

L'offre de services des espaces numériques de la Bibliothèque municipale de Lyon : étude de cas

El servicio que ofrece espacios digitales de la Biblioteca municipal de Lyon: estudio de caso

The services on offer in the digital spaces of Lyon's public library: a case study

Article inédit. Mis en ligne le 29 décembre 2017.

Talal Zouhri

Enseignant contractuel au sein du département Information Communication de l'IUT 2 de Grenoble. Université Grenoble Alpes. Bibliothécaire spécialiste à la Bibliothèque Universitaire de Genève. Rattaché à l'Equipe de recherche de Lyon en sciences de l'Information et de la COmmunication (ELICO) – EA 4147. Talal Zouhri est docteur en sciences de l'information et de la communication et s'intéresse notamment à l'usage des systèmes d'information, à l'usage de l'information numérique, aux pratiques informationnelles ainsi qu'à la culture numérique et à la littérature numérique. talal.zouhri@iut2.univ-grenoble-alpes.fr

El Hachani Mabrouka

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication à l'Université Jean Moulin-Lyon 3 et membre du laboratoire ELICO (EA 4147). Ses travaux portent notamment sur la médiation numérique mais aussi sur l'appropriation des dispositifs techniques dits « innovants » sur différents terrains (éducation, culture (bibliothèque), médicosocial (handicap, seniors, etc.)). Dans ce cadre, elle pilote divers projets qui ont pour objet l'étude des changements induits par ces dispositifs (littératies numériques, apprentissage informel, pratiques info-communicationnelles, etc.) et qui interrogent également la notion d'innovation sociale par le numérique en termes de présence et d'inclusion.

Plan de l'article

Introduction

Analyse de services proposés dans les espaces numériques de la bibliothèque municipale de Lyon (BmL)

Corpus analysé

Méthodologie

Résultats

Ateliers d'animations numériques (brochures)

Offres d'autoformation

Sites Web de la bibliothèque

Ressources documentaires de l'Espace Numérique de la BmL

Synthèse des résultats

Discussion

Articulation entre les différentes offres de services au sein des espaces numériques de la BmL

La médiation, un soutien au développement des offres de service des espaces numériques

Les cultures numériques au sein des espaces numériques de la BmL

Conclusion

Références bibliographiques

Annexes

Résumé

Les bibliothèques de lecture publique participent-elles au développement de la culture numérique de leurs usagers ? Pour répondre à cette question, cet article examine un ensemble de services proposés aux usagers par les espaces numériques du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon (BmL). L'ensemble de ces services prend en compte leur âge et leur niveau de maîtrise de l'outil informatique. Deux types de démarches pour l'apprentissage informel sont identifiés. Le premier est l'accompagnement, à travers la mise en place d'ateliers numériques appuyés par une restitution-trace à travers le blog, une forme de mémo pour ceux ayant suivi les ateliers et une forme de valorisation de ce service pour les autres internautes. Le second vise à développer l'autonomie des usagers. Ce second type de démarche se déploie à travers la mise à disposition d'outils d'autoformation et des ressources documentaires comme support pédagogique. La médiation est présente comme un élément central autour duquel se construit l'ensemble des services des espaces numériques examinés.

Mots clés

Médiation, espace numérique, bibliothèque de lecture publique, culture numérique, apprentissage informel.

Abstract

Are public libraries involved in developing the digital culture of their users? To answer this question, this article examines a set of services offered to users by the digital spaces of the Bibliothèque municipale de Lyon (BmL) network. Services proposed in these digital spaces concern the digital culture they aim to develop among users. All of these services take into account their age and their level of computer skills. Two methods for informal learning are identified. The first is the accompanying through the setting up of digital workshops supported by a restitution-trace through the blog which is a form of memo for those having followed the workshops and a form of valorization of this service for others Internet users. The second is the autonomy that is deployed through the provision of both self-training tools and documentary resources as a pedagogical medium. Mediation is present as a central element around which all the services of the digital spaces examined are built.

Keywords

Mediation, digital space, public library, digital culture, informal learning.

Resumen

Ellos participan bibliotecas de lectura pública para el desarrollo de la cultura digital de sus usuarios? Para responder a esta pregunta, este artículo examina una amplia gama de servicios ofrecidos a los usuarios por los espacios digitales de la red de la Bibliothèque Municipale de Lyon (BmL). Este estudio muestra que los servicios implementados en estos espacios digitales se refieren a la cultura digital que tienen como objetivo desarrollar entre los usuarios.

Todos estos servicios tienen en cuenta su edad y nivel de competencia en conocimientos de informática. Se identifican dos métodos para el aprendizaje informal. El primer modo es el apoyo a través de la introducción de talleres digitales soportados por un informe sobre los talleres a través del blog que es una forma de memorándum a los que asistieron a los talleres y una forma de mejora de este servicio a los demás Los usuarios de Internet. La segunda modalidad es la autonomía que se desarrolla a través de la provisión de dos herramientas de auto-estudio y materiales de recursos como

medio de enseñanza. La mediación se presenta como un elemento central en torno al cual se construye todos los servicios examinados espacios digitales.

Palabras clave

Mediación, espacio digital, biblioteca pública, la cultura digital, el aprendizaje informal.

Introduction

Cette étude de cas vise à examiner la structuration des services proposés au sein des espaces numériques de la Bibliothèque municipale de Lyon (BmL). Plus précisément, nous souhaitons apporter une meilleure compréhension de la manière dont est mis en place le travail de médiation autour de la problématique du numérique au sein de ces espaces.

