécialiste et donc prescripteur sur ce sujet, les informations peuvent également être générales (qu'est-ce qu'un ebook, comment télécharger des contenus et les lire sur un dispositif mobile, où trouver des ouvrages libres de droits, plus-value des ebooks, etc.). Le personnel peut ici diffuser le résultat de sa veille en la matière, notamment sur l'évolution du matériel, les formats de documents, actualité littéraire numérique, etc.

Les supports d'information sur les ressources (guides, flyers, listes des nouvelles acquisitions, présentations PPT, vidéos promotionnelles, etc.) doivent intégrer une présentation des ebooks. Cela est particulièrement utile lors des inscriptions/séances d'accueil de nouveaux usagers et autres événements de la bibliothèque et/ou de l'institution, ville, canton.

Pour une meilleure compréhension, les préconisations ont été synthétisées sous la forme d'un tableau qui relie le manque informationnel identifié et l'action relative.

Manque informationnel des usagers	Action relative à mettre en œuvre pour combler ce manque
Existence et nature de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> • Informer sur l'offre de ebooks en précisant que celle-ci est limitée (mais en expansion) par rapport à l'offre éditoriale imprimée. • Informer régulièrement des nouvelles acquisitions.
Etendue de l'offre	En parallèle de l'offre payante et lorsque cela s'y prête, informer de l'existence de contenus numériques tombés dans le domaine public ou libres de de droits.
Valeur ajoutée de l'offre	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter les messages en fonction du type de public (ex. possibilité d'agrandir les caractères ou de changer les contrastes pour les personnes malvoyantes, accès depuis chez soi et à tout moment aux ebooks pour les chercheurs ou les étudiants, possibilité de stocker beaucoup de documents à la fois sans subir le poids des livres papier, utilisation d'un dictionnaire intégré pour des étudiants en traduction ou en littérature, existence de formats adaptés aux dispositifs mobiles, etc.). • Recommander des applications basiques qui permettent la « manipulation » des documents numériques (applications pour le copier/coller, annotations, prises de notes, surlignage, etc.).

Accès	<ul style="list-style-type: none"> • Informer des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs et de la démarche de recherche pour trouver des ebooks. Les rendre attentifs au fait qu'un logiciel de lecture est nécessaire (ex. Adobe Reader). • Informer des problématiques techniques et fonctionnelles d'accès et de lecture des ebooks : accès au texte intégral via le Wi-Fi de l'établissement, depuis l'extérieur via le VPN. • Informer sur l'éventuelle nécessité de créer un compte pour accéder à certains services et utiliser certains logiciels. • Expliquer la marche à suivre pour lire/transférer les documents sur des dispositifs mobiles (liseuses, tablettes, smartphones et ordinateurs). • Exposer les problématiques liées aux formats de fichiers et la compatibilité avec les différents dispositifs mobiles. • Discuter du contrôle parental et des accès Internet sur les tablettes avec les parents.
Restrictions (DRM)	Sensibiliser aux restrictions et limitation d'usage des ebooks (nombre de prêts simultanés limités pour le même document, etc.).

En outre, il est important de connaître le niveau de satisfaction des usagers quant aux informations reçues. Pour cela, des questionnaires peuvent être distribués à la fin des séances d'information. Un bref quizz peut également permettre de vérifier l'intégration des informations communiquées.

4- Préconisations concernant la mise en œuvre

Aspects spécifiques au contexte académique

- Informer les usagers sur les modes d'utilisation des ressources³⁹ dans le cadre universitaire.
- Informer les usagers de l'existence d'applications mobiles à valeur ajoutée proposées par les éditeurs et diffuseurs scientifiques pour la lecture (applications spécifiques à regrouper par disciplines)⁴⁰.
- Sensibiliser les académiques à l'existence, l'étendue et l'intérêt de l'offre de ebooks pour les encourager à y recourir.
- Informer le public étudiant et enseignant des publications scientifiques qui témoignent de l'intérêt d'utiliser les ressources numériques et notamment les ebooks dans le cadre universitaire (ex. impact sur l'augmentation du taux de réussite des étudiants, qualité de la recherche)⁴¹.

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

- Sensibiliser les usagers à la lecture numérique. Il est important de faire la promotion de la lecture numérique, de sa valeur ajoutée tout en « dé-diabolisant » les ebooks par rapport aux livres papier.
- Informer les usagers de la compatibilité des formats de documents et des dispositifs mobiles (expliquer les différences).
- Présenter les applications permettant de gérer les ebooks et la possibilité de retour anticipé des prêts numériques.

³⁹ Voir exemple : <http://isites.harvard.edu/icb/icb.do?keyword=k70847&pageid=icb.page357682>

⁴⁰ Voir exemples d'applications sur le lien suivant : <http://libguides.mit.edu/c.php?g=176092&p=1158704>

⁴¹ Voir exemple : <http://www.hesge.ch/heg/infotheque/services/formation-documentaire>

5- Impacts pour l'équipe

Pour la visibilité et l'utilisation des ressources numériques en général, et des ebooks en particulier, il est important de mener un travail de réflexion autour des sources d'informations des usagers.

De même, il est important d'inscrire cette action dans le plan stratégique de l'institution et sa politique documentaire, afin qu'elle soit définie comme une action prioritaire. Les applications concrètes de ces actions doivent être également précisées et planifiées.

