

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur-Corse

CR journée d'étude Services innovants

Compte rendu journée ABF : Services innovants en bibliothèque : retours d'expériences épisode 3

Médiathèque de Saint Raphaël – Lundi 25 novembre 2013

1 – Innover et réinventer une bibliothèque, quels exemples suivre, de quels modèles s'inspirer ?

Christelle Di Pietro, Conservateur responsable des services numériques du BBF à l'Enssib

Réflexion sur innover,
comment innover ?

Importance de la médiation

Le personnel et sa formation

Innover (Manuel d'Oslo, OCDE 1992) : Mise en œuvre par une entreprise et pour la première fois d'un produit (bien ou service) ou d'un procédé de (production) nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques d'une entreprise.

4 types d'innovation :

- * innovation de produit
- * innovation de procédé
- * innovation de commercialisation
- * innovation d'organisation

Pourquoi innover ?

- * Pour s'assurer des rentes : gagner des parts de marché
- * Pour s'attribuer une position concurrentielle, une entreprise est obligée d'innover.

Pourquoi innover en bibliothèques ?

- * Evolution des besoins des publics
- * Pression et opportunités techniques
- * Diminuer les coûts
- * Bibliothèques en concurrence avec d'autres espaces culturels de loisirs.

Cf Laurent Bertrandias et Marie Dominique Heusse "Introduction au marketing des bibliothèques

Les a priori qui entourent l'innovation :

- * L'invention à tout prix
- * Le tout technologique
- * Performance
- * Réponse aux demandes
- * Budgets colossaux
- * Du marketing

Les bibliothèques terrain d'innovation ?

Relation avec l'utilisateur est au cœur du fonctionnement. Cette relation est une relation de service caractérisée par 2 processus.

1 - Processus de distribution qui repose sur une collection.

2 – Processus de service qui repose sur un public

Une enquête de population pour cerner les besoins des publics qui ne venaient pas à la bibliothèque a été réalisée à Lyon.

La production de services s'appelle la servuction.

Les services à distance ont pris en compte 3 éléments : l'offre, le personnel et les usagers.

Baisse du nombre d'inscrits en bibliothèque (13.5% actuellement...), et de la fréquentation.

Hyper connexion des publics : 85% des foyers ont un accès internet.

Explosion des réseaux sociaux, dématérialisation des supports, interconnexion des outils.

Emergence de nouveaux modèles de bibliothèques (3eme lieu)

Learning center

Idea store

Discovery center

Library concept center

En France, intérêt récent pour l'innovation en bibliothèque

(cf Prix de l'innovation Livre Hebdo 2010; IFLA 2011 Intégration, innovation et information;

BàO Enssib Créer des services innovants en bib, 2012, etc...)

4 types de services/axes d'innovation :

- * L'accès et l'accueil
- * Le renseignement et l'information
- * Services documentaires
- * Formation et pratiques de création

Accueil

Faciliter l'accès, orienter, accueillir. Penser la bib comme lieu d'accueil, importance du mobilier, être accueillant

Renseigner

Accompagner en présentiel : « louer un bibliothécaire » (Béziers)

Services à distance, et mobile (services QR, via texto)

Services documentaires

Simplifier les accès aux catalogues et collections : Projet OPEN CAT – BNF et BM de Fresnes pour offrir un catalogue simplifié. http://www.bnf.fr/fr/professionnels/modelisation_ontologies/a.opencat.html

Possibilité de faire un essai sur son propre catalogue

Enrichir l'offre numérique à distance autant que possible

Etre en cohérence avec les pratiques avérées (tablettes, liseuses, jeux vidéos)

Formation et création

Ateliers danse, chant, théâtre, summercamp(ex de la DOK Delft)

Ateliers multimédias, musique, images, vidéos

Salle de concert, répétitions (ex de Lyon Vaise), autoformation (langues).

En quoi le guichet du savoir à Lyon était il innovant? (expérience antérieure de C Di Pietro)?

Réflexion politique de la Ville, effet vitrine.

Publication de la totalité des questions et réponses

Service ouvert à tous

Emergence d'une compétence nouvelle pour le personnel, écrire pour le web.

Ce service a fait émerger d'autres services (Point d'actu)

Organisation innovantes : 80 personnes, travail en transversalité, démarche projet.