Selon Pomerantz et Marchionini (2007), les bibliothèques sont concernées par une évolution voire une progression de l'analogique vers le numérique. D'ailleurs, depuis de nombreuses années, les bibliothèques de lecture publique ont commencé à intégrer, au côté de leur offre traditionnelle de services, une offre numérique en constante évolution. Ces bibliothèques entreprennent ce changement dans le but de rester en phase avec l'évolution des pratiques informationnelles des individus.

Ainsi, à côté des ressources imprimées qu'elles proposent et qui représentent toujours une part importante de leurs collections documentaires, une offre numérique est mise en avant. Cela, particulièrement au sein des espaces numériques. Cette offre numérique en bibliothèque nécessite la mise en place d'un travail de médiation spécifique auprès des usagers. Selon Anne-Marie Bertrand (2013), par leurs activités de médiation, les bibliothèques sont amenées à accompagner et à suivre des individus dans le processus complexe d'accès à des contenus numériques.

Notre article vient interroger la manière dont les espaces numériques de la BmL structurent l'offre de services qu'ils proposent aux usagers. La notion de « culture numérique » est mobilisée pour caractériser l'offre de services présentée dans ces espaces. Puis, elle est discutée dans une troisième partie, pour tenter de déterminer dans quelle mesure l'offre des services examinée favorise un accès à la « culture numérique ».

À partir des années 80, l'expression de « culture numérique » figure dans de nombreux discours mais reste peu définie (Simonnot, 2009). Mobilisant les propositions de plusieurs chercheurs (Millerand, 1999 ; Warschauer, 2006), Brigitte Simonnot synthétise (2009) : « *le concept de culture numérique ne peut donc se réduire à des capacités cognitives individuelles. La notion recouvre aussi un ensemble de pratiques culturelles et sociales qui doivent être prises en compte lorsque l'on parle de culture informationnelle. [...]. Elle transforme les modes de raisonnement et les possibilités d'interagir avec la connaissance* ». Selon Mark Warschauer (2006), il ne s'agit plus seulement de lire des textes ou des images, voire de lire le monde, mais de l'écrire et de le réécrire.

Ainsi, nous proposons ici de mobiliser une acception large de la culture numérique (Devauchelle, et al. 2009) englobant à la fois les espaces sociaux, et l'offre numérique proposée par la BmL. L'objectif de l'étude consiste à analyser les formes de médiation numérique documentaire au sein des espaces publics numériques de la BmL.

L'approche méthodologique qualitative est fondée sur l'analyse de contenu d'un corpus de travail issu des ressources produites par la BmL. Ce matériau nous a servi à des fins d'analyse pour étudier la manière dont la BmL met en avant les services qu'elle propose dans les espaces numériques.

Analyse de services proposés dans les espaces numériques de la bibliothèque municipale de Lyon

Comment les Espaces numériques de la BmL structurent-ils leur offre de services afin de proposer aux usagers un accès à la culture numérique ?

Nous avons analysé l'offre de services proposée aux usagers. Avec cette étude de cas, nous espérons apporter une meilleure compréhension de la structuration de ces services et nous souhaitons identifier la manière dont s'exerce la médiation au sein des espaces numériques de la BmL.

Corpus analysé

Les Espaces numériques de la BmL ont « pour mission de favoriser l'accès du grand public aux nouvelles technologies » (<https://www.bm-lyon.fr/les-offres-numeriques-de-la-bibliotheque/article/les-espaces-numeriques>). Ces espaces disposent de partenaires (<https://www.bm-lyon.fr/les-offres-numeriques-de-la-bibliotheque/article/les-espaces-numeriques>) comme La communauté européenne qui s'engage en Rhône-Alpes avec le Fonds européen de développement régional, l'Association Lyonnaise pour le Développement de l'Informatique Libre (ALDIL) et le réseau des Espaces Publics Numériques du Lyonnais (EPNL). L'agence du numérique NetPublic qui accompagne le développement des Espaces Publics Numériques définit l'EPN comme un lieu qui « *permet d'accéder, de découvrir, de s'informer, d'échanger, de créer et de s'initier aux outils, aux services et aux innovations liés au numérique dans le cadre d'actions diversifiées : rencontres, débats, ateliers collectifs d'initiation ou de production, médiations individuelles, libre consultation, etc.* » (NetPublic.fr).

Nous avons rassemblé un corpus documentaire pour analyser l'offre des services proposés par ces Espaces numériques. Le corpus retenu est constitué de :

- ressources documentaires acquises par les Espaces Numériques du réseau (notices bibliographiques présentes dans le catalogue en ligne de la BmL) ;
- brochures de formation concernant les ateliers de formation. Dans la rubrique *Atelier numérique* la page Web (https://www.bm-lyon.fr/spip.php?page=agenda_numerique) de la BmL recense l'ensemble de ces formations réalisées par les espaces numériques du réseau. La présente analyse porte sur les ateliers numériques s'étant déroulés de mai 2015 à juin 2016, soit un peu plus d'une année d'activités de formation organisées en ateliers d'animations numériques au sein des espaces numériques du réseau de la BmL. Afin de toucher un public le plus large possible, la BmL édite également des brochures comportant le programme de ces ateliers numériques ;
- documents de plan d'autoformation, présentés sur support papier (61 pages). Actuellement en consultation libre au sein de l'espace numérique de la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu, le catalogue permet aux usagers de repérer rapidement l'offre d'autoformation mise à leur disposition. Cette offre est également présentée sous une forme numérique sur le site de la BmL, mais elle est moins détaillée que sur le document papier. Le contenu de ce catalogue est mis à jour périodiquement ;
- de pages du site web de la BmL concernant l'offre numérique.