Dans la mesure du possible et en fonction de la taille de l'institution, un groupe de travail composé de plusieurs collaborateur-trice-s pourrait permettre d'initier la réflexion, d'orchestrer et de piloter la mise en œuvre des actions dédiées à l'information des publics. Afin d'informer correctement les usagers sur les différents éléments présentés précédemment, il faudra :

- En complément d'une veille sur l'évolution du marché des publications numériques, surveiller :
 - les applications mobiles en lien avec la lecture numérique et les bibliothèques (à décliner selon une typologie propre à l'institution concernée). Par exemple, en milieu académique, la veille peut être réalisée par domaine disciplinaire, par exemple en mettant en place des alertes sur les sites des éditeurs et diffuseurs scientifiques ;
 - les applications de lecture développées par les fournisseurs de dispositifs mobiles (Apple, Sony, etc.).
- Rédiger une liste des informations importantes à communiquer aux usagers à destination des collaborateurs pour les guider lors des séances d'information/présentation des ebooks et des dispositifs mobiles.
- Sensibiliser les professionnels à cette problématique et à leur rôle de « relai d'information » de natures diverses auprès des usagers.

6- Actions de communication spécifiques

En interne

- Informer régulièrement les collaborateurs des nouvelles informations à communiquer aux usagers (ressources, restrictions, applications et dispositifs mobiles, etc.).

À destination des publics

- Les actions de communication en lien avec cette recommandation sont présentées dans la fiche 6.

Fiche 5. Former et encourager l'auto-formation des usagers à l'utilisation des ebooks

Descriptif

Cette fiche vise à fournir des recommandations opérationnelles pour former les usagers à l'utilisation des ebooks.

1- Considérations générales

Les usagers ne disposant pas du bagage nécessaire à l'utilisation de ebooks ont besoin d'être accompagnés et formés, aussi bien en ce qui concerne les aspects techniques de l'accès aux ressources (VPN, transfert, formats, etc.) qu'au sujet de l'usage des ressources elles-mêmes et la façon d'y accéder (fonctionnalités, recherche, conditions de prêt). Les éléments suivants doivent être pris en considération.

Problèmes d'accès liés au repérage des ebooks :

- interface de recherche inadaptée (ie. peu intuitive) ;
- méconnaissance de l'existence ou de l'étendue de l'offre numérique ;
- difficultés à déterminer si un ouvrage existe en version numérique ;
- confusion liée à la multiplicité des modes d'accès aux contenus selon les éditeurs (ex. différents formats, division par chapitres des ouvrages en format PDF) ;
- difficultés à trouver les livres de référence en version numérique, de même que certaines nouveautés.

Problèmes liés aux conditions de prêt :

- difficultés à comprendre les restrictions sur la consultation de ces ebooks (ex. certains ne sont pas consultables par deux utilisateur-trice-s en même temps) ;
- incompatibilité des droits de prêt mis en place par les éditeurs (DRM)⁴².

Problèmes d'accès techniques et fonctionnels :

- méconnaissance des protocoles d'accès (ex. VPN, Wi-Fi, sur identification, login) ;
- méconnaissance des différents formats de ebooks et des logiciels de lecture.

Problèmes liés au manque de connaissances sur les fonctionnalités de « manipulation » des textes numériques utiles à l'apprentissage :

- méconnaissance de l'existence d'applications à valeur ajoutée proposées par les éditeurs et diffuseurs⁴³ pour la lecture de contenus sur dispositifs mobiles ;
- méconnaissance des fonctionnalités basiques permettant la « manipulation » des documents numériques sur dispositifs mobiles autres que l'ordinateur (applications pour le copier/coller, annotations, prises de notes, surlignage, etc.). La réalisation de ce type de tâches favorisant l'assimilation de nouvelles connaissances est préférée sur support papier.

⁴² Digital Rights Management : http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8362949

⁴³ Voir exemples : <https://itunes.apple.com/us/app/elsevier-elibrary-reader/id893996694?mt=8> ;
<https://www.us.elsevierhealth.com/article.jsp?pageid=7739>

2- Problèmes soulevés

- L'utilisation des ressources numériques dans l'ensemble, et des ebooks plus particulièrement, implique l'acquisition de compétences à la fois techniques, fonctionnelles (connexion, téléchargement, etc.) et informationnelles (recherche, tri, analyse et traitement de l'information). La lecture de ebooks, à la différence de livres en format papier accessibles sans compétences préalables, nécessite le développement d'une offre de formation spécifique.
- Il existe une certaine forme d'illusion de la part des usagers dans le domaine des technologies et de l'utilisation des ressources numériques : certain-e-s surestiment leurs compétences alors qu'ils ou elles peinent à accéder aux ebooks et à les lire.
- La formation des usagers implique pour les bibliothécaires d'avoir des compétences pédagogiques par l'intermédiaire d'une formation de formateurs. Or, en Suisse, les cours de ce type ne sont pas intégrés depuis très longtemps dans les cursus des professionnel-le-s de l'information.
- Le nombre d'usagers à former à l'utilisation des ebooks est à considérer. Selon les cas, le recours à une combinaison de plusieurs outils et techniques de formation en présentiel et en ligne (guide, tutoriel, atelier, logiciel d'auto-formation, etc.) semble une solution adaptée, notamment lorsque le nombre d'apprenants est élevé.

3- Réponses possibles

Parmi les services à développer pour accompagner les publics dans l'adoption et l'utilisation d'une offre de ebooks sur les dispositifs de lecture, les formations représentent les leviers d'action privilégiés. C'est par le biais des formations à l'utilisation des ressources numériques sur les dispositifs mobiles que ce type d'offre pourra être valorisé et que les usagers pourront se l'approprier efficacement. Dans ce cadre, la création de formations spécifiquement dédiées aux ebooks semble être une piste intéressante.

