

Les services numériques

Introduction

Cette fiche a pour objectif de présenter les enjeux liés aux services numériques, ainsi que la diversité des services numériques en place dans les bibliothèques. La première partie porte sur une définition des services numériques et montre la diversité des aspects que ceux-ci recouvrent. La deuxième partie définit les principaux enjeux auxquels répondent les services numériques aujourd'hui. Dans une troisième et dernière partie, les services numériques sont illustrés par un choix d'exemples issus de bibliothèques universitaires et de bibliothèques de lecture publique, que vous pourrez compléter en fonction de vos propres découvertes ou expériences. La liste n'est pas exhaustive car les bibliothèques adaptent régulièrement leurs services aux évolutions technologiques.

1. Définir les services numériques

La définition des services numériques est complexe car elle recouvre des aspects très divers. Il n'y a pas, à proprement parlé, de définition de la notion de "services numériques". Sur Internet, cela fait référence à "*la fourniture électronique d'informations, y compris des données et du contenu, sur plusieurs plateformes et appareils, tels que le Web ou le mobile*", ce qui est un aspect seulement de ce que proposent les services numériques en bibliothèque.

Il est nécessaire de situer plus largement la notion de services numériques avec le concept de services en bibliothèque qu'a théorisé Bertrand Calenge dans l'ouvrage «*Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*»¹. Il a démontré que le concept de service possède plus d'un sens. La bibliothèque, en tant qu'entité organisationnelle, est en soi un « service ». Chaque fonction organisée de la bibliothèque correspond également à un « service », par exemple les services techniques, le service de l'accueil, la formation des usagers, les services d'appui à la recherche. Les ressources et les activités de la bibliothèque sont aussi divers types de

¹ Bertrand CALENGE, «*Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*», Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1996. 129 p. ; 24 cm. (Collection Bibliothèques). ISBN 2-7654-0625-1.

« services ». Par exemple, l'accès à Internet, l'accès à des ressources payantes en ligne ou les animations. De plus, le service est à la fois l'interaction établie entre un usager et un agent et le résultat de cette interaction, par exemple une information donnée ou un livre identifié. On peut ajouter que le service se réfère aussi à la manière d'agir d'un agent envers l'usager, lequel recevra un « bon » ou un « mauvais » service. Cette notion de service est centrale pour mettre en place des services numériques.

Voici quelques exemples de services numériques :

- Interfaces numériques : site web, catalogue, application, accessibilité numérique
- Collections numériques : revues, livres, films, outils d'autoformation, jeux vidéo, bibliothèque numérique, numérisation, prêt de matériel informatique, de liseuses
- Équipements numériques : accès wifi, postes informatiques, imprimantes, scanner, Fablab, automates de prêt, armoires de réservation, bibliobus numérique, logiciels
- Médiation numérique : accompagnement numérique, ateliers de formation, contribution à Wikipédia, création numérique
- Création de contenus numériques : sélections de nouveautés et de coups de cœur, présence sur les réseaux sociaux et animation de communautés, service de référence, rédaction d'articles, diffusion de conférences en ligne, conception de podcasts

2. Les principaux enjeux auxquels répondent les services numériques aujourd'hui

2.1. Accompagnement, médiation et formation des usagers : l'inclusion numérique

Un des enjeux auxquels répondent les services numériques est l'inclusion numérique. Sur ce sujet, la synthèse du rapport d'information de Raymond Vall, sénateur du Gers, dans le cadre de la mission « *Lutte contre l'illectronisme et inclusion numérique*² » pointe que treize millions de Français ne maîtrisent pas le numérique alors que les services dématérialisés sont de plus en plus nombreux. L'existence de fractures qui traversent la population autour des usages des outils numériques et informatiques, et les inégalités d'accès aux services publics, ont été pointées et décrits dans un rapport de 2019 du Défenseur des droits Jacques Toubon³. Les bibliothèques sont un des outils de politique publique employés pour la mise en œuvre de services numériques adaptés à la lutte contre l'exclusion numérique.

