

PROJET NUMÉRIQUE DES MÉDIATHÈQUES DE VITROLLES

L'adaptation des médiathèques aux besoins des publics rend indispensable l'intégration des TIC¹ à leurs missions. Modifiant la répartition entre les différents supports de données culturelles au sein des bibliothèques, cette prise en compte implique de nouveaux modes de valorisation des collections et une réflexion sur l'impact de ces technologies en matière de création, d'accès à la culture et d'exercice de la citoyenneté.

La période actuelle est marquée par une intensité inédite de la production et de la circulation d'informations. Dans tous les domaines, ces dernières émanent à la fois de canaux institutionnels et d'une diversité croissante de canaux non institutionnels dont la portée a littéralement explosé.

Parallèlement, depuis une décennie, la surveillance et le contrôle des réseaux qui composent Internet tendent à se renforcer sous l'égide d'un nombre restreint d'acteurs politiques et économiques. L'accès pérenne à de nombreux contenus culturels pour le plus grand nombre s'en trouve fragilisé. À titre d'exemple, le pouvoir de censure dévolu aux administrateurs des moteurs de recherche est immense.

L'accès aux réseaux² – à leurs contenus comme à leur capacité de communication – est de ce fait considéré comme un des fondements de la liberté d'expression, consacré en 2009 par le Conseil constitutionnel³. Riche de quantités de données précieuses par leur encyclopédisme, creuset d'un pluralisme garanti par une neutralité à préserver, Internet représente un formidable environnement de formation et de création intellectuelles. Dans un tel « écosystème », face à la profusion de données et aux multiples techniques de captation de l'attention, l'examen critique des flux d'informations demeure en contrepartie au cœur d'un véritable enjeu éducatif et citoyen.

Dans ce contexte, renforcé à Vitrolles par un déficit d'acteurs locaux accompagnant les usages numériques, les médiathèques municipales jouent un rôle qu'il leur est nécessaire de développer pour assurer pleinement leur mission de démocratisation culturelle⁴. Elles se doivent bien entendu de faciliter et de garantir l'accès aux contenus par l'enrichissement de leurs collections propres et par la mise en relation des publics avec des ressources externes (bases de données, pages web, ressources en provenance d'autres institutions culturelles...). Elles doivent en outre former et informer leurs usagers dans les domaines de la recherche, de la validation, la production, de la diffusion de contenus.

Pour atteindre ces objectifs, le présent projet est construit autour de deux axes : l'intégration du numérique à la politique documentaire et la diffusion d'une littérature numérique.

À la mise en œuvre de ces deux axes correspondent une série d'aménagements, services, dispositions, moyens et actions décrits ci-dessous. Parmi ces dernières, trois projets transversaux seront mis en œuvre : les « Archives vivantes », le « Medialab », les « Rencontres autour du numérique ».

1 Technologies de l'information et de la communication

2 Internet est un ensemble des réseaux privés physiquement interconnectés et communiquant par un « langage » commun d'échange de données (protocole TCP/IP, etc.)

3 Cf décision 2009-580 DC du 10 juin 2009

4 Manifeste IFLA-Unesco, Charte des bibliothèques du Conseil Supérieur des Bibliothèques, Code de déontologie du bibliothécaire (ABF)

I. Les deux piliers du projet

1) Intégrer le numérique à la politique documentaire des médiathèques

- En tant que support :

Prendre en compte toutes les catégories de supports numériques dans les procédures d'acquisition (sites web, fichiers audio, vidéo, image, livres, périodiques, BD, logiciels, webdocumentaires, etc.). Cette disposition sera appliquée, non pas dans une perspective de substitution systématique aux autres supports, mais en fonction des pratiques de l'ensemble des publics potentiels ;

- En tant que domaine thématique :

Réaliser une veille éditoriale sur les documents en lien avec les sujets abordés dans ce projet, en vue d'enrichir les collections conformément aux orientations de la politique documentaire ;

- En tant que moyen de valorisation des collections et des ressources des médiathèques :

Mettre à disposition une véritable « troisième » médiathèque, virtuelle, permanente et en prise avec les pratiques des usagers. Un portail web donnera ainsi accès à des ressources à distance et enrichira les possibilités de valorisation/médiation autour des collections auprès des usagers connectés. In situ, il sera couplé à une offre de services, une diversité de terminaux accessibles au public (ordinateurs fixes et portables, écrans, écrans tactiles, tablettes, liseuses, bornes d'écoute...) et des espaces aménagés, complémentaires des dispositifs en ligne.

2) Former les usagers à la littératie numérique

La notion de « littératie numérique » recouvre les compétences dont tout citoyen ou futur citoyen doit disposer pour participer pleinement à une société caractérisée par l'omniprésence du numérique⁵. Elle fait partie d'un ensemble plus large nommé littératie médiatique⁶, culture de l'information⁷, ou encore translittératie, à propos duquel les médiathèques publiques ont un rôle à jouer.

La littératie numérique s'articule autour de trois catégories de compétences : « utiliser », « comprendre », « créer ».

- « Utiliser » : acquérir les connaissances pratiques permettant d'utiliser aisément l'ordinateur ou l'Internet.
- « Comprendre » : saisir, mettre en contexte et évaluer les médias numériques et leurs contenus de manière à pouvoir prendre des décisions éclairées sur nos agissements et nos découvertes en ligne ; savoir reconnaître de quelle manière les nouvelles technologies agissent sur notre comportement, nos croyances et nos représentations du monde.