Le corpus ainsi sélectionné vise à représenter les activités des espaces numériques du réseau, en apportant une meilleure compréhension de la politique documentaire mise en œuvre à travers,

notamment, l'analyse des acquisitions. L'intégration des brochures d'animation, quant à elle, vise à préciser les modalités de ces formations en examinant les sujets développés, le descriptif du déroulement des séances ainsi que les publics visés. Enfin, l'analyse du site web de la BmL concernant l'offre numérique permet d'accéder au discours des animateurs à propos de leurs activités d'animation et de mieux cerner le travail de médiation que ces derniers mettent en place. Ainsi, dans cette étude, nous limitons notre corpus aux services proposés par les espaces numériques du réseau de la BmL et nous n'élargissons pas notre analyse à d'autres offres de cette bibliothèque comme *Le Guichet du Savoir* (<http://www.guichetdusavoir.org>), un service à distance mis en place le 29 mars 2004 (Morin, Tilbian, 2005).

Methodologie

L'approche méthodologique choisie est qualitative, et nous avons opté pour l'analyse de contenu consistant en la description des documents. Bernard Lamizet et Ahmed Silem (1995, p. 22) définissent l'analyse de contenu ainsi : « *ensemble de méthodes très diverses tendant à analyser un message - écrit, sonore, ou visuel - pour en identifier la constitution sémantique qui dépend de la relation de communication entre le producteur du message et le récepteur* ». Cette analyse nous permet d'interroger la manière dont la BmL met en avant les services qu'elle propose dans les espaces numériques.

Une fois le corpus constitué, nous avons défini une grille nous permettant d'opérer l'analyse de contenu. Cette grille est fondée sur les types d'offres en relation avec notre objet de questionnement, à savoir les ateliers d'animation numérique, les offres d'auto-formation et les ressources en lignes.

Ces trois types d'offre sont analysés selon les entrées suivantes :

- Intitulé de l'offre : quelle est la dénomination de ces offres de service ? Est-elle évocatrice, explicite pour les usagers ?
- Modalités d'accompagnement : sur quel principe fonctionne cette modalité ? En individuel et personnalisé ? En petits groupes ? En collectif ?
- Type de public : Quelle est la cible du service ? S'agit-il d'enfants ? D'adultes ? De seniors ? De personnes en situation de handicap ? Ou de public mixte ?
- Objectif(s) de la formation : degré d'apprentissage, niveau requis ou prérequis, évaluation des connaissances du public en amont ? Nombre de séances attendues ?
- Contenu de la formation : l'identification des types d'information, modalités de production d'information, la recherche d'information, etc.
- Durée de la formation : 1h ou 2h ? Fractionnée en ¼ d'heure ou ½ heure pour un accompagnement différencié ?
- Supports de la formation : un support est-il fourni en début de séance ? Comment les usagers gardent-ils une trace de leur formation ?
- Modalités de l'offre : la durée de l'offre est-elle limitée dans le temps ? L'accès est-il restreint à une consultation en local ?
- Existe-t-il d'autres modalités d'accompagnement ?

Résultats

Ateliers d'animations numériques (brochures)

Tous les ateliers sont sous forme d'initiation collective. Un ou plusieurs animateur(s) propose(nt) un contenu thématique à un groupe d'usagers pouvant varier, selon les thématiques développées, de 4 à 15 personnes. Ces ateliers sont ouverts à tous, enfants (dès 4 ans dans certains ateliers), adultes et

seniors. Certains de ces ateliers proposent aux parents d'accompagner leur(s) enfant(s) pour découvrir ensemble une sélection d'applications ludiques (par exemple sur le thème écrire et compter) sur tablettes tactiles. La durée des ateliers varie d'une à deux heures selon la thématique abordée et le public. Ainsi, ces ateliers s'adressent-ils à toutes les générations et permettent-ils à tous d'acquérir des savoirs et savoir-faire concernant les technologies de l'information et de la communication, et cela selon trois niveaux de progression : je débute, je progresse, et je découvre.

Le niveau « je débute » propose un parcours progressif pour s'initier à la prise en main de l'ordinateur et à son environnement. Il comprend de nombreuses thématiques développées chacune en 3 à 4 séances d'ateliers. L'intitulé des ateliers varie selon les thématiques abordées, mais dans tous les cas, ils s'adressent à des usagers considérés comme débutants et proposent donc un contenu adapté à leur niveau.

Le second niveau, « je progresse », aborde de nombreuses thématiques proposées en une ou plusieurs séances d'ateliers. Les noms des ateliers varient selon les thématiques programmées et ces ateliers permettent aux usagers de développer une plus grande autonomie dans l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication.

Enfin, comme son nom l'indique, le niveau « je découvre » présente aux usagers de nouvelles thématiques telles que la participation à une webradio ou encore la réalisation de café-débats autour de sujets liés au numérique comme l'accès et l'évaluation de l'information.

Offres d'autoformation

L'autoformation telle que présentée par la BmL correspond à un échange qui s'inscrit dans la durée entre un usager et un animateur. Durant cette période, l'usager bénéficie d'un accompagnement, rencontre un animateur et identifie un contenu d'autoformation adapté à ses besoins. Puis, ensemble, ils déterminent un programme d'autoformation répondant aux besoins de l'usager. Ensuite, sur rendez-vous, l'usager se rend régulièrement à l'espace numérique où un ordinateur lui est réservé afin qu'il puisse bénéficier de sa séance d'autoformation. L'usager fait le point régulièrement avec les animateurs sur sa formation.

Cet usager peut être un enfant (à partir de 11 ans), un adulte ou un sénior et les offres d'autoformation présentées couvrent des besoins pédagogiques très divers. L'offre proposée répond aux besoins des usagers novices dans l'utilisation d'un ordinateur et d'internet comme à des usagers confirmés. Selon cette échelle d'expertise, l'offre proposée débute par la découverte du clavier, de la souris et de l'ordinateur, puis porte sur la maîtrise de l'ordinateur, des outils de bureautique et de l'internet (avec un volet sur les réseaux sociaux). Elle concerne également l'utilisation des technologies de l'information et de la communication mobiles telles que les tablettes et les *smartphones*. Pour les usagers plus avancés, des autoformations de Production Assistée par Ordinateur, de gestion de contenu multimédia « images et son » ainsi que de programmation avec des langages informatiques sont également proposées.