Afin d'être utiles et adaptées, les formations doivent combler les manques d'information et de compétences des usagers : il s'agit ici de rendre le lecteur autonome à chaque étape, du repérage des ressources à l'exploitation des fonctionnalités offertes par la lecture numérique. Doivent donc être intégrés les éléments suivants :

- formats de documents (PDF, ePub 2 ou 3) et spécificités respectives, notamment la compatibilité avec les appareils de lecture et la nécessité de logiciels dédiés ;
- outils de recherche des ebooks et méthodes d'interrogation (catalogue de la bibliothèque, moteur interne, plateforme de l'éditeur, etc.) ;
- modalités d'accès (streaming, téléchargement) ;
- problématiques techniques (VPN, Wi-Fi) et fonctionnelles (DRM) ;
- choix et utilisation des dispositifs de lecture, par exemple en fonction du format de document et de l'usage ;
- applications de lecture et d'annotation spécifiques adaptées selon usage (travail académique/lecture plaisir).

La formule (cours théoriques, démonstrations, retours d'expériences, ateliers pratiques, etc.) et les modalités (présentiel vs. à distance, en groupe vs. Individuel, etc.) des formations doivent être choisies en fonction des objectifs d'apprentissage. Toutefois, la combinaison d'un cours théorique portant sur les contenus (couverture, format, restriction d'usage) suivi d'un atelier pratique dédié aux aspects fonctionnels et techniques semble être une option à privilégier.

3.1. Tâches à réaliser en amont

- Mener une enquête préliminaire auprès des usagers de manière à connaître les attentes en termes de formations afin d'adapter le niveau et type de formations (atelier « découverte » et/ou atelier « avancé », etc.). Il est important de définir les objectifs d'apprentissage de la formation et de les communiquer aux usagers.
- Acquérir au moins quatre dispositifs de lecture (deux tablettes et deux liseuses en variant les marques et les environnements – iOS, Android, Windows) pour les faire tester aux bibliothécaires qui ne possèdent pas de matériel. Il s'agit de permettre aux professionnel-le-s de s'approprier et de se former à l'utilisation de ces appareils. Ces dispositifs pourront également servir lors des ateliers de formation à destination des usagers.
- En complément aux formations, rédiger des manuels d'utilisation, guides pratiques pour aider les usagers à trouver et télécharger des ebooks de manière autonome.

3.2. Tâches à réaliser en continu

- Informer les usagers des problématiques techniques et d'accès aux ebooks afin d'éviter les déceptions et de les encourager à persévérer.
- Proposer des ateliers de formation à l'utilisation des ebooks sur dispositifs mobiles (ordinateurs portables, tablettes, liseuses, smartphones) et leur proposer de venir avec leur propre appareil.
- Encourager les usagers à utiliser des didacticiels d'auto-formation à la culture informationnelle pour les former aux différentes problématiques liées au support numérique (celui de l'institution s'il existe ou d'autres). Ce dispositif de formation en ligne en complément des cours donnés en présentiel offre une plus grande liberté aux usagers et peut permettre d'élargir l'audience.
- Proposer des formations « à la demande » ou sur rendez-vous, si l'utilisateur a besoin d'explications plus précises qui nécessitent plus de temps.

3.3. Tâches à réaliser après

- Distribuer un document de synthèse qui récapitule les éléments « à retenir » de la formation.
- Pour ancrer les connaissances et vérifier l'impact des formations sur l'acquisition des compétences, mettre en place des auto-évaluations courtes en ligne (quizz).
- Proposer des questionnaires de satisfaction à la fin des cours (et de l'outil d'auto-formation en ligne) pour adapter les formations. Ces retours pourront servir d'argumentaires à destination des autorités de tutelle et pour encourager les autres usagers à suivre ces cours.

4- Préconisations concernant la mise en œuvre

Aspects spécifiques au contexte académique

- Intégrer dans les formations à l'utilisation des ressources, un atelier d'aide au téléchargement d'une sélection d'applications dédiées à l'apprentissage académique (lecture de PDF comme PDF Expert) et autres fonctionnalités (surlignage, annotations, etc.).
- Recommander des applications spécifiques à la lecture de documents comportant des éléments particuliers (graphiques, équations, schémas, etc.) à télécharger sur dispositifs mobiles selon les différents domaines disciplinaires⁴⁴.

⁴⁴ Voir exemples d'applications : <http://libguides.mit.edu/c.php?g=176092&p=1158704>

- Mettre en place des partenariats avec les enseignant-e-s pour intégrer des ateliers pratiques à l'utilisation des ressources numériques dans certains cours et les lier à la réalisation de travaux académiques (rapport de recherche, travaux de fin de diplôme, etc.). Si possible, valoriser le suivi des formations avec des crédits ECTS, l'objectif étant, à terme, d'intégrer la formation en culture informationnelle aux cursus universitaires.