A voir « Services innovants et médiation numérique » de Thomas Chaimbault :

<http://fr.slideshare.net/cddp37/bibdoc2012-chaimbault>

2 – Droits d'auteurs et dissémination des savoirs en bibliothèque

Thomas Fourmeux, assistant multimédia du réseau des médiathèques d'Aulnay-sous-Bois.

Veilleur du Bouillon des bibliobsédés. Membre de SavoirsCom1

<http://biblionnumericus.fr/>

Différents types de propriété :

Marque,

Brevet,

Code de la propriété intellectuelle

Droits d'auteurs

Services développés en bibliothèque à la limite de la légalité mais pour autant doit on s'arrêter ?

Qu'est ce que la dissémination des savoirs ?

« Rendre la bibliothèque présente là où elle n'est généralement pas » Etienne Cavalié (Conservateur BM Nice)

Concilier droits d'auteurs et diffusion de l'information.

"DRM mentaux" verrous qui nous empêchent d'innover.

La question de l'usage collectif :

Pour les livres papier, elle est réglée (droit de prêt)

Pour la musique, le DVD, jeux vidéos c'est moins évident.

Prêt de liseuses, est ce bien légal ? Pas vraiment mais on le fait quand même

Tablettes : Apple précise qu'elle est réservée à un usage personnel et non commercial (CGU)

You tube, Deezer également, Spotify plus souple, lecteur exportable précise que cet outil est utilisable dans un contexte collectif.

Jeux vidéos, flou juridique, la loi n'encadre pas l'usage collectif. Négociation avec les fournisseurs

Livre numérique : DRM, problème d'interopérabilité, conservation des fichiers (ex d'Amazon et livre « 1984 », retiré de leur offre car Amazon n'avait pas les droits)

En fait actuellement on développe des pratiques en dehors d'un cadre légal et on est plutôt dans un flou que dans un vide juridique.

Opposition entre le droit à la copie privée et les DRM

DRM gouvernement contre l'amendement Attard, suppression de cet amendement

Livres avec DRM, taux de TVA 19.6%

Livres sans DRM, taux TVA 5.5%

Rapport Lescure préconise la suppression des DRM.

Editeurs bénéficiant de subventions ne devraient pas mettre de DRM sur leurs livres numériques.

Alerte au Copyfraud!

Rajouter des couches de droits sur des œuvres tombées dans le domaine public et numérisés, remise en cause du domaine public et du bien commun.

Ex de la BNF et ses partenaires (Proquest), appropriation du domaine public, exploitation commerciale de 70000 livres.

Ex : Numelyo (Lyon et Google)

Les enclosures

« c'est l'action de clore quelque chose, c'est poser des frontières » Sylvère Mercier

Prolongation de la durée des droits d'auteurs ex : Guillaume Apollinaire mort en 1918 et qui vient de tomber dans le domaine public.

Tout n'est pas perdu et la dissémination du savoir est toujours possible!

La copy party

article 122.5 du code de la propriété intellectuelle.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069414&idArticle=LEGIARTI000006278917&>

Copies réalisées à partir d'une source licite et strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective.

Les bibliothèques sont des lieux publics.

Cet article ne s'applique pas aux jeux vidéo, logiciels et documents avec DRM.

Biens communs – Collectif Savoirs com1, source Framablog

<http://www.savoirscom1.info/>

Revendications autour du domaine public et sa dissémination

S'appuyer sur l'océan du web pour disséminer les savoirs.

Ex : Bibebok, projet Gutenberg, ebooks libres et gratuits, feedbooks, ebibli .fr, jamendo, musopen, licences libres : creative commons.

Vers des lendemains qui chantent...

Automne numérique, l'innovation au service de la culture : enjeux croisés du numérique et de l'éducation artistique et culturelle.

<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Actualites/Dossiers/Automne-numerique-l-innovation-au-service-de-la-culture>

Projet de loi visant à consacrer, élargir et garantir le domaine public.

