

BAARD

BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES
NATIONALES
DU QUÉBEC

GRANDE BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque numérique : enjeux et défis

Maryse Trudeau

Directrice des services à distance

Grande Bibliothèque

*Bibliothèque
et Archives
nationales*

Québec 

Introduction

- Beaucoup d'interrogations
- Des réponses partielles, ou qui n'existent pas encore
- Mots clés
 - Mutation, coexistence, adaptation

Plan de la présentation

- Enjeux et défis
 - Les collections numériques
 - Développement et accès
 - Les services en ligne
 - Services transactionnels
 - Tendances
 - La diffusion
 - Promotion, médiation, formation



Les collections numériques

Enjeux et défis

Les collections numériques

- Les collections numériques aujourd'hui
 - Ouvrages de référence (bases de données) et revues spécialisées
 - Livres numériques et livres sonores
 - Journaux
 - Musique
 - Revues populaires
 - Vidéo

Les collections numériques

- Développement des collections
 - Quelles collections peut-on offrir?
 - Découverte et repérage des collections numériques disponibles pour les bibliothèques
 - Négociation d'accès
 - Multiplicité de l'offre pour un même titre
 - Auto-édition : trouver ces collections, les évaluer et les obtenir pour nos usagers

Les collections numériques

- Développement des collections
 - Dépendance vis-à-vis des fournisseurs
 - pour l'offre
 - pour la permanence des accès
 - petit marché
 - Dépendance vis-à-vis des technologies pour accéder aux collections : formats, appareils...
 - Numérisation et droit d'auteur
 - Conservation, pérennité des accès
 - La question budgétaire (dédoublage des formats, supports...)

Les collections numériques

■ Accès aux collections

- Butinage virtuel : quelles sont les collections que nous avons?
- Signalement des ressources au catalogue
- Cohabitation des collections papier et des collections numériques
 - Comment offrir et présenter les collections numériques dans la bibliothèque elle-même?

Les collections numériques

- Accès aux documents
 - Consultation sur place seulement
 - ressources sensibles
 - Consultation à distance
 - majorité des bases de données et revues électroniques spécialisées (provenance américaine, langue anglaise)
 - Téléchargement temporaire
 - emprunt d'un livre numérique
 - Téléchargement permanent
 - téléchargement d'une revue de façon permanente avec Zinio

Les collections numériques

- Accès aux documents
 - Abonnement de la bibliothèque à un service de téléchargement par les usagers (ex. : Freegal Musical)
 - exemple de l'Edmonton Public Library : chaque usager peut télécharger 3 pièces musicales par semaine
 - Abonnement à un service de lecture en continu par les usagers (Hoopla Digital)
 - Richmond Public Library : 8 titres de Hoopla pour 1 mois, films, disques, livres sonores
 - Collections dans le nuage
 - Morcellement de l'offre sur plusieurs portails d'accès

Les collections numériques

- Des collections au rendez-vous?
- Des collections numériques qui répondent aux besoins des usagers, de tous les usagers?
 - Les *best-sellers* que tout le monde peut acheter en ligne
 - Les revues populaires, en français
 - Les bandes dessinées
 - Les films et séries télévisées
- Des usagers en mesure d'utiliser ces collections?



Les services en ligne

Enjeux et défis

Les services en ligne

- Petite enquête maison : quels sont les services offerts à distance par les grandes bibliothèques?
 - Bibliothèques renommées, primées...
 - Bibliothèques nationales

- Qu'est-ce qu'on trouve sur leur portail?

Les services en ligne

- Utiliser les services de la bibliothèque sans se déplacer
 - S'inscrire à la bibliothèque, mettre à jour son dossier
 - Rechercher un document dans le catalogue
 - Réserver un document
 - Renouveler un emprunt
 - Faire une demande de PEB

- S'inscrire à une activité
- Réserver une salle
- Réserver un ordinateur
- Commander une reproduction