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

- Proposer des séances de présentation générale autour du numérique en intégrant les ebooks. Il est important de faire la promotion de la lecture numérique et de « dé-diaaboliser » les ebooks par rapport aux livres papier.
- Proposer des ateliers « démonstration et prise en main des dispositifs de lecture » en encourageant les usagers à venir avec leur matériel. Ces formations peuvent aussi être organisées en deux étapes, de manière à ce que les participants puissent essayer à la maison avec leur appareil et revenir à la seconde date avec leurs questions et blocages.
- Lors des formations, expliquer le vocabulaire utilisé (PDF, ePub, applications de lecture, documents libres de droits, etc.) et rédiger un glossaire à distribuer. Une déclinaison numérique à mettre en ligne sur le site Internet de la bibliothèque doit aussi être envisagée.
- Selon les capacités de l'équipe et les demandes, envisager de proposer un suivi personnalisé, éventuellement par téléphone.
- Si possible, créer un atelier intergénérationnel : des jeunes à l'aise avec les dispositifs de lecture expliquent aux seniors comment lire des ebooks. Dans ce cas, il est possible de former les groupes de jeunes de manière à favoriser l'autonomie de ces ateliers. Au final, la bibliothèque devient un lieu d'expérimentation dans lequel son rôle se résume à mettre à disposition du public des locaux et une infrastructure.

5- Impacts pour l'équipe

Afin de former les usagers dans les meilleures conditions et d'ancrer l'utilisation des ebooks dans les pratiques, il est important que les membres de l'équipe de la bibliothèque en charge de la formation des usagers soient eux-mêmes formés par le biais de formations continues ou d'autoformation sur les aspects mentionnés partie 3. Bien entendu, des compétences pédagogiques sont nécessaires et pourront être acquises via des formations de formateurs.

Les actions suivantes doivent également être menées :

- Pour définir un concept de formation adapté selon le type de public et le niveau de compétences à atteindre, il est recommandé de se baser sur le référentiel de compétences en culture informationnelle Suisse⁴⁵. Ceci est valable tant pour les formations dispensées sur place que pour le choix ou le développement d'un outil d'auto-apprentissage.
- Conduire une veille sur les pratiques de formation en culture informationnelle en fonction du type de bibliothèque concernée.
- Définir un planning des formations aux usagers en tenant compte du calendrier institutionnel. Pour les bibliothèques académiques, proposer l'intégration des formations au cours des périodes précédant celles lors desquelles les étudiant-e-s doivent réaliser des travaux académiques (mobilisation et application de ces compétences pour la réalisation d'un travail concret).

⁴⁵ <http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr/kompetenzraster>

- S'efforcer de mettre en place des outils de pilotage et de définir des indicateurs permettant de mesurer l'impact des formations sur l'utilisation des ressources (questionnaires de satisfaction, statistiques de consultation, nombre de personnes présentes aux formations, etc.).

6- Actions de communication spécifiques

En interne

- Informer l'ensemble du personnel de cette offre de formations afin qu'il joue le rôle de relais auprès du public (au prêt, à l'accueil, lors des entretiens de références, lors des événements de la bibliothèque en lien avec les ressources numériques, etc.).
- Donner des séances d'information/sensibilisation destinées aux collaborateurs pour leur présenter les enjeux de la formation à la culture informationnelle pour l'utilisation des ebooks.

À destination du public

- Organiser des moments d'échanges dédiés au support numérique (café-croissant, atelier à la pause de midi, etc.) et notamment les avantages liés à ce nouveau mode de lecture.
- Informer les usagers du déploiement de l'offre de formation (actualités et onglet réservés à la formation sur le site Internet de la bibliothèque, flyers au guichet de prêt, lors des entretiens de référence, sur les manuels d'utilisation, etc.).
- Informer les usagers des problématiques fonctionnelles et techniques (VPN, Wi-Fi) mises en place par les éditeurs (durée de prêt, restrictions d'utilisation, etc.) sur le catalogue des ebooks, dans les manuels d'utilisation et les encourager à suivre ces formations (argumentaire à construire).
- En bibliothèque académique, faire le lien vers les formations depuis les environnements numériques de travail (plateforme e-learning).

Fiche 6. Communiquer efficacement sur les ebooks

Descriptif

Cette fiche vise à fournir des recommandations opérationnelles en vue de mettre en place des actions de communication efficaces et ciblées pour valoriser une offre de ebooks.

1- Considérations générales

Les usagers ne disposent pas toujours des informations suffisantes sur les ebooks et les services complémentaires offerts par la bibliothèque qui favorisent leur exploitation dans les meilleures conditions⁴⁶. Le défi pour les bibliothèques réside dans l'orientation ciblée et opportune des usagers vers les ebooks, ressources immatérielles encore relativement nouvelles dans l'offre des institutions. Pour les rendre visibles et les valoriser afin d'encourager les usagers à les intégrer dans leurs pratiques informationnelles, un important travail de communication et de valorisation doit être mené. Pour ce faire, les bibliothèques disposent d'un panel de possibilités à exploiter et combiner parmi tous les outils et techniques de médiation et de marketing traditionnel ou numérique.

2- Problèmes soulevés

La difficulté majeure pour les bibliothèques est de mettre en œuvre une communication claire et efficace tout en étant là où les usagers se trouvent (physiquement et en ligne). Pour cela, elle doit conjuguer différents supports :

- physiques : flyer, affiche, formation en présentiel, etc.,
- virtuels : site web institutionnel, réseaux sociaux, newsletter, outil d'auto-formation, etc.