Toutes les autoformations se déroulent sur un poste informatique. Certaines autoformations sont disponibles sur CDROM et sur DVDROM, mais la plupart sont en ligne et sont proposées par des sociétés spécialisées dans le *e-learning*, par exemple *toutapprendre.com* et *vodeclit.com*. Les usagers peuvent aussi bénéficier de nombreuses autoformations à distance en se connectant à leur espace abonné de la bibliothèque.

Site Web de la bibliothèque

Cette section concerne l'analyse des différents espaces du site web de la BmL. En effet, le site officiel de la BmL (<https://www.bm-lyon.fr>) est constitué de plusieurs rubriques dont une nous intéresse plus particulièrement, la rubrique dite « numérique » comme nous pouvons le voir dans la page-écran ci-dessous.



Image 1 - Présentation des ressources numériques sur le site web de la Bibliothèque municipale de Lyon

Dans cette rubrique, sont évoquées plusieurs catégories d'informations relevant de thématiques de type « ressources patrimoniales » (Numelyo), « informations d'actualités » (presse en ligne), « culture » (musique en ligne), « auto-formation ». En parallèle, sont proposés des services numériques tels que « Le guichet du savoir », l'accès à des ressources spécialisées telles que Igerip, service consacré à l'acquisition de compétences linguistiques, mathématiques, logiques, etc., et enfin le service dédié à la remédiation cognitive (stimulation des personnes ayant des troubles de dyslexie, dyspraxie, dysphasie, etc.). Est proposée une présentation des espaces numériques dont la description semble être au carrefour de centres de formation, d'autoformation, d'acquisition de compétences informationnelles et techniques. Nous pouvons préciser qu'il s'agit d'un lieu d'acquisition et d'accompagnement à l'appropriation de la culture numérique. En accédant à la rubrique du site qui concerne les espaces numériques, nous trouvons quatre grands blocs d'information : se former, découvrir la culture numérique (blog, conférences en ligne), accéder aux ordinateurs et une rubrique réservée à l'offre de postes d'ordinateurs dédiés aux déficients visuels.

PRATIQUE **15 BIBLIOTHÈQUES** **LES RENDEZ-VOUS** **NUMÉRIQUE** **WEBZINE** **COLLECTIONS** **ESPACE PRO** **RECHERCHE CATALOGUE**
DOSSIER D'ABONNÉ

Les espaces numériques

Les espaces numériques des bibliothèques ont pour mission de favoriser l'accès du grand public aux nouvelles technologies.

Se former

Les initiations en groupe
Consulter l'agenda des ateliers numériques. Ils sont gratuits, sur rendez vous ...
[consulter l'agenda](#)
[Télécharger le programme des ateliers numériques](#)

L'autoformation
Venez vous initier ou affiner vos connaissances à votre rythme grâce à nos logiciels en autoformation.
[Nos offres d'autoformation](#)

11 espaces numériques à votre service

Présentation accessible : espace... ➔

s aussi en langues, au code de la route, etc.