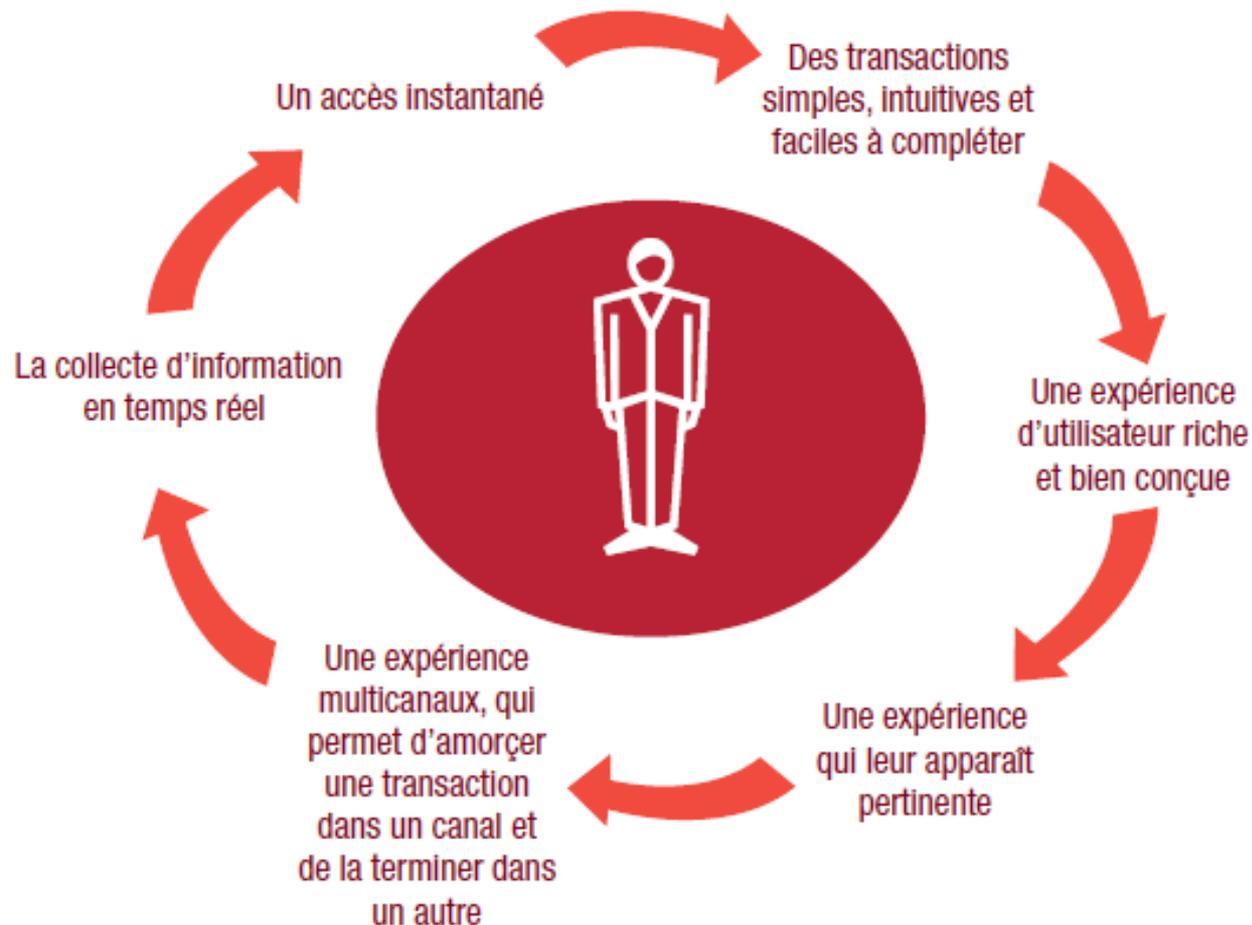
Les services en ligne

- Utiliser les services de la bibliothèque sans se déplacer
 - Poser une question à un bibliothécaire
 - Faire une suggestion d'achat
 - Prendre rendez-vous avec un bibliothécaire
 - Donner son avis, faire un commentaire
 - Créer une liste de souhaits dans le catalogue

Les services en ligne

- Utiliser les collections de la bibliothèque sans se déplacer
 - Faire une recherche dans une base de données
 - Emprunter un livre numérique
 - Emprunter une revue
 - Écouter de la musique en ligne
 - Visionner une vidéo en ligne

