

Réussir les étapes d'acquisition de ressources numériques

Journée d'échanges Réseau Carel
12 octobre 2021

Chantal Sibille, responsable du service des ressources électroniques de la Bpi
Emmanuelle Suné, négociatrice pour Réseau Carel



LES GRANDS PRINCIPES

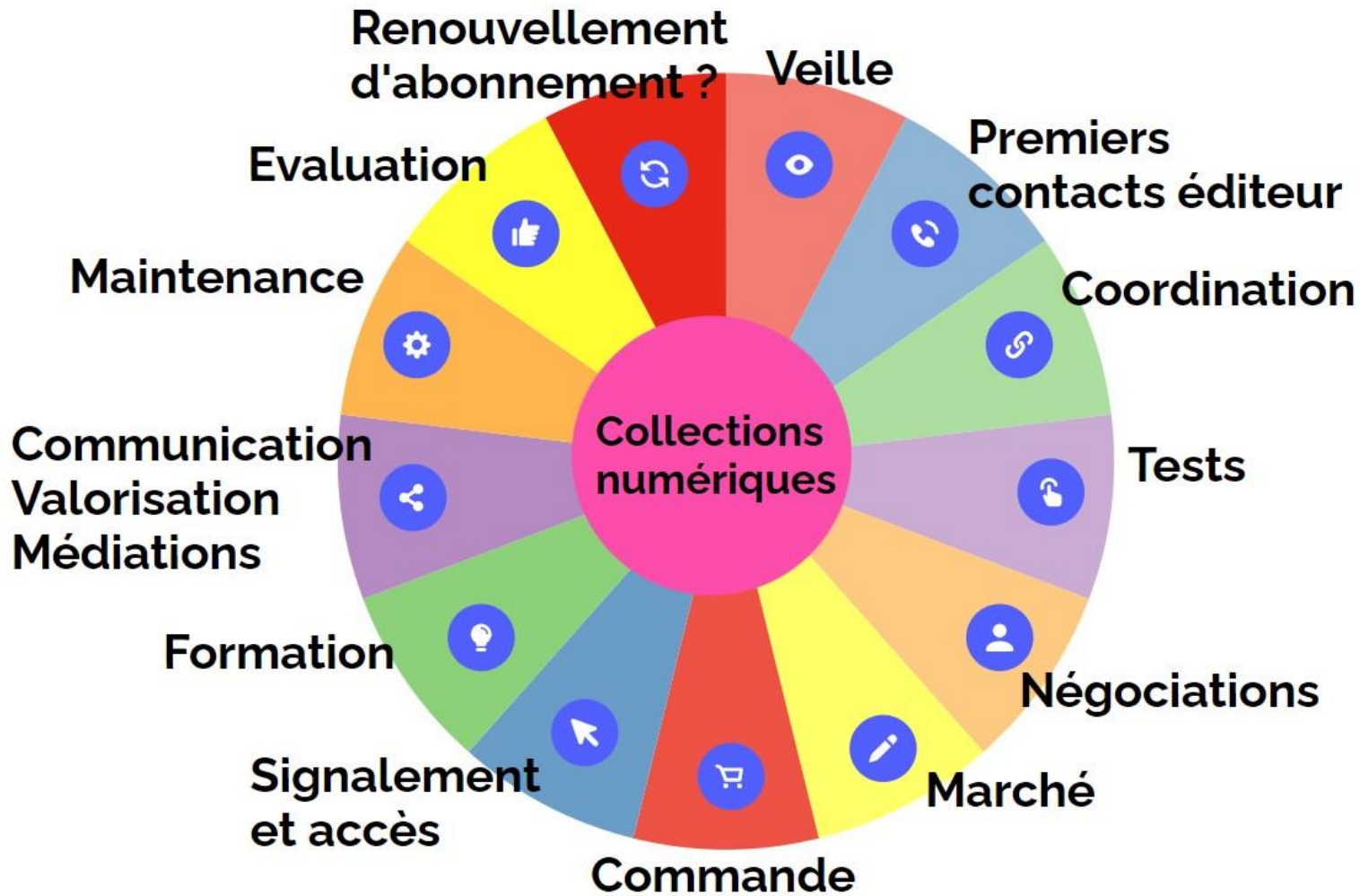
Généralement, les souscriptions correspondent à des locations d'accès qui ne se substituent pas de façon pérenne à des collections physiques.