2 Rapports et synthèse de cette mission d'information du Sénat (2019-2020) sur : https://www.senat.fr/commission/missions/lutte_contre_illectronisme.html (consulté le 15/07/2024)

3 Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, disponible en ligne : <https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-dematerialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics-266> (consulté le 15/07/2024)

Le terme « illectronisme » transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'informatique. Il y a plusieurs degrés d'illectronisme. On parle également d'inhabileté numérique, d'illettrisme numérique, ou encore d'illettrisme électronique. Ces expressions désignent la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement. Le réseau des médiathèques de Plaine Commune propose des ateliers d'accompagnement vers l'inclusion numérique avec "Les cafés numériques"⁴. Il s'agit de créer des moments de partage collectifs permettant aux usagers venant de tous horizons d'enrichir leur culture numérique, de répondre à leurs questionnements et/ou de transmettre leurs savoirs. Les médiateurs les amènent à échanger autour de différents sujets et à trouver les réponses par eux-mêmes. En matière de services liés à l'inclusion numérique on peut citer également l'exemple des bibliothèques de la ville de Rennes⁵ qui proposent un accompagnement au numérique dans les espaces publics, notamment pour les démarches administratives qui se font sur Internet ou à destination de personnes qui ont besoin d'un accompagnement pour accéder à internet et aux outils numériques.

2.2. Accès à l'information et fourniture de matériels

Dans la continuité des enjeux liés à l'illectronisme, pour réduire la fracture numérique, les bibliothèques ont pour mission de donner accès à l'information quelle que soit la forme et le support. Pour ce faire, elles mettent à disposition des outils et du matériel numérique car l'achat de ces équipements peut constituer un frein économique pour certains usagers. Le coût d'un abonnement annuel à Internet est conséquent dans le budget de certains étudiants par exemple. Par conséquent, le fait que la bibliothèque universitaire propose ce service (accès wifi ou via le prêt de câbles Ethernet) est un premier niveau de réponse pour l'accès à l'information. D'autres initiatives portent sur la mise en place de service de prêt de différents matériels informatiques et également de logiciels.

Pour l'accès aux contenus documentaires et pour faciliter leur appropriation, les bibliothèques proposent des interfaces numériques adaptées à leurs utilisateurs, au travers du site web de la bibliothèque notamment. Elles visent également à rendre les usagers autonomes dans leurs pratiques. Quelques exemples de sites web :

<https://www.bnu.fr/fr>

4 <https://pro.bpi.fr/les-cafes-numeriques-une-initiative-des-mediathèques-de-plaine-commun/> (consulté le 15/07/2024)

5 <https://metropole.rennes.fr/laccompagnement-au-numerique-dans-les-espaces-publics> (consulté le 15/07/2024)

<https://u-paris.fr/bibliotheques/>

<https://www.campus-condorcet.fr/>

<https://ged.campus-condorcet.fr/>

<https://www.universite-paris-saclay.fr/vie-de-campus/bibliotheques>

<https://www.bulac.fr/>

Pour les publics spécifiques, et notamment pour les publics dits empêchés, il y a un fort enjeu d'accessibilité aux contenus numériques. L'accessibilité numérique consiste à rendre les services en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap. Les administrations publiques sont encouragées à suivre un ensemble de bonnes pratiques pour l'accessibilité numérique de leur site web, en se basant sur les recommandations du WCAG 2.1⁶ ou du RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations) 3.0⁷. La médiathèque départementale du Jura⁸ a par exemple conçu son site web avec des fonctionnalités comme l'agrandissement de la taille des caractères, la navigation au clavier, un bouton "Dyslexie" présent dans le menu qui permet de passer en un clic la police de caractères de l'ensemble du site en OpenDyslexic. Le bouton "Contraste" permet de basculer le texte de noir sur fond blanc à jaune sur fond bleu foncé.

En matière d'accès aux ressources des catalogues des bibliothèques, le programme national Transition bibliographique vise à rendre les métadonnées des catalogues visibles sur le web, et à les rendre plus accessibles à l'utilisateur. Cette évolution va permettre entre autres choses de donner plus de visibilité aux ressources numériques acquises par les bibliothèques. Par exemple, le catalogue Beluga⁹ de l'Université de Grenoble a développé un catalogue « LRMisé » avec un regroupement automatisé des notices pour faciliter les recherches, et retrouver plus rapidement les différentes manifestations imprimées et numériques. Par exemple, en tapant la recherche "physique Kane Delmelle", le catalogue affiche les différents exemplaires disponibles à la bibliothèque, qu'ils soient physiques ou numériques¹⁰.