Tendances en matière de services en ligne



PricewaterhouseCoopers, *Le pouls du citoyen. La prochaine génération de services en ligne*, 2012, <http://read.ca.pwc.com/i/74840/2>

Tendances en matière de services en ligne



DELOITTE LLP, *Customer service in the digital age. Responding to digital disruption and rising customer expectations*, 2013, <http://www.deloitte.com/assets/Dcom-UnitedKingdom/Local%20Assets/Images/Services/Consulting/uk-con-customer-service-in-the-digital-age.pdf>

Tendances en matière de services en ligne

- L'utilisateur est versatile et impatient
 - Butinage d'une plate-forme à une autre
 - Satisfaction immédiate
 - Technologies capables d'anticiper ses besoins
- **Dans les bibliothèques**
 - Avis sur les nouveautés en fonction de ses habitudes de lecture
 - Avis avant la date d'échéance de l'emprunt
 - Rappel concernant la participation à un événement

Toronto Public Library

S'abonner à des résultats de recherche



You are [not signed in](#).

[Your Account](#) [Contact Us](#)

[Books, Video, Research & more](#)

[Programs, Classes & Exhibits](#)

[Hours & Locations](#)

[Using the Library](#)

"bill bryson"

Search

[Advanced Search](#)

[Search inside articles \(login required\)](#)

- [Share these results](#)
- [Subscribe to results](#)
- [Print-friendly version](#)

Only search: **Books**

48 results for "bill bryson"

Items that I can...

[Borrow and take home](#) (44)

[Only use in a library](#) (4)

Type [clear](#)

Books

[Regular Print Books](#) (35)

[eBooks](#) (2)

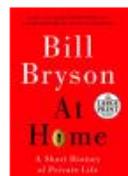
[Large Print Books](#) (11)

Publication Year

[2009 - 2011](#) (4)

Sort by: [Best Match](#) [Title](#) [Author](#) [Date ▲](#)

Page: [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) ... [Next ▶](#)



At home : a short history of private life
Large print ed.

Bryson, Bill.

Large Print Book, 2010. 768 p. (large print) :

5 holds / 20 copies

[Place Hold](#)

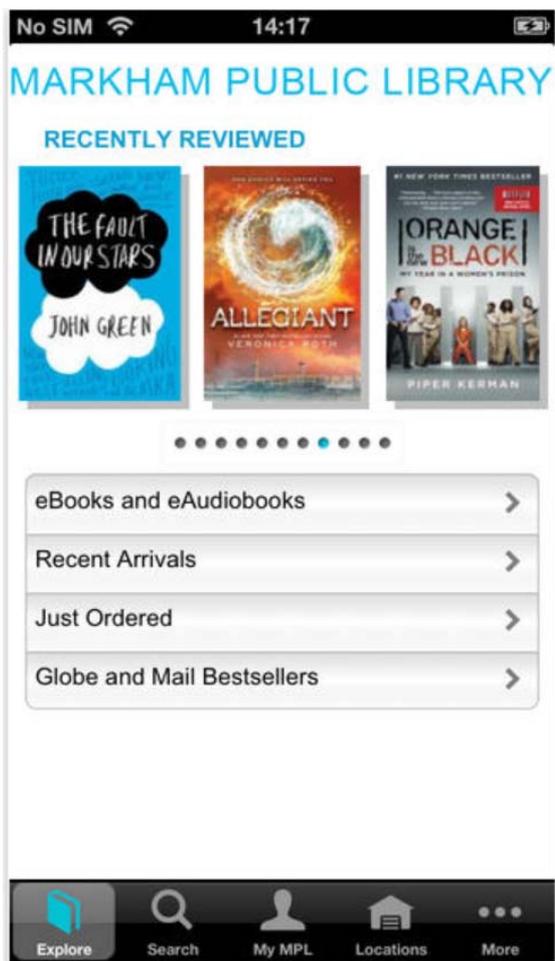


Tendances en matière de services en ligne

- **Mobilité, quand tu nous tiens!**
 - Service instantané
 - Accès rapide
 - Partout, tout de suite

- **Dans les bibliothèques**
 - Catalogue en version mobile
 - Poser une question en version mobile
 - Application