- Acquérir de la documentation physique, c'est acquérir du stock.

Alors que souscrire à des ressources numériques, c'est souscrire à un service d'accès, c'est-à-dire à du flux.

- Cette différence majeure marque profondément toutes les étapes du cycle de souscription des ressources numériques.
- A chaque étape, se demander quels sont nos objectifs particuliers.

LE CYCLE DE SOUSCRIPTION DES RESSOURCES NUMÉRIQUES



LA VEILLE

Objectifs

Dépend de la situation : sommes nous à la recherche d'une nouvelle ressource, souhaitons nous simplement rester informés ?

Problématique

Trouver l'information / Partager l'information :
Laquelle ? Avec qui ? Comment ?

Éléments méthodologiques

La veille autour des ressources numériques est large : nouveautés et évolutions, suivi des éditeurs, producteurs & diffuseurs, rachats/cessions, situations économiques, modifications d'interlocuteurs, exclusivités ...

LA VEILLE, UNE ACTION DE COOPÉRATION

De l'importance de bien connaître les fournisseurs de ressources numériques

- Veille sur l'apparition de nouvelles ressources à proposer en bibliothèques (recommandation d'un bibliothécaire du réseau)
- Veille sur l'évolution des offres.

Le domaine des ressources numériques est un monde en perpétuels mouvements, évolutions. Ainsi, soyons vigilants quant aux changements économiques et structurels qui impactent nos fournisseurs de ressources. Par exemple, un secteur comme la presse connaît actuellement de grands bouleversements. Les changements de stratégies des titres ou groupes de presse ont une incidence sur les entrées, sorties ou modification d'archives chez les agrégateurs (ex Le monde, le Parisien, El Watan...)



LA VEILLE, UNE ACTION DE COOPÉRATION

Quelles sont les sources d'information ?

- Les sites d'information spécialisés du domaine
- La presse professionnelle
- Les lettres d'information stratégiques payantes comme les clés de la presse pour suivre la stratégie des groupes auxquels appartiennent nos fournisseurs de ressources numériques.
- Les newsletters des éditeurs pour suivre l'évolution de l'offre
 - en terme de contenu : ajout ou retrait de catalogue d'éditeurs aux offres d'agrégateurs de presse ou de livres numériques
 - en terme technique : mise en place récente du module administrateur
- Les réseaux sociaux : tweeter, facebook
- Les échanges informels avec les personnes : les commerciaux, les bibliothécaires, les spécialistes du secteur...
- Les journées d'étude



LA VEILLE, UNE ACTION DE COOPÉRATION

Quels outils pour collecter les informations, mettre en place sa veille ?

Agrégateurs de fils RSS

- Netvibes
- Feedly
- Inoreader

Comment garder en mémoire, organiser cette veille pour pouvoir la réutiliser par la suite, comment retrouver l'information pertinente au moment où on en a besoin ?

- Le tableau général de suivi des ressources numériques
- Les fiches de suivi des négociations ou des échanges par ressource



LA VEILLE, UNE ACTION DE COOPÉRATION

Comment organiser, publier et partager sa veille ?

- Les outils de curation et de partage
 - Scoopit comme celui des Bibliothèques de Metz
 - Padlet comme celui de l'Abf pendant le premier confinement
- Les réseaux sociaux
 - Twitter
 - Facebook
 - LinkedIn

Benchmarking ou le recensement et l'examen comparatif des ressources numériques

Le catalogue réseau Carel vise précisément à référencer des offres numériques susceptibles de susciter l'intérêt des bibliothèques.

Une ressource est-elle mieux qu'une autre ? Pour répondre à la question, une série d'interrogations : quels sont les besoins de votre bibliothèque ? en termes documentaires ? en termes de services ? pour répondre à quelle politique publique ? quel programme ? quel projet ? pour répondre à quelle injonction ? pour travailler en collaboration avec quel partenaire ?