Les collections numériques sont un service essentiel pour garantir l'égalité d'accès à l'information. En fonction de leurs publics, les bibliothèques s'abonnent à des

⁶ ([Web Content Accessibility Guidelines](#)) (consulté le 15/07/2024)

⁷ <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/obligations/> (consulté le 15/07/2024)

⁸ <https://mediatheque.jura.fr/aide-et-accessibilite> (consulté le 15/07/2024)

⁹ https://beluga.univ-grenoble-alpes.fr/discovery/search?vid=33UGRENOBLE_INST:UGrenoble (consulté le 15/07/2024)

¹⁰ https://beluga.univ-grenoble-alpes.fr/discovery/search?query=any.contains,physique%20Kane%20Delmelle&tab=LibraryCatalog&search_scope=MyInst_and_CI&sortby=date_d&vid=33UGRENOBLE_INST:UGrenoble&facet=frbrgroupid,include,9011456546223404342&offset=0 (consulté le 15/07/2024)

ressources numériques payantes et mettent à disposition de leurs usagers un accès sur place et à distance. Elles acquièrent également de façon pérenne des ressources numériques pour enrichir leur collection en complémentarité avec les ressources imprimées. Les collections numériques des bibliothèques comportent désormais différents types de documents, des revues, des livres, des films, des outils d'autoformation, des jeux vidéo, des livres audio.

Les bibliothèques proposent également de plus en plus un service de prêt de livres numériques. La bibliothèque numérique de la ville de Paris¹¹, propose plus de 15 000 livres et près de 200 livres audio à télécharger, ainsi que le prêt de liseuses et de tablettes.

Enfin, la mise à disposition de contenus en ligne par les bibliothèques ne suffit pas à faire connaître l'offre auprès des publics. La médiation numérique ou accompagnement numérique est un service fondamental qu'assurent les professionnels des bibliothèques. Ces services peuvent prendre plusieurs formes. Il peut s'agir de créer des contenus numériques, par exemple des sélections de nouveautés et de coups de cœur, mais également de valoriser des contenus numériques avec une mise en contexte de l'information, une éditorialisation, ou encore une diffusion sur les médias sociaux. On peut inclure dans cette catégorie tout ce qui est rédaction d'articles, diffusion de conférences en ligne, conception de podcasts.

La médiation via des interfaces numériques conduit les bibliothèques à s'interroger sur le confort de l'utilisateur en matière de navigation (ergonomie). Cela se traduit méthodologiquement par le recours à différentes démarches dites d'UX Design ou « design de l'expérience utilisateur »¹² pour réorganiser ou créer de nouveaux services. Le design de services s'intéresse à la fonctionnalité et à la forme des services du point de vue de l'utilisateur.

3. Exemples de services numériques issus de bibliothèques universitaires et de bibliothèques de lecture publique

Au sein de l'Université, la bibliothèque universitaire est actrice de la réussite étudiante et de l'excellence de la recherche. Les services numériques y contribuent.

La crise du COVID a accéléré le mouvement de développement de l'offre et des services à distance. Les bibliothèques ont par exemple mis en place des dispositifs d'accompagnement à distance. C'est le cas de la bibliothèque de Sorbonne

¹¹ <https://bibliotheques.paris.fr/livres-numeriques-et-liseuses.aspx?lg=fr-FRs%C3%A9lection> (consulté le 17/07/2024)

¹² ETCHES, Amanda ; SCHMIDT, Aaron. *Chapitre 1. Introduction à l'UX (expérience utilisateur) en bibliothèque* In : *Utile, utilisable, désirable : Redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016 (généré le 17/07/2024). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/1547>>. ISBN : 9782375460535.

Université¹³ qui s'est engagée à garantir le bon fonctionnement des services en ligne, en particulier l'accès à la documentation, et à renforcer l'accompagnement à distance pour répondre aux besoins des étudiants. Elle a par ailleurs continué d'accompagner à distance les étudiants et les chercheurs dans les domaines de la science ouverte et de la gestion des données¹⁴.

Pour de nombreuses universités, un des engagements a été également d'assurer la continuité pédagogique grâce à la formation à distance des étudiants. Avant la crise du Covid, les bibliothèques proposaient déjà aux étudiants des formats de formation hybrides, alliant présentiel et distanciel, avec des modalités pédagogiques numériques pour former aux compétences informationnelles. On peut citer les *serious game*¹⁵, et notamment ceux des bibliothèques de l'université de Bordeaux¹⁶ sur le plagiat, la science ouverte, les services d'une BU, ou bien celui de la bibliothèque de Sciences Po¹⁷ pour détecter les *fake news*.