Applications



Tendances en matière de services en ligne

- Canaux de communication multiples
 - Canaux reliés entre eux

- **Dans les bibliothèques**
 - Référence à distance
 - téléphone, courriel, clavardage, texto
 - Communiquer en direct avec un bibliothécaire de référence lors d'une recherche au catalogue
 - Retourner à son résultat de recherche après avoir réservé un titre

Tendances en matière de services en ligne

- **Incontournables médias sociaux**
 - Espaces de communication Web maîtrisés (blogues, page Facebook, etc.)
 - Forums où l'utilisateur peut se faire entendre
 - Permet de corriger certaines informations, proposer des animations, guider, orienter...
- **Dans les bibliothèques**
 - Échantillon de 34 bibliothèques

Présence des médias sociaux dans les bibliothèques

Facebook	100%
Twitter	100%
YouTube	94%
Pinterest	62%
Flickr	50%
G+	32%
Tumblr	26%
AddThis	21%

Échantillon: 34 bibliothèques primées, innovantes, renommées

Tendances en matière de services en ligne

- L'expérience usager (UX)
 - Expérience fluide et intuitive
 - Simplifier, simplifier et encore simplifier
 - Contenu réduit, information repérable après un balayage de l'écran
- **Dans les bibliothèques**

[20 sites Web de bibliothèques à souligner](#)

Bibliothèque publique de Pittsburgh

Citée par Matt Anderson

The screenshot shows the homepage of the Carnegie Library of Pittsburgh. At the top left is the library's logo. To the right is a search bar with a 'GO' button and radio buttons for 'this site' and 'the Internet'. Further right are links for 'ask a librarian', 'Email | Chat', and the phone number '412.622.3114'. Below this is a navigation menu with tabs for 'HOME', 'USING THE LIBRARY', 'BOOKS, DOWNLOADS & MORE', 'TOOLS & RESEARCH', 'EVENTS', 'LOCATIONS & DEPARTMENTS', and 'ABOUT CLP'. A secondary navigation bar includes 'Catalog Search: Keyword', 'ARTICLES, DATABASES & MORE', and 'MY ACCOUNT LOGIN'. The main content area features a large banner with the text 'Read into your community' and an illustration of houses. To the right of the banner is a 'CLICK HERE TO DONATE' button and a 'GET A LIBRARY CARD' button with an image of library cards. Below the banner is a row of service icons: 'KIDS', 'TEEN', 'CLP browse download enjoy', 'LBPH', 'HOURS', 'CLP LYNCS OUTREACH', 'JOBS & CAREERS', and 'ask a librarian'. Below these icons are social media icons for RSS, Facebook, Twitter, Flickr, and YouTube, with the text 'follow us:'. At the bottom, there are three columns: 'Today's Events' with links to 'Affordable Care Act Information Session' and 'TEEN LOUNGE'; 'Blogs' with a link to 'A musical conversation on St. Patrick's Day'; and 'News' with a link to 'Carnegie Library of Pittsburgh Hosts Annual Meeting with the Public'.



La diffusion

Promotion, médiation, formation

Enjeux et défis

La diffusion

- Promotion
 - Multiplier les accès aux contenus numériques
 - Exemple du Twitter de Gallica BnF
 - Référencer nos ressources et services sur le Web
 - Être repéré par les moteurs de recherche
 - Se positionner comme source d'information fiable
 - Information fournie et validée par des professionnels
 - Diversifier les moyens utilisés
 - Infolettre, blogue, etc.
 - Vendre le contenu plutôt que le contenant
 - Réparer sa voiture à la bibliothèque, c'est possible!

Multiplier les accès aux collections numériques Gallica BnF sur Twitter

Rechercher Vous avez déjà un compte ? Se connecter ▾

gallica BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE

Tweets >
Abonnements >
Abonnés >
Favoris >
Listes >

Suivre GallicaBnF

Nom complet
Email
Mot de passe
S'inscrire

Photos et vidéos >

gallica (BnF) **gallica** BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE

GallicaBnF @GallicaBnF
Gallica est la bibliothèque numérique de la BnF et de ses partenaires. Suivez les nouveautés de Gallica et découvrez les trouvailles des #Gallicanautes.
France gallica.bnf.fr