Chaque ressource est unique et sa pertinence au sein des collections se mesure en fonction du contexte, des objectifs et des besoins propres à la bibliothèque.



LES PREMIERS CONTACTS AVEC L'EDITEUR

Objectifs

Dépendent de ce que l'on attend de ce premier contact, de ce que l'on souhaite aussi éviter.

Problématique

Trouver une zone commune d'intérêts partagés, dans un cadre temporel propre à chacun (où met-on le curseur des conditions sine qua none et des deadlines ?)

Éléments méthodologiques

- Questions exploratoires : préparer une liste de questions, parallèlement à une recherche personnelle au sujet de la ressource. Soulever les ambiguïtés, faire préciser les réponses (le cas échéant après la rencontre).
- Penser à faire œuvre pédagogique, c'est-à-dire à présenter son établissement, son réseau, son contexte.
- Quels interlocuteurs ? S'informer de leurs fonctions chez l'éditeur.
- Il n'est peut-être pas toujours judicieux d'aborder à cette étape la question du tarif.

LA COORDINATION

Objectifs

S'il s'agit d'un projet collectif

- Préparer l'éventuelle décision de souscription
- Préparer en amont tout le cycle de vie éventuel de la ressource

Problématique

Collectiviser un choix de souscription

- malgré ou plutôt avec les spécificités de chacun,
- malgré ou plutôt avec des avis partagés

Éléments méthodologiques

- Exposés et discussions internes (collègues, direction, tutelle, services supports...)
- Formaliser les remarques et questions
- Le cas échéant, inviter un ou des collègues lors des négociations



LA COORDINATION AU SEIN DU RÉSEAU CAREL

L'enjeu pour Réseau Carel est de collecter l'ensemble des besoins des bibliothèques

Importance des échanges avec les bibliothèques du réseau pour connaître leurs problématiques.

Synthèse de ces besoins portée à la connaissances des éditeurs afin qu'ils adaptent leur offre en conséquence

- La négociation prend en compte ces besoins qu'ils soient techniques, tarifaires ou administratifs.
- Exposer aux éditeurs la diversité des bibliothèques de lecture publique
 - Diversité en termes de taille, de budget, de fonctionnement.
 - Chacune dessert des publics avec des spécificités culturelles, sociales.
 - Chaque collectivité a sa culture politique.

Préconiser un cadre d'adaptation dans lequel toutes les bibliothèques peuvent se retrouver

S'adapter aux besoins particuliers d'une bibliothèque sans prendre en compte l'ensemble des besoins d'autres bibliothèques peut conduire in fine à une offre mal adaptée.

LES TESTS

Objectifs

- Recueillir des avis argumentés en situation réelle.
- Tester la ressource sur les versants intellectuel et technique. Vérifier certains points incontournables ou conditionnels. Tester toutes les fonctionnalités.

Problématique

- Organiser un test le plus efficient possible.
- L'étape de préparation du test compte quasi autant que le test lui-même.

Éléments méthodologiques

- Tester quoi ? La ressource dans sa globalité ou une extraction ? Toutes les fonctionnalités ou certaines sont-elles bridées ?
- Qui teste ? Intéressant et plus fructueux d'obtenir plusieurs avis, si possible diversifiés. Bien sûr les collègues les plus concernés, mais pensez aussi à un collègue "candide » qui ne connaît pas les ressources numériques. Les publics peuvent aussi être des testeurs.
- Formaliser les retours de tests : préparer des grilles, qui peuvent être toutes simples, mais structurées à l'avance. Les retours vers l'éditeur comprendront à ce stade la synthèse des éléments issus de la veille, la synthèse des premiers échanges avec l'éditeur, du travail de coordination interne, et des tests. En général, ces retours sont souvent synonymes de nouvelles questions à l'éditeur.

LES NÉGOCIATIONS

Objectifs

Mener une série de discussions avec l'éditeur, visant à obtenir les meilleurs services au meilleur tarif, dans le cadre d'une relation commerciale *non ponctuelle* et en explorant tous les angles de gestion de la ressource.