Outre les problèmes relevés dans la fiche 4 qui touchent au manque d'informations des usagers, les obstacles ci-dessous doivent être considérés :

- Les usagers sont souvent « noyés » d'informations diverses : ils doivent faire face à une importante quantité d'informations à traiter, dont une grande partie ne les concerne pas forcément ou leur est inutile. Dans ce flot d'informations, ils sont souvent perdus et ont des difficultés à trier celles dont ils ont vraiment besoin. Il est donc important d'informer les usagers de manière ciblée et personnalisée.
- Les professionnel-le-s de l'information sont conscient-e-s de la nécessité d'informer et de communiquer régulièrement avec les publics sur leurs collections. Cependant, ils ou elles n'ont pas toujours le temps suffisant. De plus, ils ou elles ne sont pas forcément formé-e-s à la communication, aux nouvelles techniques de médiation numérique, ni au marketing. Il est donc important pour ces dernier-e-s de développer des nouvelles compétences et/ou de créer des partenariats avec des services expérimentés, internes ou externalisés.

Par ailleurs, une attention particulière doit être portée sur le fait que l'attribution d'un budget spécifique à la valorisation des ressources numériques, et notamment à la mise en œuvre d'actions de communication ciblées, n'est pas systématique. En effet, la promotion des documents arrivant « au bout de la chaîne de traitement documentaire », cette étape est rarement considérée comme prioritaire et n'est que peu souvent réalisée, alors que c'est

⁴⁶ Pour plus de détails sur les informations concernées (notamment les problèmes soulevés et les contenus à mettre en valeur), voir la fiche 4.

justement sur ce point que les bibliothèques doivent mettre l'accent considérant la nature et la complexité liées à l'utilisation des ebooks.

3- Réponses possibles

Pour valoriser les collections numériques, il est nécessaire de définir une stratégie de communication qui déterminera les canaux et supports de communication (site Internet, bulletin de la collectivité, témoignage vidéo, publication de l'université, réseaux sociaux, etc.) ainsi que la ligne éditoriale. Ces choix stratégiques dépendent de nombreux facteurs tels que le contexte institutionnel, les pratiques informationnelles des publics-cibles ou encore les outils de communication déjà mis en place. Les recommandations présentées ici sont une aide à la mise en place d'une stratégie de communication.

Les informations à transmettre ont été définies dans les fiches 4 et 5. Ci-dessous, sont colligés les supports et canaux de communication à mettre en œuvre selon trois types d'action : informer, former, valoriser :

	Dans l'espace physique	Dans l'espace virtuel
INFORMER Signaler et matérialiser	<ul style="list-style-type: none"> • Matérialiser les ebooks dans les espaces de la bibliothèque (QR-codes placés sur les versions papier des documents et sur des « fantômes », dans les nouveautés, au prêt, à l'accueil, sur des flyers, affiches, etc.) • Indiquer l'existence éventuelle de la version numérique sur les exemplaires en format papier • Rendre visibles les ebooks via les dispositifs mobiles (tablettes ou liseuses) en prêt ou en démonstration 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans la mesure du possible, intégrer les ebooks au catalogue de la bibliothèque • Signaler les ebooks dans la liste des nouvelles acquisitions • Signaler les ebooks dans le fil des actualités de la bibliothèque⁴⁷ • Signaler les ebooks disponibles à la bibliothèque dans les résultats des moteurs de recherche généralistes tels que Google Scholar⁴⁸ • Mettre en valeur les sélections de ebooks par profils et selon les listes thématiques décrites dans les fiches 2 et 3
FORMER	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger une documentation courte et didactique⁴⁹ (manuels, guides, fiches synthétiques, etc.) accompagnant l'offre de ebooks à diffuser en format papier dans les espaces • Proposer des formations en présentiel 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des tutoriels vidéo⁵⁰ • Rédiger et mettre en ligne une documentation courte et didactique⁵¹ accompagnant l'offre de ebooks (manuels, guides, fiches synthétiques, etc.) • Proposer des outils en ligne d'auto-formation à la recherche documentaire

⁴⁷ Voir exemple : <http://www.hesge.ch/heg/en/infoteque/actualites>

⁴⁸ Voir exemple : <http://www2.fr.ch/bcuf/Dynamic.aspx?c=3008>

⁴⁹ Voir exemple : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/EXPLOITATION/Default/numerique.aspx>

⁵⁰ Voir exemple :

<https://www.youtube.com/watch?v=OmPxP8KxXTg&list=PLsMwiIQEVycYiUHpLIMP48rJZWYXHyNZH>

⁵¹ Voir exemple : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/EXPLOITATION/Default/numerique.aspx>

<p>VALORISER Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Multiplier les occasions de rencontrer physiquement le public pour parler de l'offre numérique (séance d'information, atelier découverte, journée portes ouvertes, présentation lors d'une nouvelle inscription, etc.) • Pour encourager la sérendipité, mettre en place des dispositifs « passerelles » tels que des piratebox⁵² • Réaliser des supports de communication courts et attractifs (flyers, affiches, bannières, marque-pages, etc.) • Utiliser la flotte d'appareils pour des démonstrations hors les murs, par exemple lors de manifestations locales 	<ul style="list-style-type: none"> • Orienter les usagers par un système de recommandations des ouvrages (par les usagers eux-mêmes, par les bibliothécaires, par une personne de référence, un-e enseignant-e dans une discipline) • Pour encourager la sérendipité, proposer et promouvoir l'outil de découverte⁵³ • Créer des étagères/tables virtuelles sur le site Internet de la bibliothèque (voir fiche 3) • Sur le site de la bibliothèque, proposer des actions de type « Coups de cœur » par profils d'usagers • Exploiter les réseaux sociaux en vue de construire et fédérer une communauté autour de l'utilisation des ebooks (proposer des concours sur Facebook ou Instagram, solliciter les commentaires des lecteurs, etc.)
----------------------------	--	---