TWEETS 9 055 ABONNEMENTS 1 189 ABONNÉS 18,6 K **Suivre**

Tweets

gallica (BnF) **GallicaBnF** @GallicaBnF · 50 min
Bienvenue à l'Ecole des chastes bit.ly/1euRkGx cc @Ecoledeschartes
Ouvrir Répondre Retweeter Favori Plus

gallica (BnF) **GallicaBnF** @GallicaBnF · 2 h
Gallica au pays des Mayas : photographies de la mission de Désiré Charnay au Yucatan pour la Société de géographie on.fb.me/PwxdT9
Ouvrir Répondre Retweeter Favori Plus

New York Public Library sur Pinterest

The image shows the Pinterest profile for the New York Public Library. At the top, the profile header includes the NYPL logo (a horse head in a circle), the name "New York Public Library", the tagline "Inspire lifelong learning, advance knowledge, strengthen communities.", and the location "The Bronx, Manhattan, a..." with the website "www.nypl.org". Below the header, statistics show 31 tableaux, 2 045 épingles, 33 J'aime, 23 513 abonné(s), and 106 abonnements. A red "S'abonner à tout" button is visible. The main content area features a grid of 14 boards, each with a cover image, title, and pin count:

- What NYPL is Reading** (New York Public Library): 325 épingles
- Picture of the Day** (New York Public Library): 374 épingles
- My Library is...** (New York Public Library): 47 épingles
- Little Lions** (New York Public Library): 111 épingles
- NYPL ♥ U** (New York Public Library): 50 épingles
- Holidays @ The NYPL** (New York Public Library): 43 épingles
- What's On the Menu?** (New York Public Library): 46 épingles
- NYPL Gifts** (New York Public Library): 228 épingles
- Literary Greats** (New York Public Library): 27 épingles
- Fashionably NYPL** (New York Public Library): 75 épingles
- The Next Generation** (New York Public Library): 44 épingles
- Weddings** (New York Public Library): 76 épingles
- NYPL Photos** (New York Public Library): 49 épingles
- Nature's Pride** (New York Public Library): 34 épingles

Se positionner comme une source d'information fiable

Smithsonian Institute Seriously Amazing

Smithsonian Seriously Amazing*

Most Recent | Art | Culture | History | Science | Most Popular

SI-Q
Want to boss the Smithsonian around?



via smithsonian
Can't make it to #MardiGras? Have your own dance desk party w/ these festive tunes from @folkways:
<http://t.co/PdGp2C8g9Q>



SI-Q
What can you do with a Buddha's Hand?



SI-Q
What percentage of taxi cab drivers are Indian American in NYC?

SI-Q
Where does the term "Bollywood" come from?



SI-Q
How can art catch a cold?



SI-Q
How do you deal with the mammoth task of analyzing Ice age art?

via smithsonian
VIDEO: @nationalzoo's Giant panda cub Bao Bao is growing up fast!
<http://t.co/GfL43WIIEm>
via @smithsonianchan



SI-Q
What kind of "fruit" was recently found on Mars?



SI-Q
Can an Atari be a work of art?



SI-Q
What do Jay-Z and Faye Dunaway have in common?



Promotion d'une base de données de vulgarisation scientifique



Science Reference Center

La diffusion

■ Médiation

- Multiplier les canaux de communication avec les usagers
 - ex. : référence à distance : téléphonique, Web, en direct, texto
- Organiser, mettre en valeur, enrichir les contenus
- Conseiller les usagers, recommander, proposer
 - ex. : coin de suggestions de lecture

Suggestions de lecture Vancouver Public Library



Vancouver Public Library

Vancouver Public Library » [Subject Guides](#) » [Readers' Cafe](#)

[Admin](#) [Sign In](#)

Readers' Cafe

Tags: [award-winning fiction](#), [book](#), [book club](#), [bookclub](#), [books](#), [fiction](#), [genre](#), [genres](#), [reading](#), [recommended fiction](#)

[Readers' Cafe Home](#) | [We Recommend](#) ▾ | [Book Clubs](#) ▾ | [What Do I Read Now?](#) | [Fiction Genres](#) ▾ | [Non-Fiction](#)

[Readers' Cafe Home](#) [Print Page](#)

Search: [This Guide](#) ▾ [Search](#)



Search the Catalogue

Find books, music, movies, and more...