Problématique

Dans un contexte de flux (vs stock) - que la bibliothèque souhaite généralement installer pour plusieurs années - il faut arriver à trouver un équilibre entre ces termes de l'équation : "meilleurs services, "meilleur tarif", "relation commerciale *non ponctuelle*".

Éléments méthodologiques

- La négociation se présente souvent comme un processus itératif : plusieurs rencontres et échanges de courriels sont souvent nécessaires pour parvenir à un accord fructueux.
- La négociation peut aussi progresser/évoluer avec les années.
- Une négociation peut ne pas aboutir. Elle peut (ou non) être reprise ultérieurement.
- Pour l'aspect tarifaire, explorer tous les leviers (vs un prix brut en année 1) : par ex la TVA (lorsque adaptable), les taux d'augmentation annuels, les services associés s'ils sont présentés comme facturables (frais de déplacement pour formation, récupération de notices ou connecteurs, etc.)
- La négociation ne porte pas uniquement sur l'aspect tarifaire. Théoriquement, tout peut se négocier : cela dépend des objectifs (annuels ou pluriannuels) et du cadre temporel que l'on se fixe.
- Penser à négocier des éléments qui peuvent être problématiques pour la bibliothèque et que l'on a tendance à oublier : des clauses de licences, un mode d'accès, l'administration de la base (dont statistiques), le modèle économique...



LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Que négocie-t-on au Réseau Carel ?

- Un cadre tarifaire de référence, clair et transparent.

Réseau Carel négocie un cadre tarifaire de référence. On demande aux éditeurs la transparence et la clarté du modèle tarifaire. Pour les bibliothécaires, le catalogue Réseau Carel est une aide au choix. En effet, le catalogue Réseau Carel centralise des informations sur les offres de ressources numériques et permet de gagner du temps. C'est une aide au choix qui permet de comparer les ressources, de prévoir son budget et de contacter les bibliothèques du réseau abonnées à telle ou telle ressource pour avoir un retour direct d'expérience.

- Une simplicité technique et tarifaire.

Nous préconisons la simplicité (technique et tarifaire) afin de répondre à une hétérogénéité de besoins. On explique aux éditeurs combien les bibliothèques de lecture publique sont diverses, tant en termes de taille, de budget. Chacune dessert des publics avec des spécificités culturelles, sociales... Chaque collectivité a sa culture politique... S'adapter aux besoins particuliers d'une bibliothèque sans prendre en compte les besoins d'autres bibliothèques peut conduire in fine à une offre mal adaptée : préconiser un cadre d'adaptation dans lequel les bibliothèques peuvent se retrouver. Pour proposer une offre lisible, il s'agit d'être clair et de publier une grille transparente avec des critères précisément définis pour tout type de bibliothèques.

- Un modèle vertueux qui facilite l'usage.

Autre principe : Ne pas freiner l'usage.

Si le coût de l'abonnement n'est pas lié à l'accès ou à l'usage, alors les bibliothécaires pourront pleinement s'investir dans la promotion de la ressource sans en subir les conséquences. Cela conduit à négocier ou tendre vers une offre forfaitaire pour un usage (l'usage illimité est normalement maintenant entré dans les mœurs, bien que certains éditeurs en font encore un argument de vente ...) et des accès illimités.

LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Qu'est-ce qu'une offre tarifaire acceptable ?

La bonne offre se situe entre le prix plancher et le prix plafond

- Le prix plancher : le prix minimum qui garantit un minimum de rentabilité à l'éditeur considérant l'effort commercial, l'intervention technique, le paiement des ayants droit etc...
- Le prix plafond : correspond au prix maximum accepté par les bibliothèques.

On explique par exemple aux éditeurs que même une grosse bibliothèque ne payera pas au-delà d'une certaine somme pour une ressource à usage limité. En effet, le coût ne peut enfler de façon tout à fait proportionnelle à la taille de la bibliothèque. Les bibliothèques, elles-mêmes, mis à part le prix de l'abonnement, sont amenées à investir du temps de travail qui a bien sûr un certain coût pour procéder à toutes les démarches administratives (marché, bons de commande...), aux interventions techniques (mise en place de l'accès sur le portail, intervention sur le sigb, création de notice...), aux formations des équipes de bibliothécaires, et aux actions de médiation auprès du public...