Lionel Maurel et Thomas Fourmeux reviennent sur les errements les plus notables de la propriété intellectuelle. <https://www.facebook.com/Numerama/posts/643986628955896>

3 - Projet PNB (Prêt numérique en bibliothèque) : un projet au service de l'interprofession mis en œuvre par Dilicom avec le soutien du Centre National du Livre

Vincent Marty, directeur général de Dilicom

<https://dilicom-prod.centprod.com/index.html>

Dilicom entreprise privée, service interprofessionnel (Actionnaires = 68% de distributeurs, 25% de libraires, 7% cercle SNE) qui traite l'ensemble des commandes des libraires aux distributeurs.

Fichier commercial, identification et disponibilité des livres + services (logiciel pour les représentants qui permet de prendre une commande)

La Sofia utilise les tuyaux de Dilicom pour les déclarations

Création d'un HUB : un réseau en étoile pour relier distributeurs et libraires. Transmission de métadonnées et

non de fichiers. Le téléchargement se fera donc directement de la plateforme de distribution à l'internaute

Projet PNB, prendre en compte les intérêts des libraires.

20% de l'activité des libraires se fait avec les collectivités.

Projet qui englobe CNL, éditeurs, libraires, bibliothèques.

Démarrage en août 2012, test en production janvier 2014, déploiement mars 2014.

Les partenaires = 8 libraires, 4 distributeurs, 10 bibs, et prestataires de service (Archimed, Titelive, ePage, Décalog...)

10 binômes qui participent au test (BM de Grenoble + librairie le Square, BDP de Vendée,...)

Intérêts du projet :

Faire émerger un large réseau en facilitant l'intermédiation et en proposant des services à moindres coûts afin que chacun puisse optimiser ses propres processus métier.

Pour les libraires

Présenter les offres numériques

Répondre aux appels d'offre des marchés publics

Transmettre les commandes

Pour les éditeurs

Diffuser largement les offres de livres numériques aux collectivités

S'appuyer sur les libraires pour commercialiser leur offre

Diffuseurs/distributeurs

Assurer la distribution du livre numérique en gérant les modalités d'accès

Collectivités

Commander les livres numériques auprès des libraires de leur choix

Disposer d'outils simples leur permettant de présenter leur catalogue numérique

Description commune des offres dans le fichier exhaustif du livre (FEL)

Caractéristiques de l'offre

livres numériques sont consultables

* Sur place et en ligne

* Téléchargement (epub ou PDF), fichiers epub ou PDF accessibles depuis les serveurs des plateformes de distribution.

Offres sont définies

Licence à durée limitée

Nombre d'accès simultanés

Un nombre de prêts
Une durée maximum de prêt
Une restitution anticipée par l'utilisateur

Exemple La Martinière, licence 2 ans, 50 prêts pour un livre numérique dont le coût est à peu près celui d'un livre broché

Défis techniques

Description de l'offre lisible pour les bibliothèques et les usagers

Etre moins dépendant des DRM

Offrir une qualité de service et une expérience client du niveau de celle d'Amazon ou Google

Voir :

<https://dilicom-prod.centprod.com/index.html>

https://dilicom-prod.centprod.com/documents/307-PNB_Presentation_V0201.pdf

4- Tablettes dans les bibliothèques : une immersion dans le monde des applis, l'expérience d'un « applithécaire »

Tous pirates ? : la piratebox au service de tous

Thomas Fourmeux, assistant multimédia du réseau des médiathèques d'Aulnay-sous-Bois.

Veilleur du Bouillon des bibliosédés. Membre de SavoirsCom1

<http://biblionumericus.fr/>

Tablettes XXL du SLJeunesse, outil de sociabilité du fait de sa taille – a circulé dans le 93

Pourquoi des tablettes en bibliothèques?

- * Mission de participation à la réduction de la fracture numérique

- * Pratiques culturelles des individus

- * Nouveaux contenus

Propositions au public

- * Ateliers découverte avec enfants + écoles

- * Contes, jeux, documentaires (ex 1ère découvertes Gallimard)

- * Heures du conte avec vidéoprojection

- * Tablettes dans le cadre d'atelier Lego (Mindstorms). Lego a développé une application

- * Découverte d'applications et des tablettes suite à une séance conte

Pour acquisition

* Travail de veille sur les applications gratuites. Veille collaborative et partagée (Diigo : <https://groups.diigo.com/group/bibliotheques-et-numerique>)

technologique, éditoriale, sur ce qui se fait ailleurs.

