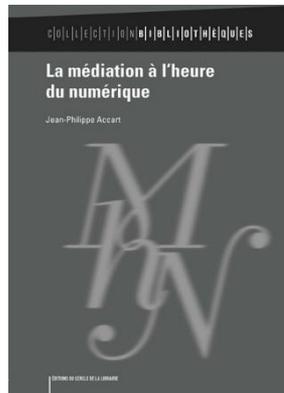




## Midi - AGBD

# *La médiation à l'heure du numérique* par Jean-Philippe Accart



Directeur Bibliothèque et Archives  
Ecole hôtelière de Lausanne,  
HES-SO // University of Applied Sciences Western Switzerland

<http://www.jpaccart.ch>

[jpaccart@gmail.com](mailto:jpaccart@gmail.com)

Twitter: @jpaccart



## *La médiation à l'heure du numérique*

### Préambule

Cette intervention se propose de:

- **Faire le point** sur l'actualité des métiers de l'information-documentation et bibliothèques à l'ère du numérique.
- **Prendre en compte** les défis sociaux, techniques et politiques, ainsi que les développements en cours.
- **Montrer comment le métier doit être mieux imbriqué** dans la vie sociale, économique et politique.
- **Suivre les évolutions** technologiques et sociétales afin d'assurer **la transition vers le numérique**.



## *La médiation à l'heure du numérique*

### 5 tendances actuelles pour la transition numérique :

1. La curation
2. La collaboration
3. La médiation
4. L'évaluation

### En conclusion :

-> du spécialiste I&D à l'architecte de l'information et focus sur la médiation numérique.



## *La médiation à l'heure du numérique*

### 1. La curation

- Terme « **curation** » apparu en 2008-2009 ;
- Issu des pays anglo-saxons : le « **curator** » est la personne qui sélectionne les œuvres d'art en vue d'une exposition en fonction d'un certain type de public ;
- Le « **content curator** » est la personne qui partage sur Internet ses découvertes numériques sur des sites comme *Delicious, Scoopit, Pearltrees, Pinterest...*



## La médiation à l'heure du numérique

### 1. La curation : définition

#### Qu'entend-on par « curation » ?

- ▶ Selon Véronique Mesguisch, « *la curation consiste à repérer divers contenus numériques en fonction d'une thématique donnée, de sélectionner et filtrer les plus pertinents, de les organiser, les structurer à travers un dispositif de scénographie et d'en favoriser la diffusion* » .

dans « Le curateur, cet animal social dans la jungle informationnelle », *Documentaliste, sciences de l'information*, 2012, vol. 49, n° 1, p. 25



## *La médiation à l'heure du numérique*

### **1. La curation : la règle des 4 C**

Pour les professionnels de l'information, la règle des 4 C s'applique:

- > **C**réation de contenu ;
- > **C**ommunication ;
- > **C**ommunauté ;
- > **C**uration.

(par V. Mesguich, «*La curation: le quatrième C de l'entreprise 2.0*», BIVI Fonctions documentaires, 2012)



## *La médiation à l'heure du numérique*

### **1. La curation et les spécialistes I&D**

- ▶ Créent leurs propres espaces de curation, selon les techniques documentaires apprises, avec de nouveaux contenus ; ils communiquent sur ceux-ci et diffusent l'information vers des communautés ciblées.
- ▶ Maintiennent un thésaurus ou un référentiel en utilisant des formats tel le format RDF.
- ▶ Font en sorte que les données d'archives et les publications puissent être liées, avec une mise en valeur des données structurées.
- ▶ Exemple d'**Isidore** « première plateforme d'enrichissement et d'accès aux données et documents ouverts de la recherche en sciences humaines et sociales » (<http://www.rechercheisidore.fr/>)

**-> la notion de curation induit la notion de collaboration**



## *La médiation à l'heure du numérique*

### **2. La collaboration**

- **avec les utilisateurs**, usagers, lecteurs, clients...: notions de servuction, de coproduction ; la valeur ajoutée du spécialiste I&D qui apporte expertise, mise en relation des personnes, des savoirs et compétences.
  
- **avec les utilisateurs toujours** et la création de **communautés collaboratives** en ligne grâce aux réseaux sociaux.
  
- entre **professionnels d'un même métier** : le fait associatif ; les outils communs collaboratifs.