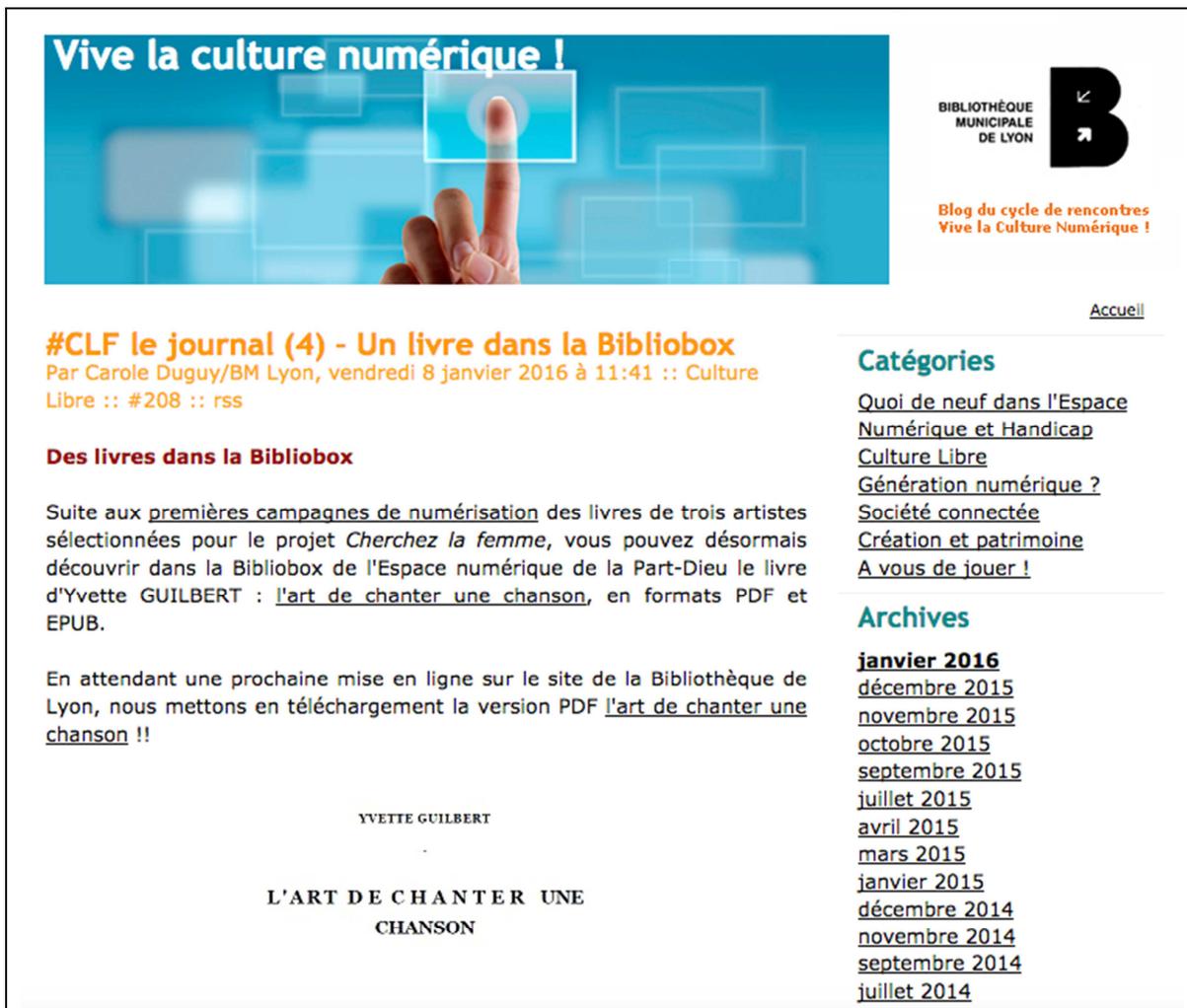
Horaires et accès

Image 2 - Présentation des espaces numériques sur le site web de la Bibliothèque municipale de Lyon

Dans cette dernière rubrique, nous nous intéressons spécifiquement à la partie « découvrir la culture numérique ».

La rubrique « culture numérique » est en réalité un blog qui présente une archive dont les premiers billets datent d'octobre 2006. Le premier billet publié met en avant les transformations dans les usages et les comportements informationnels avec l'émergence du web 2.0. Le texte est court et renvoie vers les vidéos de deux conférences. En accédant à la fiche dédiée de l'une d'entre elles, nous observons que le blog propose une sélection de 25 conférences sur 835 vidéos traitant de sujets variés sur la culture numérique qui ont eu lieu à la BmL Part Dieu. Ainsi, le blog « culture numérique » n'est pas uniquement constitué de billets d'humeur du personnel de la BmL, il donne accès à des ressources multimédia sur des sujets concernant les bibliothèques de lecture publique.

Outre l'accès aux archives, le blog permet d'accéder à des thématiques témoignant de la réflexion menées par la BmL sur son accessibilité : Quoi de neuf dans l'Espace ; Numérique et Handicap ; Culture libre ; Génération numérique ? ; Société connectée ; Création et patrimoine ; A vous de jouer!



Vive la culture numérique !

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON

Blog du cycle de rencontres
Vive la Culture Numérique !

[Accueil](#)

#CLF le journal (4) - Un livre dans la Bibliobox

Par Carole Duguay/BM Lyon, vendredi 8 janvier 2016 à 11:41 :: Culture Libre :: #208 :: rss

Des livres dans la Bibliobox

Suite aux [premières campagnes de numérisation](#) des livres de trois artistes sélectionnées pour le projet *Cherchez la femme*, vous pouvez désormais découvrir dans la Bibliobox de l'Espace numérique de la Part-Dieu le livre d'Yvette GUILBERT : [l'art de chanter une chanson](#), en formats PDF et EPUB.

En attendant une prochaine mise en ligne sur le site de la Bibliothèque de Lyon, nous mettons en téléchargement la version PDF [l'art de chanter une chanson](#) !!

YVETTE GUILBERT

L'ART DE CHANTER UNE
CHANSON

Catégories

- [Quoi de neuf dans l'Espace Numérique et Handicap](#)
- [Culture Libre](#)
- [Génération numérique ?](#)
- [Société connectée](#)
- [Création et patrimoine](#)
- [A vous de jouer !](#)

Archives

- [janvier 2016](#)
- [décembre 2015](#)
- [novembre 2015](#)
- [octobre 2015](#)
- [septembre 2015](#)
- [juillet 2015](#)
- [avril 2015](#)
- [mars 2015](#)
- [janvier 2015](#)
- [décembre 2014](#)
- [novembre 2014](#)
- [septembre 2014](#)
- [juillet 2014](#)

Image 3 - Blog "Culture numérique" de la Bibliothèque municipale de Lyon

La diversité des contenus donne la mesure de l'étendue de la formation ainsi que des publics visés. Les modalités d'accompagnement sont à titre individuel pour l'autoformation, et en collectif pour les ateliers. Le blog expose les productions ou réalisations des usagers-apprenants et apparaît ainsi comme un retour d'expérience.

Ces restitutions sont réalisées par un personnel de l'espace numérique Part Dieu en charge de la mise en ligne. Des photos des séances de formation et des participants restituent le caractère vivant de l'accompagnement.

Politique d'acquisition documentaire à travers une analyse des ressources documentaires de l'espace numérique de la BmL

Le fonds documentaire de la BmL est disponible en consultation sur place et permet aux usagers de retrouver, à chacune de leurs visites, les documents nécessaires à leur formation. Il permet de disposer ainsi de ressources et offre la possibilité d'un accompagnement dans l'apprentissage progressif et informel. Selon leurs besoins et leur niveau de maîtrise de la thématique étudiée, les usagers peuvent se former de manière personnalisée. L'analyse de ce fonds documentaire et de son plan de classement, permet une consultation des usagers dans l'espace numérique suivant cette thématique.

Ces documents proposés à la consultation des usagers sont classés par l'espace numérique en cinq thématiques : informatique, généralités ; logiciels ; image, son et vidéos ; Culture numérique ; code de la route, emploi.