Scoop-it <http://www.scoop.it/t/tablettes-et-liseuses-a-la-bibliotheque>

Blog <http://tablettesenbibliotheque.wordpress.com/>

forum Agorabib, sites applis de jeux vidéo (jeux video.com, jeux iPad, jeux Android)

* Problèmes

comment payer ? Pas évident même avec une carte Apple store ou Google Play. Pas facile à défendre auprès des services administratifs...

* Quels publics ? Enfants, mais aussi adolescents et personnes âgées (publics ciblés)

* Prendre le temps de tester et de faire découvrir aux collègues les applications choisies.

* Grille d'évaluation : nom, éditeur, plateforme, coût, catégorie...

<http://espacenumeriqueaulnay.blogspot.fr/>

Petite bibliothèque Ronde

<http://www.enfance-lecture.com/>

La Piratebox pour partager librement des œuvres du domaine public (idée originale de David Darts, puis adaptée par un bibliothécaire américain Jason Griffey). C'est un dispositif qui s'inscrit dans un contexte politique particulier de neutralité du web, en référence à la quadrature du net LQDN, la neutralité du réseau, Yes we scan...

Définition (Wikipedia)

Une PirateBox est un dispositif électronique portable, souvent composé d'un routeur wi fi et d'un dispositif de stockage d'information (clé ou disque dur externe), créant un réseau sans fil qui permet aux utilisateurs qui y sont connectés d'échanger des fichiers anonymement et de manière locale. Par définition, ce dispositif est déconnecté d'internet. Si mise en place en bib, à développer avec services informatiques.

Les PirateBox sont à l'origine destinées à échanger librement des données libres du domaine public ou sous licence libre.

Quels contenus ?

Livres numériques, images, musiques, vidéos, logiciels libres (sources : Projet Gutenberg, Wikisource, Bibebook, feedbooks, livrepour tous, noslivres.net, etc...)

Personnaliser, matérialiser mettre en scène la piratebox (nom du réseau, logo, chat, etc...)

<http://biblionumericus.fr/2013/07/06/personnaliser-sa-piratebox/>

Pourquoi ce projet ?

Contextualiser des contenus (en lien avec d'autres sources comme Wikipédia), s'inscrire dans un projet (exemple Festival sur l'imaginaire, les Futuriales), mettre en avant des contenus invisibles, s'affranchir de contraintes

Rendre les contenus de la Piratebox accessibles à distance.

Utiliser un espace de stockage en ligne comme Dropbox.

Mettre en valeur un catalogue exclusivement dédié au livre électronique de la Piratebox et accessible depuis le portail de la bibliothèque.

Communiquer : blog, portail, réseaux sociaux, journal de la ville.

Le bibliothécaire est dans son rôle, il repère, trie, sélectionne, propose et peu importe le support!...

Bilan

Pas de statistiques (-)

Offre limitée au domaine public et ressources libres (-)

Valorisation de la sphère culturelle non marchande (+)

Introduction de la lecture numérique dans les bibliothèques (+)

Affranchissement des contraintes liées aux objets physiques (+)

Objet mobile (+)

Multiplis occasions d'utiliser la piratebox (+)

Lancer des discussions citoyennes sur téléchargement légal/illégal

Pour en savoir plus page Piratebox sur Bibliopédia

<http://pirateboxfr.com/> tutoriels pour paramétrer sa Piratebox

5 – De l'utilité des jeux vidéos et des Fablabs en bibliothèque

Julien Devrendt, responsable multimédia de la médiathèque François Mitterrand, ville des Ulis.

cf : <http://animtic.fr/> et <http://fabriquesnumeriques.tumblr.com/>

Qui joue ? 48% des hommes, 42% des femmes

Age moyen 35 ans

Communauté qui s'intéresse aux jeux vidéos, s'intéresse aussi aux comics, romans, guides des jeux, BO.

Expériences transmédiâs : ex Starcraft

Divers jeux

Stratégie

Combat

Jeux indépendants

jeux sur smartphone, tablette

Prêts de jeux vidéos accord des éditeurs, fournisseurs spécialisés (CVS, Circle, Colaco...)