## *La médiation à l'heure du numérique*

### **2. La collaboration**

- entre **professionnels exerçant des métiers proches** : interrelations archiviste, documentaliste, bibliothécaire, musées...
- avec **d'autres métiers connexes** : informatique, communication, marketing, gestionnaire, cadre...
- entre **institutions-sœurs** : consortium ; licences ; portails...

**-> la notion de collaboration implique celle de médiation**



## *La médiation à l'heure du numérique*

### **3. La médiation**

Concept en plein développement. Elle peut être:

- ***sociale***: la bibliothèque «lien social et lieu social»; «lieu de cohésion sociale» selon Claude Poissenot ;
- ***culturelle***: découle de la politique culturelle de la ville, de la région, de l'Etat ;
- ***pédagogique*** : dans le cadre scolaire, éducatif en général ;
- ***entre pairs*** : exemple de Gallica et des Gallicanautes ;



## *La médiation à l'heure du numérique*

### 3. La médiation

- **documentaire** : soit la mise en relation entre un utilisateur et un document / une information ; la médiation la plus «évidente» ;
- **numérique**: liée au Web social, facilite l'accès à l'information numérique ; lien virtuel avec l'utilisateur ;
- **technologique**: en SHS et sciences dures, collaboration étroite documentalistes et chercheurs ;
- **scientifique** : dans le cadre des Humanités numériques, recenser sur Internet les expérimentations et pratiques d'*open data*, réaliser une revue de la littérature, rédiger des rapports, communiquer et être en relation avec des chercheurs.

-> la notion de médiation est liée à celle d'évaluation.



## *La médiation à l'heure du numérique*

### **4. L'évaluation**

-> Enjeu majeur actuel où interviennent les notions de **pertinence** de l'information, **fiabilité**, **confiance**, **crédibilité**, **plagiat**, **fraude**.

-> Critères d'évaluation de la **qualité d'une source d'information** : pertinence, exhaustivité, complétude, précision, fiabilité...

-> **Rôle de l'utilisateur** dans l'évaluation: *tagging*, *crowdsourcing*, systèmes de recommandation...



## Du spécialiste I&D à « l'architecte de l'information »

- Concept date de 1975, il a été proposé par un designer américain, Richard Saul Wurman.
- Celui-ci prévoit déjà l'**infobésité** (*information overload*).
- Il propose une **organisation graphique des informations** afin qu'elles soient utilisables et accessibles.
- Il présage donc la **cartographie dynamique** et la **sémiologie graphique** définie comme « l'ensemble des règles d'un système graphique de signes pour la transmission d'une information » (Jacques Bertin) .



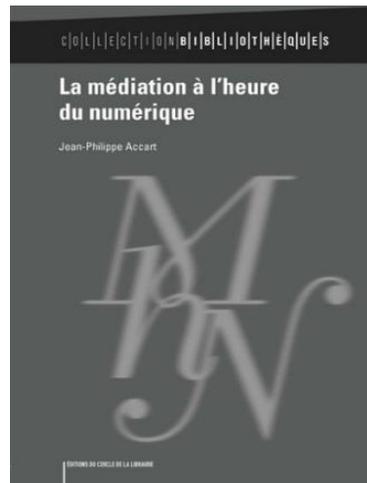
## Du spécialiste I&D à «*l'architecte de l'information*»

Aujourd'hui, **l'architecte de l'information** rassemble **trois types de compétences** :

- **la conception technique des dispositifs** ;
- **l'organisation des contenus** sous forme d'ontologies, de classement thématique, sémantique, de système de navigation par facettes ;
- et **le design interactif**, le plus souvent sous forme de cartographies.

-> **Conjugaison entre information documentaire et informatique, chaînon manquant entre le système d'information documentaire et le système d'information.**

# Focus sur la «La médiation numérique»





## Focus sur « la médiation numérique »

### Déroulé

- Le paysage actuel de l'information numérique
- Définir la médiation numérique
- Un plan pour «la médiation numérique»
- Partir des besoins exprimés par les utilisateurs
- 4 exemples de services numériques et de médiation numérique
- En conclusion : Le médiateur numérique

# La médiation numérique



## Intro

- **Océan** informationnel,
- **Inflation** des possibilités de recherche: moteurs, réseaux sociaux, bases de données, catalogues, portails...
- **Supports techniques** nombreux: plateformes, ordinateurs, tablettes, portables...
- **Utilisateurs exigeants**, habitués à l'information instantanée, ne voyant pas l'utilité d'intermédiaire...