3.1. Tâches à réaliser en amont

- Réaliser un état des lieux des canaux de communication utilisés par la bibliothèque et par l'institution (université) et/ou par la ville et le canton.
- Mener une enquête auprès des publics de manière à dresser leurs profils (disciplines, niveaux d'études, âges, etc.) et connaître leurs besoins. Il s'agit également de cerner les moyens qu'ils utilisent pour s'informer sur l'offre de la bibliothèque (abonnement aux flux RSS du site Internet, newsletter, affiches, etc.). L'objectif étant de définir des personas⁵⁴ qui vont permettre de toucher les segments de publics à atteindre et de délivrer les « bons messages ».
- Mettre en place un plan de communication ciblé en fonction du segment de public visé : objectifs de l'action de communication, message à transmettre, canaux de communication à mettre en œuvre et les moments-clés les plus appropriés pour mener l'action (quand ils sont réceptifs ou que les informations utiles sont arrimées au moment où ils en ont besoin). Un calendrier des actions de promotion doit également être défini.

3.2. Tâches à réaliser en continu

- Collecter des indicateurs pour connaître l'utilisation des outils de communication et mesurer l'impact des actions de communication mises en œuvre sur l'utilisation réelle des ebooks (enquêtes, statistiques de prêt/téléchargement des ebooks avant et après l'action de communication).

⁵² Voir exemple :

<https://mediatheques.montpellier3m.fr/EXPLOITATION/DEFAULT/EXPLOITATION/Default/bibliobox.aspx?lg=en-GB>

⁵³ Voir exemples : <http://www.gla.ac.uk/services/library/subjectssupport/informationsskills/discoverytools/> ,

http://www.atrium.umontreal.ca/primo_library/libweb/action/search.do ;
http://explore.rero.ch/primo_library/libweb/action/search.do?vid=RERO_V1

⁵⁴ Voir exemples : <http://library.stanford.edu/blogs/library-website-redesign/2011/06/personas> ;

<http://staffweb.lib.washington.edu/news/units/ITS/ux/2009-q2/persona-construction/final-personas/uw-libraries-personas-overview-of-the-completed-project>

- Répéter périodiquement les enquêtes ci-dessus afin de mettre à jour les personas et d'adapter les actions en fonction du feed-back des usagers.
- Proposer la version mobile ou site responsive du site Internet de l'institution et/ou développer des applications mobiles pour les services de la bibliothèque⁵⁵. Aujourd'hui, il existe des plateformes permettant de développer des applications mobiles spécifiquement dédiées aux bibliothèques⁵⁶ (présentation des services, interrogation du catalogue, gestion du compte lecteur, emprunt de ebooks, etc.). Dans le cas où cette option est retenue, il conviendra de la mettre en valeur, notamment sur le site web institutionnel.

4- Préconisations concernant la mise en œuvre

Aspects spécifiques au contexte académique

- Relayer les informations sur les supports et canaux institutionnels.
- Relayer les informations sur les plateformes de cours (environnements numériques d'apprentissage).
- Développer des partenariats avec des personnes de référence, qui font autorité telles que les enseignant-e-s, les assistant-e-s, les tuteur-trice-s, etc.

Aspects spécifiques aux bibliothèques de lecture publique

- Organiser des événements ludiques et ouverts à tous : démonstrations, café-croissant-discussion, atelier-découverte sur une thématique, etc.
- Dédier un espace découverte dans la bibliothèque avec des dispositifs à tester.
- Installer bien en vue la flotte de liseuses et tablettes dans l'espace de la bibliothèque (près de l'accueil ou de la banque de prêt) avec si possible à proximité immédiate un-e bibliothécaire pouvant répondre aux questions éventuelles.

5- Impacts pour l'équipe

La définition et la mise en place d'une stratégie de communication spécifique pour les ressources numériques mobilisent de nouvelles compétences (techniques, en informatique et en marketing notamment) dont ne disposent pas forcément les professionnel-le-s de la bibliothèque. Il est nécessaire de se former à ces pratiques et de travailler en partenariat avec ces autres services.

- Pour une mise en valeur et à des fins de pérennisation de cette fonction « communication », il est important de sensibiliser les responsables du service et les autorités de tutelles à cette problématique, afin d'inscrire cette tâche dans le cahier des charges des collaborateurs concernés et de définir un budget annuel dédié.
- De même, il est important d'inscrire cette action dans le plan stratégique de l'institution ainsi que dans sa politique documentaire, afin qu'elle soit définie comme une action prioritaire. Les applications concrètes de ces actions doivent être également précisées et planifiées.
- Dans la mesure du possible et en fonction de la taille de l'institution, un groupe de travail composé de plusieurs collaborateur-trice-s pourrait permettre d'initier la réflexion, d'orchestrer et de piloter la mise en œuvre des actions dédiées à l'information des publics.

⁵⁵ Voir exemple : <http://www.mediathèque.ch/valais/mobile-2171.html>

⁵⁶ Voir exemple : <http://bcls.boopsie.com/>

- Définir un plan de formation en communication/marketing pour les professionnel-le-s en charge de cette tâche.

6 Conclusion

Basé sur une approche mixte (quantitative-qualitative) et fortement ancré sur le terrain, le projet Calliopê.ch a abouti à des préconisations basées tant sur l'expérience et le vécu des usagers que sur l'expertise de professionnel-le-s des bibliothèques. Les fiches proposées seront vraisemblablement utiles à la communauté des bibliothèques romandes. Le sujet est en effet d'actualité et en adéquation forte avec les réalités et les préoccupations du moment, comme l'indiquent les initiatives lancées depuis le début du projet⁵⁷ et la mise en place d'offres de ebooks en Romandie ces dernières semaines⁵⁸.

