

RECOMMANDATION 2: PROPOSER DES ACCÈS PERSONNALISÉS AUX EBOOKS

DESRIPTIF

CETTE FICHE VISE À FOURNIR DES INDICATIONS OPÉRATIONNELLES CONCERNANT DES ACCÈS AUX EBOOKS PERSONNALISÉS SELON LES PROFILS D'USAGERS.

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'intérêts¹. 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 documents² 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.

Une typologie des profils d'utilisateurs peut être établie. Ces profils d'utilisateurs 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 thématiques³ via les plateformes d'agrégateurs d'ouvrages en streaming, lorsqu'ils proposent ce mode d'accès ;
- « dossiers » composés de sélections d'ouvrages⁴ pouvant être organisées selon les profils définis. En complément et pour une

meilleure promotion de ces regroupements, des outils collaboratifs de visualisation tels que Padlet⁵ 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 littéraire⁶, 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.

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 (nouvelautés, 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).
- Définir et informer des modalités d'accès/de prêt pour chaque sélection, notamment si les sources proviennent de plusieurs

¹Voir exemples : <http://www.bibl.ulaval.ca/> ; <http://www.devinci.fr/infoteque/>

²Ce type de service fait l'objet d'une description plus détaillée dans la fiche 3, qui lui est consacrée.

³Voir exemple : http://bit.ly/Callopie_PretTablettesJura

⁴La 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. http://bit.ly/Callopie_Fiche1Bib_Pas-de-Calais

⁵Voir exemple : <http://fr.padlet.com/Mediatheque62/Polar>

⁶Voir exemple : <http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/>

RECOMMANDATION 2: PROPOSER DES DISPOSITIFS DE LECTURE PRÉ-CHARGÉS

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.).

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.
- 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 le calendrier académique pour définir la périodicité de mise à jour des listes (semestre, année académique, période 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, docu-

ments tombés dans le domaine public, etc.). Pour une meilleure homogénéité et plus de cohérence à ces regroupements thématiques, définir un « canevas »⁷ 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 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.)⁸.
- 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

⁷Voir exemple : http://bit.ly/Calliope_MediathequeProvence

⁸Voir exemple, l'outil Tumblr :

http://bit.ly/Calliope_MediathequeProvenceTumblr

RECOMMANDATION 2: PROPOSER DES ACCÈS PERSONNALISÉS AUX EBOOKS

3

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'utilisateurs. 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 2ème 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.

CRÉDITS

Porteurs du projet | Stéphanie Pouchot, Aurélie Vieux, Rafael Peregrina

Fiche réalisée dans le cadre du projet de recherche
Calliopê.ch | RCSO ISnet 13-07

Contact | stephanie.pouchot@hesge.ch

Partenaires

enssib | Benoît Epron

Bibliothèque de l'Université de Genève

SAB / CLP | Béatrice Perret Anadi

Conception graphique | Martine Anderfuhren

Juin 2015