**mais...**

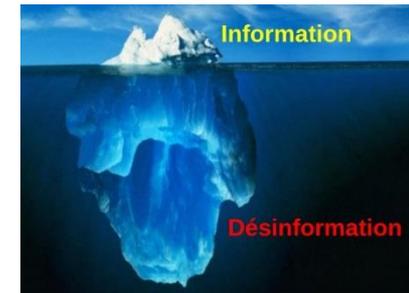
## La médiation numérique



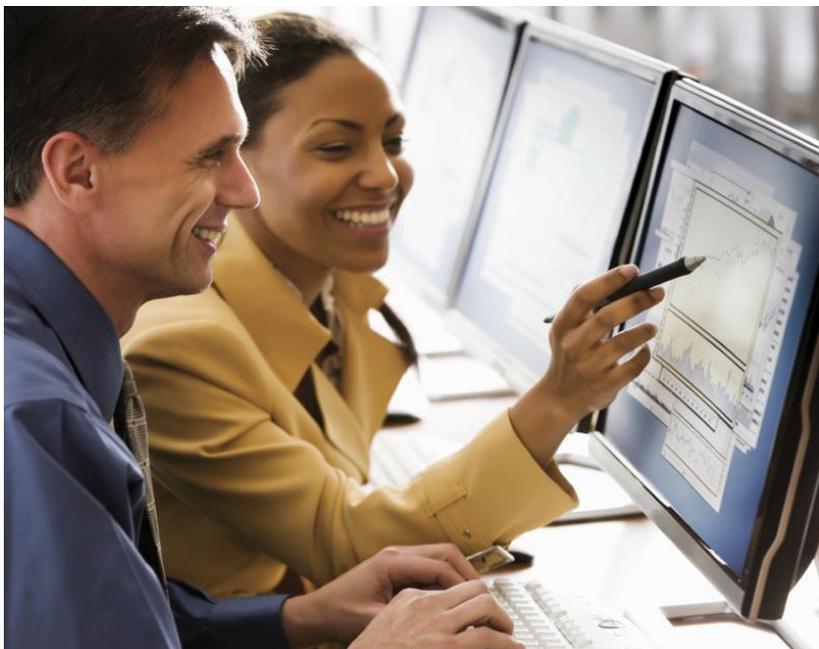
### ... quid

- En cas de recherches **complexes** ?
- De la **désintermédiation** actuelle: «plus besoin de journalistes, d'éditeurs, de bibliothécaires, de documentalistes...»

-> **Conséquences** : confusion, désinformation, fausses informations, fraude, plagiat...



## La médiation numérique

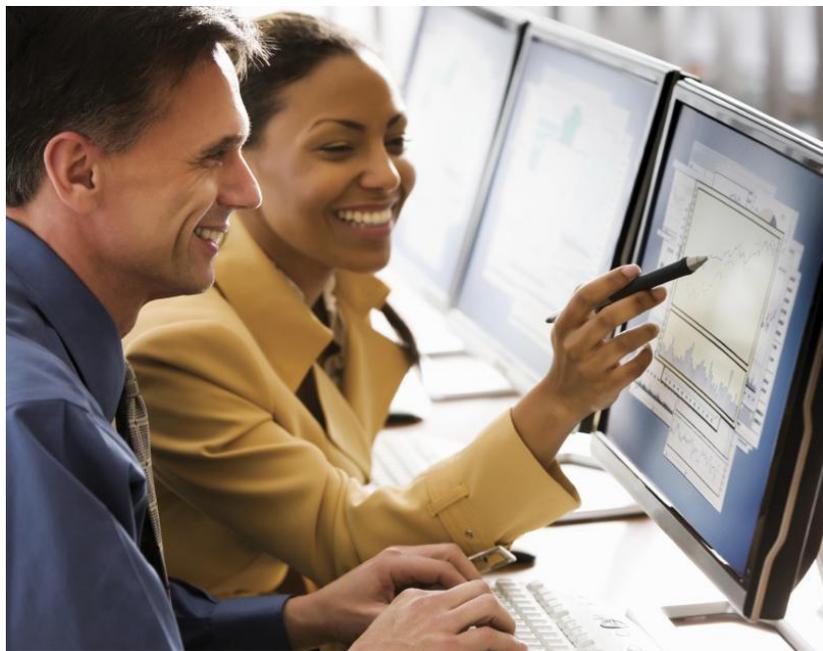


En réalité pour l'utilisateur:

-> Le **besoin d'information et de médiation d'information** n'a jamais été aussi grand pour :

- Trouver des **repères**,
- Trouver **le lien** entre des dispositifs techniques et des dépôts d'information,
- **Trouver la bonne réponse...**

## *La médiation numérique*



2 questions :

**Rôle et place du professionnel de l'information ?**

**Qu'est-ce que la médiation ?**

# La médiation numérique

## Ce qu'est la médiation numérique

«*La médiation doit passer par l'humain*».