Les membres du conseil d'administration de Réseau Carel et des groupes de travail apprécient l'acceptabilité d'une offre.

LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Définir le vocabulaire

Dans les négociations avec les éditeurs, il s'agit de bien définir le vocabulaire pour bien s'entendre sur l'offre.

4 éléments déterminent l'offre :

- l'usage
- l'accès
- la durée de l'offre (en général 1 an)
- le critère de variabilité du prix

Le critère employé pour calculer le tarif est à définir très précisément : parle-t-on d'utilisateurs, d'inscrits actifs à la médiathèque, d'inscrits au portail, d'habitants ?

Suivant chacun de ces critères, le positionnement dans la grille sera très différent. Une marge de négociation repose bien sur la définition des critères.

LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Les différents modèles économiques

- La tarification à l'usage ou dite au jeton

Cette tarification est souvent condamnée par les bibliothèques car elle est risquée.

- Les avantages : dans une vision à court terme, vous payez uniquement ce que les usagers consultent c'est-à-dire au commencement très peu.
- Les défauts : sur la durée, vos efforts pour faire connaître l'offre auprès des usagers, vos efforts de médiation conduiront inexorablement à une augmentation tarifaire. La bibliothèque est alors victime de son succès. Cette tarification pose des problèmes de gestion et de sécurisation budgétaire. Le bibliothécaire peut se retrouver dans cette situation paradoxale : devoir abandonner une ressource car elle rencontre un succès trop important... Il est très difficile de prévoir (d'anticiper) l'usage d'une ressource. Il peut s'avérer difficile de finir l'année car tous les crédits peuvent être dépensés en peu de temps en début d'exercice. Un système de quotas peut permettre de répartir les crédits par usager et sur la durée, ce qui freine l'usage de la ressource....

Attention ! une tarification forfaitaire pour des accès illimités qui varierait en fonction de l'usage n'est plus une offre illimitée cela retombe dans la catégorie tarification à l'usage.



LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Les différents modèles économiques

- L'offre illimitée
 - Qu'est-ce qui est illimité ?
 - l'usage (l'usage par utilisateur; le nombre de consultations ou d'exploitation de résultats de recherche)
 - l'accès simultané illimité
 - le nombre de comptes lecteurs
 - et selon quel critère ?

Il s'agit d'un forfait annuel pour un usage illimité, un nombre d'accès simultanés illimités selon un critère défini, décorrélé de l'usage.

Le critère de variabilité des tarifs et sa définition vont prendre ici toute leur importance car il va définir le coût de votre offre. Il s'agit de définir un critère de variabilité du prix qui permet de définir différents paliers. L'objectif est d'adapter le prix en fonction de la taille de la bibliothèque.

Choisir un critère

- **simple, clair, bien défini et bien connu des bibliothèques de lecture publique** renseigné dans le rapport annuel demandé par le SLL du ministère de la culture comme le nombre d'inscrits actifs à la bibliothèque (ce critère donne une idée de la taille de la bibliothèque mais il est ici à décorréler de l'usage et des usagers réels de la ressource.)
- **Qui convienne au plus grand nombre de bibliothèques.** (en sachant qu'aucun critère ne pouvant convenir à toutes les bibliothèques). Le critère d'inscrits actifs ne convient pas aux BDP. Avec l'association des bibliothèques départementales, nous nous sommes mis d'accord sur un critère à promouvoir : le nombre d'inscrits à l'offre numérique globale de la bibliothèque, c'est-à-dire un usager qui s'est connecté au moins une fois dans l'année au service de ressources en ligne proposée par la bibliothèque, ou le réseau de lecture public. Ce Critère nous est apparu correspondre le mieux aux inscrits actifs des BM.



LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Les différents modèles économiques

- L'offre illimitée
 - Les avantages de l'offre illimitée :
 - Aucun frein à la promotion de la ressource,
 - Sécurisation de la dépense,
 - Pérennisation de l'offre
 - Accès distants plus aisés
 - Les défauts :
 - Modèle réputé onéreux mais en fait tout dépend où la négociation a mis le curseur. En général quand les éditeurs passent d'une offre au jeton à une offre forfaitaire pour des accès et des usages illimités, l'éditeur positionne ses tarifs de façon à ne pas perdre d'argent ni de clients car si les bibliothèques connaissent une hausse de prix considérable, elles ne renouvellent pas leur abonnement.
 - Modèle peu adapté au lancement d'une offre à peu de frais. Certaines bibliothèques notamment les plus importantes payent souvent très cher une offre qu'elles souhaitent développer dans un premier temps de façon expérimentale. Elles préfèrent alors une tarification à géométrie variable comme le forfait par nombre de consultations simultanées. Ainsi certains éditeurs proposent alors les deux types de tarification au choix du bibliothécaire.

Il existe aussi des modèles sur des critères croisés comme par exemple la taille ou le nombre de bouquets.

L'offre illimitée devient cependant la norme.

LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Les différents modèles économiques

- Le prix forfaitaire par accès simultané pour une période d'un an

Le prix de l'abonnement est proportionnel au nombre d'accès simultanés avec un prix forfaitaire annuel par accès.

Par exemple, si la bibliothèque souscrit à deux accès simultanés, seuls deux usagers pourront en même temps consulter la ressource (sur place et à distance).

Dans le cadre de ce type d'accès, l'éditeur doit prévoir une déconnexion automatique (time out) sur un temps assez court afin de ne pas bloquer des accès alors que la ressource n'est pas utilisée. Cela doit être doublé par une possibilité de déconnexion volontaire offerte à l'utilisateur à la fin de sa session de consultation.

- L'avantage de cette tarification est qu'elle est à géométrie variable. Un important réseau de bibliothèques peut limiter son budget à 3 accès et ne se voit pas imposer un forfait en fonction de sa taille.
- Le défaut : ce système peut engendrer des refus d'accès à l'utilisateur (ou plus du tout d'accès sur place, par exemple). Si cela se répète trop souvent, l'utilisateur peut considérer que cela ne fonctionne pas. Ce système empêche également l'utilisation de la ressource avec un groupe. Pour pallier ce défaut, l'éditeur parfois ne bloque pas l'usage. Au moment du renouvellement de l'abonnement, statistiques en main, l'éditeur réajuste en concertation avec les bibliothèques le nombre de connexions simultanées pour l'année suivante. Cette négociation implique une relation de confiance avec le fournisseur.



LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Exemples d'innovation en matière de modèles tarifaires

- Modèle hybride : Forfait à la connexion simultanée qui se transforme en offre illimitée.

Des pure players d'actualité ont proposé une grille où le forfait par accès simultané se transforme en forfait pour un accès illimité à partir de 5 accès, et ceci sans critère de taille de bibliothèque. En effet, pour l'abonnement à un pure player d'actualité le prix plafond est rapidement atteint. Il s'agit d'encourager l'illimité sans décourager les gestionnaires disposant de petits budgets.

- L'Achat titre à titre sous forme numérique :

Au coût des abonnements (ou des achats) s'ajoutent des frais de plateforme qui varient en fonction du nombre d'inscrits à la bibliothèque. Ce type de modèle convient bien aux bibliothèques car cela leur permet de:

- Maîtriser leur politique documentaire
- Maîtriser leur budget
- Retrouver la façon traditionnelle de gérer un fonds.
- Mais cela reste couteux en termes organisationnel et RH.



LES NÉGOCIATIONS RÉSEAU CAREL

Co-construction d'offre avec les éditeurs et négociations concertées entre bibliothèques

D'autres modèles tarifaires émergent. Les éditeurs peuvent être très créatifs et proposer des offres à l'avantage des bibliothèques. Ils sont souvent demandeurs de co-construire leur offre avec les bibliothèques.

Vous-mêmes, vous avez mené des négociations qui ont pu aboutir à des propositions innovantes. Nous vous invitons à partager vos informations sur les ressources, le fruit de vos négociations afin qu'elles puissent se généraliser et profiter à l'ensemble du réseau. Suite à la pandémie, les bibliothécaires ont certainement pris conscience de l'urgence de partager des informations sur les ressources, de ne pas rester isolé, de coopérer pour mieux négocier face aux éditeurs. La négociation est un processus itératif qui se nourrit des échanges entre les bibliothécaires, et avec les éditeurs.