Keyword ▾

Welcome to Readers' Cafe

Check out our different pages offering staff recommended reading, book reviews and author news, bookclub and upcoming program information. On our Fiction Genres page, you will find recommendations, news, reviews and websites of interest to readers of Science Fiction, Thrillers, Romance and other genre fiction. In the space below our library colleagues will be posting regularly to keep you updated on buzzworthy books, author news, bookclubs and events.

What's Brewing in the Cafe

March 13, 2014

The Library of Birmingham:

This month's library of note is the new [Library of Birmingham](#) in the United Kingdom. The 31,000 square metre structure has the distinction of being the [largest public library in the U.K.](#) and the largest regional library system in Europe. The Dutch design firm Mecanoo, incorporated a facade of interlocking metal rings as a reference to the city's [jewellery quarter](#). For an eye-popping tour of the facility, please read the blog entry at [de zeen magazine](#).

Books Just For You



Books Just For You

Matching readers to books and books to readers

Let the Readers' Cafe staff create a personalized reading list

- [Books Just For You](#)
- [Good Gifts](#)
- [FAQ](#)

Contenus enrichis Babelio

Babelio

Mon accueil Mes livres Découvrir ▾ Ajouter des livres

Rechercher livre, auteur, sujet +options

Connexion
mot de passe oublié?

Découvrir

Livres Livres (récents) Auteurs Lecteurs Critiques Citations Videos Podcasts Nouveautés

Retrouvez sur cette page les livres les plus populaires de Babelio (populaires cette semaine, ce mois-ci ou depuis la nuit des temps)

Tous les livres

Cette semaine Ce mois-ci Depuis la nuit des temps

Livres les plus populaires [> voir plus](#)

	La femme au carnet rouge Antoine Laurain		Dualed Elsie Chapman		Schroder Amity Gaige
	Le Horla (BD) Guillaume Sorel		Les douze enfants de Paris Tim Willocks		Vieux, râleur et suicidaire : La vie selon... Fredrik Backman

Livres les plus critiqués [> voir plus](#)

Affiner par catégorie :

Tous les livres >

Tous les livres >

- Généralités (1293)
- Philosophie et disciplines connexes (4347)
- Religion (2717)
- Sciences sociales (8511)
- Langues (1146)
- Sciences de la nature et mathématiques (1832)
- Technique (sciences appliquées) (4971)
- Arts (10948)
- Littérature (Belles-lettres) (45577)
- Histoire, géographie, sciences auxiliaires de... (9347)

Créez votre propre bandeau littéraire !

La diffusion

■ Formation

- Soutenir les usagers dans leur utilisation des ressources numériques offertes par la bibliothèque
- Développer la littératie numérique des individus, exemples:
 - Protéger son identité sur Internet
 - Découvrir des applications de qualité pour iPad et Android
 - Conserver ses photos numériques
- Offrir des formations en ligne (ex. : capsules vidéo)
- Mettre en ligne les formations offertes sur place

Mot de la fin

Le personnel : enjeu majeur!

Adaptation, formation, transformation de la profession

Questions?

Merci de votre attention!

Région de Montréal :
514 873-1100

Sans frais, d'ailleurs au Québec :
1 800 363-9028

banq.qc.ca

Montréal

Grande Bibliothèque

475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

BAnQ Rosemont–La Petite-Patrie

2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

BAnQ Vieux-Montréal

535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3

Capitale-Nationale

BAnQ Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault
Campus de l'Université Laval
1055, avenue du Séminaire
Québec (Québec) G1V 4N1

BAnQ Gaspé

80, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 1A9

BAnQ Gatineau

855, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8H9

BAnQ Rimouski

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

BAnQ Rouyn-Noranda

27, rue du Terminus Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3

BAnQ Saguenay

930, rue Jacques-Cartier Est, bureau C-103
Saguenay (Québec) G7H 7K9

BAnQ Sept-Îles

700, boulevard Laure, bureau 190
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1

BAnQ Sherbrooke

225, rue Frontenac, bureau 401
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1

BAnQ Trois-Rivières

225, rue des Forges, bureau 208
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 