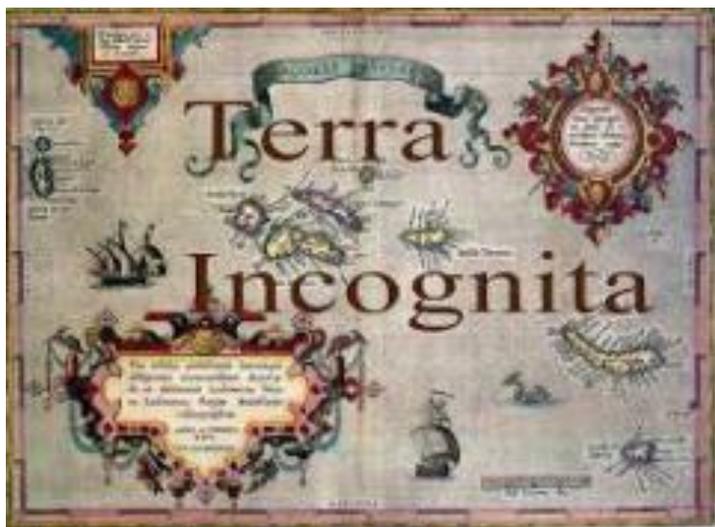
C'est une réponse possible des professionnels de l'information pour accompagner leurs utilisateurs vers l'information numérique. Il s'agit de créer un lien, de les accompagner dans le dédale technologique.

## Ce que n'est pas la médiation numérique

- La médiation n'est pas de la communication.
- La médiation n'est pas de la prescription.
- La médiation ne se résume pas à un dispositif technique.

## La médiation numérique

### Mettre en œuvre la médiation numérique (1)



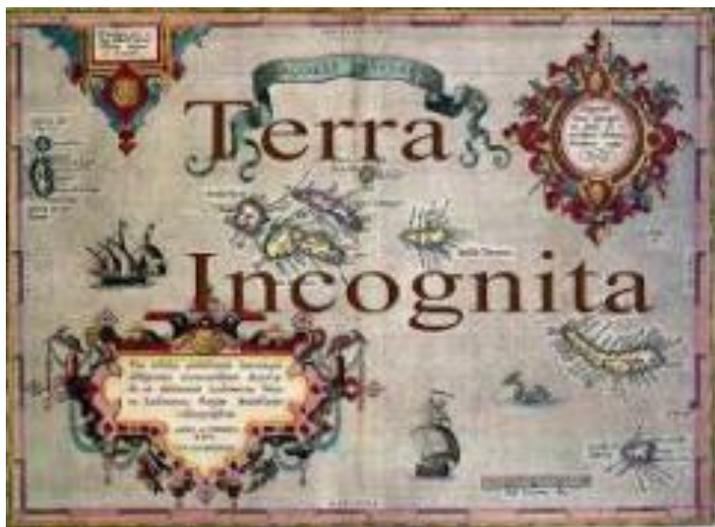
#### Dresser «un Plan médiation numérique»

- Etat des lieux,
- Etude de l'existant,
- Etude des besoins des utilisateurs,
- Budget et moyens,
- Développements à court, moyen et long terme.

-> Insertion dans « une politique globale de services ».

## *La médiation numérique*

### Mettre en œuvre la médiation numérique (1)



#### Etude des besoins des utilisateurs

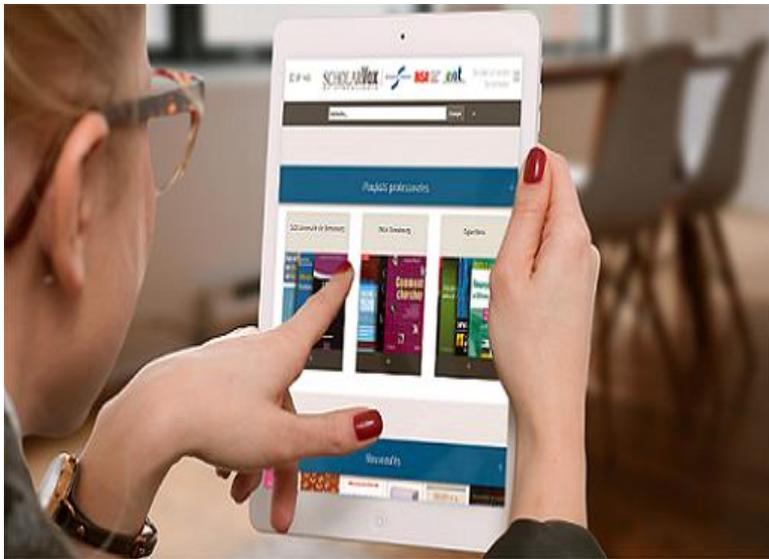
-> proposer des **services numériques en adéquation avec leurs besoins** ;