La thématique « Informatique, généralités » développe des contenus sur l'initiation à l'informatique. Au-delà des documents relevant de l'utilisation stricte du matériel informatique, certaines ressources traitent spécifiquement de l'internet et de la messagerie électronique, tandis que d'autres présentent le fonctionnement des réseaux sociaux et des blogs.

La thématique « logiciels » comporte des explications sur l'utilisation de divers logiciels libres et propriétaires qui permettent notamment le traitement de texte, l'utilisation de tableurs, le traitement de données (bases de données). D'autres documents portent sur la Production Assistée par Ordinateur. Toujours dans cette même thématique figurent des documents d'introduction à la programmation informatique principalement avec *Scratch* et *Python*.

La thématique « Images, sons et vidéos » aborde le traitement général du son, de l'image et de la vidéo et la prise en main de logiciels spécialisés. Des documents présentant de nouvelles technologies telles que *Arduino*, l'impression 3D, et *Raspberry Pi* figurent également.

La thématique « Culture numérique » propose un ensemble de documents présentant des études sur les pratiques culturelles, les comportements des internautes et les nouvelles technologies. Cette thématique contient 12 documents traitant de sujets liés au numérique.

La dernière thématique comprend les documents de formation au code de la route (13 documents) et la recherche d'emploi (7 documents). Les documents portant sur la recherche d'emploi examinent la manière de rédiger des curriculum vitae, des lettres de motivation et proposent aussi des conseils pour optimiser la recherche d'emploi.

Un tableau présentant l'ensemble des documents de chacune des thématiques figure en annexes.

Ce fonds documentaire constitue des ressources pour répondre aux contenus de ces formations. Il est complémentaire de l'offre de formation et tient compte de l'hétérogénéité des usagers (âges et niveaux de maîtrise de l'outil informatique). Il ne se limite pas uniquement aux savoirs et savoir-faire de la culture informatique mais propose aussi une réflexion sur les pratiques du numérique et sur les technologies de l'information et de la communication.

Synthèse des résultats

Les services proposés au sein des espaces numériques de la BmL se complètent en s'imbriquant les uns les autres. Un usager peut s'inscrire à un atelier de formation, participer à la restitution de cet atelier à travers le blog et continuer sa formation en l'approfondissant par une séance d'auto-formation.

Les résultats mettent également en avant l'importance d'une médiation humaine en initiation ou en première phase d'approfondissement. Ils soulignent l'incitation à l'autonomie progressive de l'utilisateur dans le cadre de l'auto-formation. Ainsi, comme l'a évoqué Bertrand Calenge (2010) « [...] développer la capacité médiatrice : c'est là, sans aucun doute, le plus vaste chantier. Il va bien au-delà des capacités d'accueil et de dialogue, mais requiert à la fois une qualité d'échange avec l'utilisateur et une « culture de la bibliothèque » qui reste à construire. ».

Nous proposons en annexe deux tableaux (tableau 2 et tableau 3) synthétiques des résultats de l'analyse du corpus examiné dans le cadre de l'étude.

Discussion

Articulation entre les différentes offres de services au sein des espaces numériques de la BmL

Le déploiement de ressources variées (ressources documentaires, brochures, outils d'autoformation, ateliers pour un meilleur accompagnement) montre l'ampleur des enjeux liés aux missions des EPN.

Le cas de la BmL reflète en effet une richesse en termes de propositions d'accompagnement et de cohérence dans les supports de formation d'autoformation.

Le blog sert à la fois de vitrine promotionnelle mais également de trace et de retour d'expériences pour les abonnés ou usagers de la bibliothèque.

Le schéma ci-dessous montre le lien entre ces différentes offres qui participent à la structuration de l'apprentissage informel de la culture numérique :

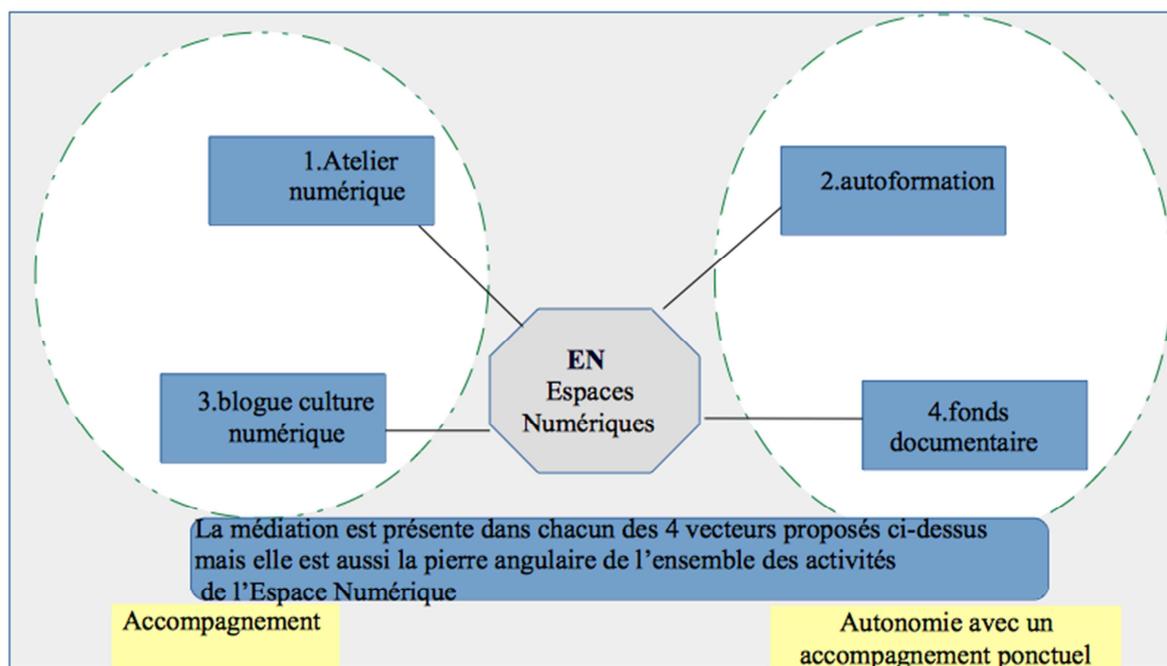


Schéma 1 - Présentation des différentes offres de services au sein des espaces numériques de la Bibliothèque municipale de Lyon