Cet objet d'études est, de fait, instable et il convient par conséquent de mettre en perspective nos résultats avec les évolutions du domaine. Aussi, les recommandations doivent-elles être vues comme des bases de travail à compléter, amender, adapter selon les cas et les contextes.

Finalement, il nous semble qu'une piste intéressante de développement à surveiller est celle des applications mobiles. Certaines sont spécifiquement dédiées aux bibliothèques⁵⁹ et permettent aux usagers la gestion complète de leur expérience via un dispositif mobile (dossier de lecteur, recherche, réservation, emprunt de contenus numériques, lecture, etc.). Un second type d'applications est également disponible et gagne du terrain en Amérique du Nord et au Royaume Uni, notamment en milieu académique. Il s'agit d'applications plus larges, utilisées comme portails de campus virtuels⁶⁰ permettant d'accéder, par exemple, aux actualités de l'université, à son emploi du temps, à sa messagerie, aux cours en ligne, à un plan du campus, aux horaires d'ouverture des infrastructures ainsi qu'à des informations et fonctionnalités dédiées aux bibliothèques telles que celles mentionnées ci-dessus. Côté lecture publique, le même type d'« apps » dédiées aux collectivités locales et territoriales commence également à être exploité. Via un point d'entrée unique, le principe est de proposer aux usagers d'accéder à un ensemble d'informations et services relatifs à leur commune ou canton (agenda culturel, horaires, démarches administratives, formulaires, etc.), notamment ceux liés aux bibliothèques. En conséquence, les bibliothèques doivent être au fait de l'existence de ce type d'outils et s'assurer, le cas échéant, d'être consultées et associées dès le début du processus de développement, de manière à optimiser leur présence sur ce nouveau canal de diffusion.

⁵⁷ Par exemple, la plateforme eBibliomedia lancée en novembre 2014 http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/e-bibliomedia/e-bibliomedia.asp?navid=3

⁵⁸ Par exemple, la plateforme eLecture à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne <http://www.bcu-lausanne.ch/bcul-numerique/electures/> ou l'offre de prêt de liseuses de la Bibliothèque publique et universitaire de Neuchâtel http://bpun.unine.ch/page.asp?sous_menu1=actu&sous_menu2=0

⁵⁹ C'est le cas de Boopsie for librairies <http://www.boopsie.com/> ; en Suisse romande, la Médiathèque Valais propose une application mobile de ce genre <http://www.mediathèque.ch/valais/application-pour-mdiathque-valais-2216.html>

⁶⁰ Par exemple campusM <http://www.campusm.com/>, utilisé par notamment par le King's College de Londres.

7 Références

Les références sont présentées par ordre d'apparition dans le rapport. Les sources citées plusieurs fois dans le texte ne sont répertoriées qu'une fois, lors de leur première apparition.

EPRON Benoît, POUCHOT Stéphanie, DILLAERTS Hans, PRINTZ Philippe, 2014. Offre numérique en bibliothèque spécialisée : appréhender la perception des usagers via une expérimentation de prêt de dispositifs de lecture nomades, le projet Calliopê [en ligne]. *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°15/1, 2014, p. 67 à 81. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2014/05-Pouchot-et-al/index.html>

UNIVERSITÉ DE GENÈVE, 2015. *Université de Genève* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/>

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE (CLP), 2015. *CLP* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.sabclp.ch/fr/>

BIENVAULT, Hervé, 2015. Liseuses : 10 conseils pour bien acheter en 2015. *Aldus - tout sur le livre numérique, depuis 2006* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/2015/06/liseuses-10-conseils-pour-bien-acheter-en-2015.html

BERNARD, Alice, 2014. Les tablettes numériques et liseuses en bibliothèque : définition, fonctionnalités et usages. *Slideshare* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/zerby/les-tablettes-numeriques-et-liseuses-en-bibliotheque>

OTTESEN, Valérie et PAGNAMENTA, Roxane, 2014. *Prêt de dispositifs mobiles dans les bibliothèques suisses* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=zfl7sZMW5Mcl.kOTZBdzBgL6l>

CENTRE CULTUREL COMMUNAUTAIRE DES CORDELIERS, 2013. Service de prêt de tablettes. *Centre culturel communautaire des cordeliers* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://4c-lons.ecla-jura.fr/bibliotheque-numerique/votre-bibliotheque-numerique/830-pret-de-tablettes-qui-quand-comment>

KOVID GOYAL, 2009. *Calibre ebook management* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://calibre-ebook.com/>

LEBLANC, Francis, 2013. StayConnected implante plusieurs NetSpot à la nouvelle bibliothèque du Boisé à St-Laurent! *Le NetSpot : ipads en libre services* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://us6.campaign-archive2.com/?u=f37fdd4936&id=79037a85a8>

CANOPE, LE RÉSEAU DE CRÉATION ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES, 2015. *La grande Bibliothèque Numérique en ligne* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.cndp.fr/crdp-amiens/cddpoise/mediatheque/plus-de-100-000-livres-en-ligne.html>

UNIVERSITÉ DE LAVAL, 2015. *Bibliothèque* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.bibl.ulaval.ca/>

PÔLE UNIVERSITAIRE LÉONARD DE VINCI, 2015. *Infothèque* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.devinci.fr/infotheque/>

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE, 2015. *Infothèque : ScholarVox* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.hesge.ch/heg/infotheque/collections/scholarvox>