Pourquoi venir jouer en bibliothèque ?

l'important dans une animation jeu en bibliothèque c'est "l'expérience de jeu" (Scott Nicholson)

1- Définir les objectifs

2- Savoirs, narration, stratégie, interactions, actions

3- Choisir le jeu. Le jeu est une animation comme les autres.

Créativité : découverte du Fan Art, Ateliers de BD, Ateliers d'écriture, Ateliers Wikipédia pour contribuer sur personnages de jeux, participer aux wikis de communautés (ex : pokepedia.fr) Créer des jeux vidéos avec gamesalad.com, de machinimas; créer des mondes (Minecraft = monde collaboratif)

Nécessité de former le personnel, prendre le temps de jouer, de tester les jeux.

Fablabs en bibliothèque : (Fabrication Laboratory)

<http://biblionumericus.fr/2013/06/09/les-fab-lab-en-bibliotheques/>

Médiation des sciences et techniques pas assez développée en bibliothèque

Il existe Ateliers de création, ateliers d'écriture, Melting popotes (atelier cuisine, blogs)

Carte des Fablabs en France (cf sur site ci-dessus)

Dépasser le tryptique : Bureautique ? Web ? Courriel

Piste possible : hybrider . Le numérique et le monde physique s'interpénètrent.

Introduit le Do It Yourself (DIY)

Ex d'atelier de robotique avec Lego Mindstorms.

On s'appuie sur une communauté de makers (Makerfaire 2013 à New York)

<http://www.internetactu.net/2013/10/23/mais-qui-sont-les-makers/>

Quels matériels ?

Imprimante 3D

Découpeuse laser

Découpeuse Vinyle

Fraiseuse à commande numérique

Carte de programmation (Arduino, maKey maKey, etc)

Où?

Médiathèque de Martigues <http://espacemultimediamartigues.wordpress.com/>

Coding goûter est un événement mensuel où enfants et parents jouent avec des outils de programmation, des jeux et puzzles algorithmiques, des environnements de développement et une variété de langages suivi d'un goûter. <http://ils.sont.la/tags/coding-gouter>

Makerspace de Wetsport <http://westportlibrary.org/services/maker-space>

Mediathèque de Quimperlé : <http://mediathequequimperle.blogspot.fr/2013/10/un-fablab-kesako.html>

Pas forcément des FabLabs mais Espace de PRATIQUES numériques

Accès libre au matériel, Pas de hiérarchie des usages, (jouer, travailler, bidouiller) Droit à l'erreur, On documente, on partage, Réseau P2P ? Litteracy

Produire un catalogue d'animations possibles pour présenter aux partenaires.

(Cf les blogs des Ulis, ci-dessus)

6 - 1D Touch : la première plateforme de musique en streaming équitable gérée par des producteurs et créateurs indépendants

Cédric Claquin, chef de projet <http://www.1dtouch.com/> Fédération de petits labels de musique (250) Basée sur Lyon, Projet en PACA (phonopaca)

Constat

Concentration croissante des acteurs de la diffusion. Musique secteur précurseur des révolutions numériques. Réponses innovantes ne viendront pas forcément des acteurs industriels. Une forme d'utopie du numérique mise à mal : partage des connaissances, de la création.

Projet

Plateforme de diffusion numérique (streaming) des contenus culturels indépendants.

un modèle économique vertueux

Une expérimentation collective ancrée dans l'économie sociale et solidaire (ESS)

Principes et parti pris

- * Un abonnement payé par des tiers lieux et offert gratuitement à leurs usagers
- * Un accès multisupports (ordinateurs, smartphone, tablettes)
- * La découverte de contenus créatifs indépendants prescrits et administrés par les lieux
- * L'ouverture progressive de nouveaux champs créatifs (jeux vidéos, photos, livres, images animées)
- * Un réseau hybride « physique numérique » pour favoriser la fréquentation des espaces de médiation culturelle (bibliothèques, salle de spectacles)

4 lieux : BM, Fil (Saint Etienne), Abattoirs (Bourgoin Jallieu), carte M'Ra (remise gratuitement par la Région Rhône Alpes aux jeunes âgés de 16 à 25 ans. Cette carte à puce nominative est à conserver durant toute la scolarité.) Versement de 10euros/carte M'ra par le Conseil Régional (6000 abonnements en 4 mois)