Ainsi, les missions des EN de la BmL reposent sur deux modalités pour l'apprentissage informel. Il s'agit d'abord de l'accompagnement à travers la mise en place d'ateliers numériques, soutenus par une restitution-trace à travers le blog sous la forme de mémo pour ceux qui ont suivi les ateliers. Cette mise en ligne participe à la valorisation du service. Il s'agit ensuite de développer l'autonomie à travers la mise à disposition d'outils d'autoformation et de ressources documentaires comme support pédagogique.

La médiation, un soutien au développement des offres de service des espaces numériques

La médiation est présente dans chacune de ces offres. Dans les ateliers, l'animateur participe directement au développement de la culture numérique de son public en traitant d'un aspect thématique en lien avec les nouvelles technologies. Le blog « culture numérique » permet de créer un lien entre les internautes et l'institution, en évoquant les thématiques abordées dans les animations et en présentant des ressources documentaires permettant de s'informer sur la thématique présentée. Dans le cadre de l'autoformation et du fonds documentaire qui est à consulter sur place, l'utilisateur est aussi accompagné et il peut solliciter l'animateur en cas de besoin. Ainsi, la médiation apparaît comme la pierre angulaire autour de laquelle se structure l'offre du réseau des EN de la Bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu.

La variété de l'offre et la diversité des modalités d'accompagnement mettent en avant la nécessité des bibliothèques de lecture publique de s'adapter au grand public dans son ensemble afin de répondre à ces missions publiques fondamentales : l'insertion sociale par le numérique, la familiarisation avec la culture numérique pour éviter toute forme d'exclusion (scolaire, sociale, professionnelle). Cette

offre de services déploie la notion de médiation à la fois humaine par l'accompagnement qu'elle propose, et numérique par le biais des services et ressources en ligne à disposition. Ainsi la médiation vue par le prisme des offres de services permet de mettre à jour une configuration évolutive des missions de la bibliothèque à savoir l'accueil, l'accompagnement et la transmission des savoirs dans un objectif de facilitation de l'inclusion et de la cohérence sociale. En définitive, cette offre de services de la BmL répond aux enjeux sociétaux d'un environnement de plus en plus connecté et qui sollicite donc de de compétences techniques dans la vie quotidienne ou dans d'échanges avec l'administration, qui poursuit une démarche de dématérialisation et d'interaction technique avec les citoyens.

Les cultures numériques au sein des espaces numériques de la BmL

Cette catégorisation de l'offre de services nous permet de situer la manière dont les espaces numériques de la BmL envisagent la « culture numérique ». L'analyse des ressources documentaires fait ressortir des thématiques propres au numérique. Les documents concernés traitent de la culture informationnelle, de la culture de l'écran et abordent plus généralement une réflexion sur le numérique. Les documents qui relèvent de la culture informatique ne figurent pas dans cette thématique mais sont présents ailleurs (notamment les thématiques 1 et 2). L'ensemble de l'offre de services des espaces numériques de la BmL participe ainsi à la mise en avant de « cultures numériques », qui englobent la culture informatique.

Conclusion

Cette recherche visait à apporter une meilleure compréhension de la manière dont la BmL participe à l'équité dans l'accès aux cultures numériques. Dans cette perspective, nous avons analysé un corpus de documents représentant des offres de services des Espaces Numériques de cette bibliothèque, et nous avons analysé la manière dont ils sont intégrés dans le réseau de la BmL.

Les offres proposées par les EN du réseau de la BmL sont pensées en tenant compte de l'hétérogénéité des publics et de leurs besoins. La médiation occupe une place particulière dans ce dispositif car elle est au centre de chacune de ces offres. Ainsi, les EN du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon ont développé des démarches actives fondées sur l'accompagnement par les personnels de la bibliothèque. Cet accompagnement se caractérise principalement par la prise en compte des besoins individuels de l'utilisateur (niveau de maîtrise de l'outil numérique). Il se caractérise également par la mise à disposition de l'utilisateur de la ressource adéquate.

Toutefois, il conviendrait ultérieurement de mettre en place des entretiens semi-directifs auprès des animateurs et des usagers afin de décrire l'activité de médiation et de caractériser les besoins.

Références bibliographiques

Bertrand Anne-Marie (2013), « Médiation, numérique, désintermédiation : une nouvelle astronomie ? », *bbf*, t 58, n° 3, p. 23-29.

Calenge Bertrand (2010), « Médiation au défi de la sélection ? Ou sélection au mépris de la médiation ? » *Carnet de notes*, [en ligne], Consulté le 01/06/2017,

<https://bccn.wordpress.com/2010/02/25/mediation-au-defi-de-la-selection-ou-selection-au-mepris-de-la-meditation/#comments>.

Devauchelle Bruno, Platteaux Hervé & Cerisier Jean-François (2009), « Culture informationnelle, culture numérique, tensions et relations. Le cas des référentiels C2i niveau 2 », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, p. 51-69.

Lamizet Bernard & Silem Ahmed. (dir.) (1997), *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, Paris : Ellipses.