LES MARCHÉS PUBLICS

Objectifs

- Le marché est le produit d'un travail commun entre le service juridique et le bibliothécaire, pour l'aspect métier.
- Expliciter les besoins et contraintes de l'établissement au service juridique pour qu'il les prenne en compte dans la rédaction du marché, ainsi que les résultats de négociations.
- Relire et valider le marché.
- Intégrer les évolutions prévues ou prévisibles dans les clauses concernées.

Problématique

Respecter le cadre légal du *Code la commande publique* et formaliser les termes d'une forme de contrat avec le prestataire.



LES MARCHÉS (suite)

Éléments méthodologiques

- Connaître les principales obligations légales (seuils et types de marchés publics, processus d'appel d'offre...)
- Borner son objet, clarifier les définitions, expliciter les spécifications de ses attentes
- Bannir l'implicite, parce que c'est le marché qui servira de support à toute la relation avec le prestataire. Le marché aura une valeur juridique supérieure aux autres documents (contrat, devis, licence, etc.)
- Prévoir des leviers d'intervention, par exemple dans l'indication des minima et maxima du marché, dans des clauses de pénalités, dans une clause de limitation d'augmentation.
- Anticiper les préparations de marché : le temps de rédaction, d'aller-retour de relecture et de notification peut être long selon l'agenda des uns et des autres. Or la bibliothèque ne pourra passer commande qu'une fois le marché notifié.
- Quel type de marché ? C'est se demander à quoi souhaite souscrire la bibliothèque :
 - Un portail de ressources numériques donnant accès à différentes bases ?
 - Des ressources thématiques (en presse, en autoformation...) c'est-à-dire une mise en concurrence de ressources que l'on considère comme comparables ?
 - Une ressource diffusée en exclusivité par un éditeur (avec certificat d'exclusivité) qui donnera lieu à un marché négocié. (accord cadre avec ou sans bon de commande, selon la nature des tarifs -forfaitaires ou unitaires.)



LA COMMANDE

Objectifs

Acter la souscription de l'abonnement ou de l'achat via l'engagement juridique de la bibliothèque, c'est-à-dire la commande.

Problématique

Faire correspondre la souscription réelle à la description du bon de commande formel.

Éléments méthodologiques

- Indiquer le nom exact de la ressource, de ses options, les dates d'abonnement, le nombre d'accès simultanés, tout autre indication utile, et bien sûr les éléments formels obligatoires (marché, prix HT, TTC et TVA, etc.)
- Anticiper les contraintes du cycle budgétaire et du cadencement (ce dernier pouvant amener à décaler les dates d'abonnement si elles correspondent à l'année civile)

LE SIGNALLEMENT ET LES ACCES

Objectifs

- Décrire, signaler (pour être trouvé)
- Donner accès (sur place / à distance)

Problématique

Décrire et donner accès aux ressources, de façon à rencontrer le plus aisément possible l'utilisateur.

Éléments méthodologiques

- L'accès de l'utilisateur doit être « transparent », c'est-à-dire le plus simple possible, quel que soit le mode d'accès ou la cuisine technique.
- Le signalement et les accès doivent-ils être multicanaux ou non ? (par ex dans le catalogue, reflet du fonds de la bibliothèque, et dans une rubrique spéciale). Adapter la description et soigner l'accroche du lecteur.
- Quel objet décrire ? Si on se contente de la ressource globale, découvrir la ressource idoine et y accéder sera difficile, voire impossible. Déployer les moyens automatisés de décrire aussi les ressources granulaires dont on aura arrêté le choix (par exemple, les titres de livres et revues numériques).



LA FORMATION

Objectifs

Former tous les collègues en interaction avec le public, parce qu'ils sont les premiers prescripteurs et accompagnateurs des ressources numériques.