Les services de référence en ligne sont un autre exemple de service numérique. Ils évoluent avec les technologies récentes et deviennent de plus en plus synchrones pour répondre aux usages actuels, avec des réponses envoyées par SMS par exemple¹⁸. L'expérimentation de l'université de Lorraine avec l'application Rocketchat¹⁹ est un exemple de service numérique évolutif qui s'adapte aux nouvelles technologies. Leur service de question-réponse se transforme en un service de messagerie instantanée (tchat). C'est une manière de renouveler les possibilités offertes par les guichets virtuels de questions-réponses, qui sont devenus des services courants en bibliothèque²⁰.

Du côté des enseignants chercheurs, la bibliothèque universitaire a un rôle stratégique à jouer pour la diffusion et la valorisation de la production scientifique²¹. Le développement de la science ouverte au sein des universités ouvre de nouveaux

13 <https://www.sorbonne-universite.fr/dossiers/covid-19-nos-engagements/covid-19-la-bibliotheque-vous-accompagne-distance> (consulté le 17/07/2024)

14 <https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=2512> (consulté le 14/07/2024)

15 <https://bu.univ-amu.libguides.com/c.php?g=511751&p=3501754> (consulté le 17/07/2024)

16 <https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/Se-former/Les-jeux-serieux> (consulté le 17/07/2024)

17 <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2020/10/28/comment-bibliotheque-sciences-po-paris-lutte-fake-news> (consulté le 17/07/2024)

18 <https://www.ut-capitole.fr/accueil/bibliotheques/services/poser-une-question> (consulté le 17/07/2024)

19 <https://factuel.univ-lorraine.fr/node/1887> (consulté le 17/07/2024)

20 3 axes pour transformer et améliorer les bibliothèques. Archimag, Jean-Philippe Accart,

<https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2022/06/01/3-axes-transformer-ameliorer-bibliotheques> (consulté le 17/07/2024)

21 <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70178-les-nouvelles-competences-des-bibliotheccaires-dans-l-elaboration-de-services-innovants-numeriques-a-destination-des-chercheurs-en-bibliotheque-universitaire-enjeux-et-pratiques.pdf> (page 20, consulté le 17/07/2024)

champs d'investigation pour les BU : enrichissement, valorisation et archivage de corpus numérisés soutenus par des programmes comme CollEx-Persée ; alignement et exposition des données et métadonnées bibliographiques avec un recours grandissant aux algorithmes et à l'Intelligence Artificielle portés par l'ABES et la BnF²² ; appui à la recherche et au pilotage des établissements à travers la bibliométrie, la gestion et la diffusion des articles et données de recherche (open acces, open data), ou encore développement des plateformes d'édition scientifique en libre accès.

Pour terminer, voici trois exemples de bibliothèques municipales proposant des services numériques innovants :

- La bibliothèque de Languidic²³ a été récompensée par le prix de l'innovation numérique en 2021 pour son projet de bibliothèque de savoirs partagés. C'est une plateforme numérique, qui permet de dialoguer en dehors des murs et des horaires de la médiathèque. Les bibliothécaires se chargent de faire le lien entre le savoir pratique divulgué sur la plateforme et les collections de la bibliothèque.
- La Médiathèque Départementale des Vosges est particulièrement impliquée dans le champ du numérique²⁴, que ce soit avec son offre de musique numérique, ou au travers de son engagement dans la réflexion sur la fracture numérique comme en témoigne le service de la « Mallette numérique ».
- Le réseau des bibliothèques municipales de Lyon avec le service de questions réponses « Le guichet des savoirs »²⁵.

Bibliographie et sitographie

Généralités

JACQUINET, Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants : Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Nouvelle édition [en ligne]. Villeurbanne : Presses de

²² <https://www.bnf.fr/fr/lintelligence-artificielle-au-service-de-la-bibliotheque-et-de-ses-usagers> [consulté le 17/07/2024]

²³ <https://www.livreshebdo.fr/article/mediatheque-de-languidic-une-bibliotheque-de-savoirs-partages> (consulté le 17/07/2024)

²⁴ <https://mediatheque-vosges.c3rb.org/numerique/presentation-du-numerique> (consulté le 17/07/2024)