Marchandise Jacques-François (2001), « Fractures d'aujourd'hui, Internet de demain », *Fondation Internet Nouvelle Génération*, [en ligne], Consulté le 06 mai 2016, <http://www.fing.org/index.php?num=998,3,1115,6>.

Marchandise Jacques-François (2016), « De quelles cultures numériques parle-t-on ? », *LesEchos.fr*, [en ligne], Consultée le 15 mai 2017, <https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-155760-culture-numerique-ou-cultures-numeriques-1211679.php>.

Millerand Florance (1999), « *L'appropriation du courrier électronique en tant que technologie cognitive chez les enseignants chercheurs universitaires. Vers l'émergence d'une culture numérique ?* », Université de Montréal, Thèse de doctorat en communication.

Morin Christine & Tilbian Carole (2005), « Le Guichet du Savoir de la Bibliothèque Municipale de Lyon : Entretien avec Christelle di Pietro et Brigitte Pellat », *Savoirs Cdi*, [en ligne], Consulté le 01/06/2017, <https://www.reseau-canope.fr/savoircdi/metier/les-autres-professionnels-de-la-documentation-et-de-linformation/le-guichet-du-savoir-de-la-bibliotheque-municipale-de-lyon.html>

NetPublic, « *Qu'est-ce qu'un espace public numérique ?* », [en ligne], Consulté le 16 juin 2016, <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation/>.

Pomerantz Jeffrey & Marchionini Gary (2007), « The digital library as place », *Journal of Documentation*, Vol. 63, n° 4, p. 505 - 533.

Simonnot Brigitte (2009), « Culture informationnelle, culture numérique : au-delà de l'utilitaire », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, p. 25-37.

Warschauer M., "Literacy and technology: Bridging the divide", Krause K.-L., Gibbs D. (eds), *Cyberlines 2: Languages and cultures of the Internet*, Albert Park, Australia, James Nicholas, 2006, p. 163-174.

Annexes

Thématiques	Exemples de documents classés dans les thématiques
Informatique, les généralités	« Dictionnaire pratique informatique, Internet et nouvelles technologies de l'information et de la communication » de Jacques Gualino (2006)
Logiciels	« Microsoft Office 2013 : Word, Excel, PowerPoint et Outlook : les nouveautés de la version 2013 »
Images, sons et vidéos	« Mes vidéos où je veux, quand je veux ! » d'Olivier Abou (2014)
Culture numérique	« Apprendre avec le numérique : mythes et réalités » des auteurs Franck Amadiou et André Tricot (2014). Cet ouvrage examine les attentes et les croyances associées à l'usage des nouvelles technologies en classe. « Les serious games : une révolution » de Yasmine Kasbi (2012). Dans cet ouvrage, l'auteur soutient l'usage des serious games dans l'éducation. « Grandir connectés : les adolescents et la recherche d'information » d'Anne Cordier (2015) et qui traite de la culture informationnelle des jeunes.
Code de la route et recherche d'emploi	« Le guide du CV et de la lettre de motivation » de Dominique Perez (2014)

Tableau 1 - Exemples de documents présents dans chacune des thématiques du fonds documentaire de l'espace numérique de la Bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu

Synthèse des résultats de l'analyse du corpus constitué

Caractérisation de l'offre	Type d'offre		
	Ateliers d'animation numérique	Les offres d'autoformation	Ressources en ligne (site web sur le numérique)
Intitulé de l'offre	« Les Brochures des ateliers de formations »	« Les ressources d'auto-formation » sous format papier (complet) et sur le site de la BmL	blog « culture numérique » : restitution des formations ayant eu lieu dans l'EPN de la Part Dieu
Modalités d'accompagnement	Collective (4 à 15 personnes selon les thématiques)	Individuelle et personnalisée avec l'aide ponctuel d'un(e) animateur	Travail en autonomie.
Type de public	Tout public	Enfant à partir de 11 ans, adulte, sénior	Tout public
Modalités de l'offre (durée limitée, accès local, etc.)	Accès local, durée limitée	Accès local	Accès permanent en ligne
Autre modalité d'accompagnement	non	Accès à distance possible via espace abonné de la bibliothèque	Non
Temps de la formation	1h à 2h selon la difficulté de la thématique abordée	L'utilisateur avance à son rythme. Chaque séance peut durer d'une à deux heures. Le nombre de séances est limité par semaine.	Pas de temps dédié, consultation à distance

Tableau 2 - Synthèse des résultats de l'étude (1/2)

Caractérisation de l'offre	Type d'offre		
	Ateliers d'animation numérique	Les offres d'autoformation	Ressources en ligne (site web sur le numérique)
Intitulé de l'offre	« Les Brochures des ateliers de formations »	« Les ressources d'auto-formation » sous format papier (complet) et sur le site de la BmL	blog « culture numérique » : restitution des formations ayant eu lieu dans l'EPN de la Part Dieu
Objectif(s) de la formation	Acquisition des savoirs et savoir-faire TIC	Acquisition ou approfondissement savoir technique ou informationnelle	Trace des formations ayant eu lieu dans l'espace numérique, sélection de certaines formations, toutes ne sont pas représentées.
Contenu de la formation	3 axes par niveau : Parcours progressif : « je débute »	Familiarisation avec le matériel informatique (culture informatique)	Toutes les formations ayant eu lieu à l'EPN Part-Dieu

	Parcours approfondissement : « je progresse » Parcours nouveauté (outils, méthodologie d'usage des TIC, etc.) : « je découvre »	et documents introduisant à la réflexion sur le numérique et ses problématiques.	
Support de la formation	Un animateur numérique assure l'animation de l'atelier.	Formation sur support CD ROM, DVD, en ligne (abonnement BmL)	Quelques restitutions de formations sont accompagnées de documents en ligne

Tableau 3 - Synthèse des résultats de l'étude (2/2)