Problématique

Impliquer l'équipe de bibliothécaires et les partenaires dans la promotion de l'offre et le renseignement du public

Éléments méthodologiques

- Adapter le format aux différents collaborateurs les objectifs poursuivis.
- Solliciter les éditeurs pour mettre en œuvre la formation des professionnels puis prendre le relais en interne
- Le formateur peut utiliser des innovations pédagogiques comme la gamification des formations.



LA COMMUNICATION ET LA VALORISATION

Objectifs

Rendre visible et intelligible l'invisible.

Problématique

Les ressources numériques coûtent cher mais manquent de visibilité. Pour qu'elles soient connues puis utilisées il faut communiquer et les valoriser auprès des publics.

Éléments méthodologiques

- À la bibliothèque
 - Flyers, affiches, QR codes, conseils des bibliothécaires, écrans de veille...
- Sur le portail
 - Faire simple et efficace
 - Améliorer l'ergonomie et l'accessibilité des portails de bibliothèques (par ex via une démarche UX)

LA MÉDIATION

Objectifs

Accompagner les différents publics dans leurs parcours numériques, sous des formes variées et adaptées

Problématique

Comment impliquer les publics de la bibliothèque dans l'offre de services des collections numériques ?

Éléments méthodologiques

- Co-construire avec des groupes d'utilisateurs des projets en utilisant des ressources numériques.
 - Par exemple, l'outil de création d'albums numériques d'une ressource jeunesse permet de mettre en œuvre des projets créatifs avec les publics jeunesse (scolaires, centre de loisirs, familles, artistes...)



LA MAINTENANCE

Objectifs

Vérifier que les ressources soient toujours intégralement accessibles sur place / à distance

Problématique

Comment s'organiser en interne pour maintenir leur bon fonctionnement et intervenir rapidement pour rétablir le service le cas échéant ?

Éléments méthodologiques

- Organiser les remontées de coupures d'accès ou d'autres incidents ou anomalies (en créant un alias vers plusieurs personnes, en cas d'absence). Ces données sont importantes à conserver pour les mettre en regard des futures négociations et des évaluations d'utilisations.
- Créer un répertoire partagé des contacts de dépannage des éditeurs
- Prévoir les évolutions de plateformes et de services d'exploitation et en informer les collègues



L'ÉVALUATION

Objectifs

- Dénombrer ? --- Déterminer une valeur, une importance ? --- Décrypter des tendances, des pratiques, des parcours ?
- Quels sont les destinataires de cette évaluation ? Direction, réseau d'établissements, tutelle territoriale ou ministérielle, etc.
- Les objectifs sont-ils d'ordre documentaire, politique, économique, interprofessionnel, etc. ?

Problématique

- Qu'évalue-t-on ? En fonction de ce que l'on évalue (utilisations, usages, rapport coût/usages, intérêt) on s'appuiera sur une multiplicité de critères, chiffrés ou pas.
- Comment faire pour juger des résultats ? Sont-ils satisfaisants ? Pourquoi ?

Éléments méthodologiques

- **Choix des critères**
 - Déterminer le périmètre précis à évaluer (cible principale/secondaire, cible spatiale, cible temporelle)
 - Définir précisément tous les critères retenus.
 - Sont-ils suffisamment larges et ouverts pour y intégrer une part d'évolutivité ? Et suffisamment fins pour bien cerner notre objet d'étude ?
 - Sont-ils suffisamment harmonisés pour permettre des comparaisons et une analyse des évolutions annuelles ?
- **Quelles formes peuvent prendre ces évaluations ?**
 - Chiffres bruts ou indicateurs, avec ou sans commentaires
 - Rapports d'activité (basé sur un tableau de bord statistique, une analyse de tendances...)
 - Rapports d'enquêtes (de satisfaction des publics, de pratiques des publics, sur les ressources numériques...)

RENOUVELLEMENT D'ABONNEMENT ?

Problématique

Interroger la pertinence du choix après une mise à l'épreuve d'un an.



Conclusion

Toutes les informations échangées et recueillies au cours de chacune des étapes du cycle sont précieuses.

Elles sont à mettre à jour - tout en conservant l'historique - car elles nourrissent la gestion des souscriptions.

Merci pour votre attention, la parole est à vous.