-> utiliser la méthode du **benchmarking** ;

-> les **solutions les plus simples** sont parfois les plus intéressantes...

## *La médiation numérique*

### **Mettre en œuvre la médiation numérique (1)**



#### Quelques besoins exprimés

- > **Autonomie** et **indépendance** dans la recherche d'information ;
- > **Accès** aisé à des documents numériques, à des sources numériques multiples ;
- > **Découverte** d'autres technologies ;
- > **Interactivité** avec des professionnels, des experts ;
- > **Participation** à des communautés d'intérêts en ligne ;
- > **Réception** d'information de manière permanente...

# La médiation numérique

## Mettre en œuvre la médiation numérique (2)

### Besoin exprimé

- Autonomie et indépendance dans la recherche d'information →



### Réponse apportée

Plateformes d'information numérique offrant la recherche fédérée – avec un accès unique – *Discovery Tool*.



# La médiation numérique

## Mettre en œuvre la médiation numérique (2)

### Besoin exprimé

- Autonomie et indépendance dans la recherche d'information



### Réponse apportée

Créer une App, un code QR, utiliser la réalité augmentée...

**Affluences**

Pourquoi plus de 150 établissements ont déjà adopté Affluences ?

Améliorez l'accueil de vos visiteurs  
Attirez des usagers quand vous en avez le plus besoin  
Maîtrisez vos indicateurs de fréquentation

LES SERVICES AFFLUENCES

Mesurez la fréquentation et le taux d'occupation de votre établissement

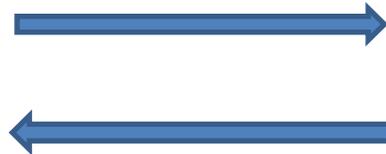
Vous avez déjà un système de comptage ?  
Vous n'avez pas de compteur ?  
Vous pouvez assurer vous-même le comptage ?

# La médiation numérique

## Mettre en œuvre la médiation numérique (2)

### Besoin exprimé

- Interactivité avec des professionnels, des experts.



### Réponse apportée

-> Services Questions/Réponses en ligne, Chats, forums.



# La médiation numérique

## Mettre en œuvre la médiation numérique (2)

### Besoin exprimé

- Participation à des communautés d'intérêts en ligne



### Réponse apportée

- Plateformes de réseaux sociaux, outils collaboratifs et outils de curation



## *La médiation numérique*

### Mettre en œuvre la médiation numérique (2)

- **Le médiateur numérique**

- > Relation de **proximité** avec le public qu'il renseigne;
- > Adoption d'une **démarche proactive**;
- > Fourniture d'informations à **valeur ajoutée**;
- > **Ciblage** plus accentué des besoins en information;
- > **Facilite l'usage** des outils et dispositifs proposés.

## *La médiation numérique*

### **Mettre en œuvre la médiation numérique (2)**

- **Le médiateur numérique**

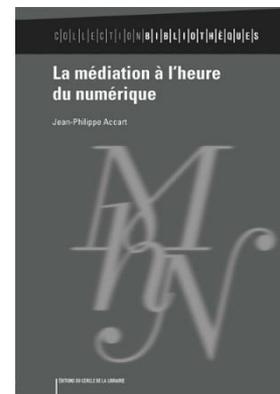
#### **Regroupe différents métiers :**

- \* Curateur de contenus/curateur de données
- \* *Data scientist*
- \* *Data analyst*
- \* *Community manager*
- \* Facilitateur...

**Ouvre la voie vers assistant et consultant en information.**



## *La médiation numérique*



**Merci pour votre attention !**

**Contact :**

» <http://www.jpaccart.ch>

» [jpaccart@gmail.com](mailto:jpaccart@gmail.com)

» Twitter: @jpaccart