²⁵ <https://www.guichetdusavoir.org/> (consulté le 17/07/2024)

l'Essib, 2011. Disponible en ligne : <http://books.openedition.org/presseenssib/512> . ISBN : 9782375460344. (Consulté le 17/07/2024)

MINISTÈRE DE LA CULTURE. *Les effets de la crise sanitaire sur l'activité des bibliothèques françaises en 2020 et 2021, 2022.* Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70524-les-effets-de-la-crise-sanitaire-sur-l-activite-des-bibliotheques-francaises-en-2020-et-2021.pdf>. (Consulté le 17/07/2024)

TA-MIN, Vân. *De l'économie à l'écologie de l'attention : perception et prise en compte du contexte numérique par les bibliothécaires français.* Mémoire de diplôme de conservateur, ENSSIB, 2021. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70137-de-l-economie-a-l-ecologie-de-l-attention-perception-et-prise-en-compte-du-contexte-numerique-par-les-bibliothe-caires-francais.pdf>. (Consulté le 17/07/2024)

Accessibilité numérique

AR(ABES)QUES. *Handicaps et bibliothèques, cap vers l'accessibilité numérique*, n° 106 juillet-août-septembre 2022. Disponible en ligne : <https://abes.fr/publications/revue-arabesques/arabesques-106/>. (Consulté le 17/07/2024)

ENSSIB. *Rencontres nationales du livre numérique accessible*, 2022. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70283-rencontres-nationales-du-livre-numerique-accessible-2021>. (Consulté le 17/07/2024)

Bibliothèques numériques

MINISTÈRE DE LA CULTURE. *Les Bibliothèques numériques de référence.* Disponible en ligne : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-referance>. (Consulté le 17/07/2024)

Bibliothèques universitaires

JUHEL, Katia. *Quelle évolution pour les départements "collections" des SCD ?* Mémoire de diplôme de conservateur, ENSSIB, 2021. Disponible en ligne :

<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70136-quelle-evolution-pour-les-departements-collections-des-scd.pdf> (page 62), (Consulté le 17/07/2024)

Inclusion numérique

BRABANT, Corinne. *“Inclusion numérique : quelles complémentarités, spécificités et coopérations entre acteurs sociaux et culturels ? Journées nationales Bibliothèques numériques de référence – 12 et 13 mai 2022, Arras”*, Bulletin des bibliothèques de France (BBF), Disponible en ligne : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/inclusion-numerique-quelles-complementarites-specificites-et-cooperations-entre-acteurs-sociaux-et-culturels_70667. ISSN 1292-8399. (Consulté le 17/07/2024)

Bulletin des bibliothèques de France, *Bibliothèques et inclusion numérique* [dossiers], 2020. Disponible en ligne : <https://bbf.enssib.fr/sommaire/2020/2>. (Consulté le 17/07/2022)

Médiation numérique

AUVERGNE-RHÔNES-ALPES LIVRE ET LECTURE. *Médiation numérique en bibliothèque et ailleurs : des fiches pratiques pour imaginer des projets*, 2020. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69765-mediation-numerique-en-bibliotheque-et-ailleurs.pdf> (Consulté le 17/07/2022)

MUNKI, 1D LAB, 2020. *Analyse et bonnes pratiques du « parcours utilisateur », enjeu critique de la médiation numérique : Livre blanc sur les ressources numériques*, ENSSIB, 2020. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/69755-analyse-et-bonnes-pratiques-du-parcours-utilisateur--enjeu-critique-de-la-mediation-numerique.pdf> (Consulté le 17/07/2022)

Humanités numériques

AR(ABES)QUES. *Humanités numériques : une renaissance 3.0*, avril-mai-juin 2022
Disponible en ligne : https://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=2836&utm_campaign=Presse%20en%20revue&utm_medium=email&utm_source=Revue%20newsletter. (Consulté le 17/07/2024)

Ressources numériques

MINISTÈRE DE LA CULTURE. *Étude sur les ressources numériques en bibliothèque de lecture publique*, avril 2022. Disponible en ligne :

<https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Etude-sur-les-ressources-numeriques-en-bibliotheque-de-lecture-publique>. (Consulté le 17/07/2024)

Les bibliothèques et l'Intelligence artificielle :

« L'intelligence artificielle à la BnF ». In *Chroniques de la BnF*, n°93, janvier-mars 2022. Disponible en ligne : https://multimedia-ext.bnf.fr/Chroniques/Chroniques_93.pdf [consulté le 17/07/2024]