MÉDIATHÈQUE PAS-DE-CALAIS, 2015. Fiche pratique n°1 : mettre en place une offre d'e-books gratuits. *Médiathèque Pas-de-Calais* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : http://mediatheque.pasdecalais.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=1921%3Afiche-pratique-nd1-mettre-en-place-une-offre-de-books-gratuits&catid=158%3Anumerique-gratuit&Itemid=420

MÉDIATHÈQUE PAS-DE-CALAIS, 2015. Polar et Romans policiers : une sélection de classiques de la littérature et d'œuvres contemporaines légales et gratuites des genres policier et polar à l'occasion du salon du livre Polar'Lens. *Padlet* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://fr.padlet.com/Mediatheque62/Polar>

ZIKILIBRENBIB, 2012. *Zikilibrenbib : la musique libre s'invite dans les médiathèques* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.acim.asso.fr/zikilibrenbib/>

MÉDIATHÈQUE INTERCONTINENTALE OUEST PROVENCE, [S.d]. WebZooms. *Médiathèque Intercontinentale ouest Provence* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : http://www.mediathequeouestprovence.fr/index.php?id=3166#ifmulticontent_c6172-3

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, 2012. Gestion des droits numériques. *Le grand dictionnaire terminologique* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8362949

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, 2015. Guides : applications mobiles en santé. *Bibliothèques de l'Université de Montréal* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://guides.bib.umontreal.ca/disciplines/369-Applications-mobiles-en-sante>

BIBLIOVEILLEUR, 2015. Les packs. *EbookEnBib : des livres libres en bibliothèques* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://ebookenbib.net/category/packs/>

UNIVERSITY OF TEXAS LIBRARIES. *Pinterest* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <https://www.pinterest.com/utlibraries/>

SAINT LOUIS UNIVERSITY, 2015. Medical Center Library Research Guides. *Site Saint Louis University* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://libguides.slu.edu/c.php?g=185755&p=1226723>

HARVARD COLLEGE, 2015. Harvard Guide to Using Sources: A Publication of the Harvard College Writing Program. *Site Harvard College* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://isites.harvard.edu/icb/icb.do?keyword=k70847&pageid=icb.page357682>

MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY, [S. d]. Apps for academics: mobile web sites & apps: Library research. *MIT Libraries* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://libguides.mit.edu/c.php?g=176092&p=1158704>

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE, 2015. Formation documentaire. *Infothèque* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.hesge.ch/heg/infotheque/services/formation-documentaire>

APPLE, 2014. iTunes Preview : Elsevier eLibrary Reader. *iTunes* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <https://itunes.apple.com/us/app/elsevier-elibrary-reader/id893996694?mt=8>

ELSEVIER, 2015. Featured App. *Elsevier* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <https://www.us.elsevierhealth.com/article.jsp?pageid=7739>

ASSOCIATION «GROUPE DE TRAVAIL CULTURE INFORMATIONNELLE DANS LES HAUTES ÉCOLES SUISSES», 2011. Référentiel des compétences informationnelles. *Informationskompetenz.ch* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr/kompetenzraster>

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE, 2015. Actualités de l'Infothèque. *Infothèque* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.hesge.ch/heg/en/infotheque/actualites>

ÉTAT DE FRIBOURG, [S.d]. *Bibliothèque cantonale et universitaire* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www2.fr.ch/bcuf/Dynamic.aspx?c=3008>

BIBLIOTHEQUE DE CAROUGE, [S.d]. Livres et magazines numériques. *BC Bibliothèque de Carouge* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliotheques-carouge.ch/EXPLOITATION/Default/numerique.aspx>

BIBLIOTHEQUE DE MONTRÉAL, 2013. Emprunter un livre numérique sur PretNumerique.ca [vidéo]. *Youtube* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=OmPxP8KxXTg&list=PLsMwilQEVycYiUHpLIMP48rJZW_yXHYNZH

RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES MONTPELLIER, [S.d]. Qu'est-ce qu'une Bibliobox ? *Médiathèques Montpellier* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <https://mediatheques.montpellier3m.fr/DEFAULT/EXPLOITATION/Default/bibliobox.aspx?lg=en-GB>

UNIVERSITY OF GLASGOW, [S.d]. Discovery Tools. *Library* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.gla.ac.uk/services/library/subjectssupport/informationsskills/discoverytools/>

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, [S.d]. Qu'est-ce qu'Atrium ? *Université de Montréal* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : [http://www.atrium.umontreal.ca/primo_library/libweb/action/search.do](http://www atrium.umontreal.ca/primo_library/libweb/action/search.do)

STANFORD UNIVERSITY LIBRARIES, [S.d]. Personas. *Stanford University Libraries* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://library.stanford.edu/blogs/library-website-redesign/2011/06/personas>

UNIVERSITY OF WASHINGTON LIBRARIES, 2015. UW Libraries Personas : Completed Project Overview. *Staffweb University of Washington Libraries Intranet* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://staffweb.lib.washington.edu/news/units/ITS/ux/2009-q2/persona-construction/final-personas/uw-libraries-personas-overview-of-the-completed-project>

MÉDIATHÈQUE VALAIS, 2013. MV Mobile. *Médiathèque valais* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque.ch/valais/mobile-2171.html>

BURLINGTON PUBLIC LIBRARY, [S.d]. What's inside the app. *Burlington Public Library* [en ligne]. Consulté le 26.06.2015. Disponible à l'adresse : <http://bcls.boopsie.com/>