Diffuser une culture générale permettant de saisir ces enjeux passe par la connaissance juridique, technique, culturelle et sociale des technologies concernées en vue de favoriser la compréhension de ce qui en est fait (ou pourrait en être fait) par les différents acteurs de la société. Deux domaines seront particulièrement traités :

5 Ce chapitre emprunte de larges extraits au site canadien d'éducation aux médias : « Habilomedias »
<http://habilomedias.ca/principes-fondamentaux/quest-ce-que-leducation-aux-medias>

6 Pour une définition complète de la littératie médiatique : <http://habilomedias.ca/principes-fondamentaux/fondements-litteratie-mediatique>

7 Olivier Le Deuff

- la circulation et le partage des données culturelles, rattachés au principe de liberté d'expression et de neutralité des réseaux au service de la richesse, de l'accessibilité et de la diversité des contenus ;
- l'identité numérique et la vie privée, comme liberté préservée dans le cadre d'un service de médiathèque et comme moyen de faciliter l'accès et l'appropriation des contenus (nb : pour tout bibliothécaire, ce principe se traduit par l'obligation de secret et de discrétion professionnels quant aux contenus consultés par les usagers).
- « Créer » : savoir produire des contenus et communiquer efficacement en utilisant divers outils et médias numériques en vue de favoriser l'expression citoyenne, la création intellectuelle, l'innovation sociale.

Les Médiathèques développeront particulièrement la création culturelle appliquée au multimédia, pour sa valeur éducative et émancipatrice, tout autant que pour la prise de recul, l'usage conscient et raisonné des TIC qu'elle favorise.

II. Les projets transversaux

● Les « Archives vivantes »

Les « Archives vivantes » sont un projet visant à créer, mettre à disposition et valoriser une base de données patrimoniale numérique, essentiellement accessible via le futur portail web des médiathèques. Constituée selon un mode participatif auprès d'habitants et de partenaires variés (institutionnels, associatifs...), la base ainsi constituée abordera divers aspects de l'histoire vitrolleuse depuis la fin des années 40 jusqu'à nos jours. La période choisie permettra d'appréhender le formidable développement urbain et donc humain qu'a connu la commune, véritable laboratoire de l'appropriation d'un territoire par ses habitants. Entre autres types de sources, la collecte d'archives personnelles sera l'occasion d'une approche sensible et intime de cette question et d'une réflexion sur la mutation de données personnelles en données publiques dans une perspective culturelle, notamment patrimoniale.

● Le Medialab

Le Medialab constituera un lieu de rencontre de passionnés d'informatique (développeurs, webmasters, infographistes, amateurs ou professionnels...). Il sera animé, aménagé et équipé pour échanger, penser, créer, bricoler matériels et logiciels, en résonance avec les missions des médiathèques et les sujets abordés dans son projet culturel numérique. Une partie des activités du Medialab sera tournée vers le partage et la transmission d'une culture technique auprès d'utilisateurs non techniciens afin de faciliter l'appropriation des enjeux citoyens propres à ces technologies. Dans sa phase expérimentale, le Medialab s'inscrira dans le cadre d'un label « Eric Lab » délivré par le Conseil Régional PACA.

● Les Rencontres autour du numérique

Une série de débats à destination du grand public seront programmés sur des questions de société en lien avec le numérique dans le domaine de la santé, de l'éducation, de la culture, de la citoyenneté, du droit, des sciences, etc. Ces rencontres seront à terme articulées avec l'activité du Medialab, des manifestations culturelles (projections, théâtre, expositions, performances...), des résidences d'artistes ou d'auteurs, en partenariat éventuel avec d'autres acteurs culturels du territoire.

III. L'offre d'ateliers, rencontres et animations

En lien avec la formation aux compétences en littératie numérique et les projets transversaux, une série d'actions est prévue, dont certaines sont déjà existantes. Leur fréquence sera diverse, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle...

- **Atelier de création numérique (tout public)**

Ateliers d'initiation aux logiciels de manipulation de l'image et du son. Ces ateliers seront adossés autant que possible à des projets de création culturelle et au projet Archives vivantes.

- **Cours d'initiation à l'informatique (public en insertion, senior)**

Offre de formation destinée à toute personne souhaitant acquérir les bases de l'utilisation d'un PC.

- **Rencontres autour du numérique (tout public adulte, adolescent)**

Conférences-rencontres sur des thèmes de société en lien avec le numérique. Chaque rencontre sera l'occasion d'un débat avec le public. À terme, d'autres formes d'expression seront exploitées pour mettre en débat les thèmes choisis (pièce de théâtre, performance ou installation artistiques, projection de fiction ou documentaire...).

- **Ateliers « Archives vivantes » (tout public adulte)**

Ateliers de collecte d'archives destinées à alimenter la base de données du projet "Archives vivantes". Ces ateliers seront aussi l'occasion de mettre en valeur les archives déjà collectées.

- **Ateliers d'éducation au numérique (tout public, public jeune, adolescents, parents/enfants)**

Ateliers de familiarisation avec la pratique et les enjeux éducatifs et citoyens de l'outil numérique (protection des données personnelles, de la vie privée, sécurité des enfants, pratiques de consommation, démarches administratives, pratiques culturelles, netiquette, etc..)

- **Atelier d'initiation à la recherche Internet (public jeune)**

Ateliers proposés aux écoliers autour d'une approche critique de l'information circulant sur la Toile.

- **Animations jeux vidéo (public jeune, adolescents)**

Animations visant à la pratique encadrée mais toujours conviviale du jeu vidéo dans une perspective éducative. L'accent sera mis sur le respect de règles et des autres participants ainsi que sur les comportements coopératifs.

- **Tournois de jeux vidéo (adolescents)**

Tournois de jeux vidéo, éventuellement en lien avec d'autres médiathèques ou espaces multimédia. Les principes d'animation sont les mêmes que pour les animations jeux vidéo.

- **Copy parties (tout public)**

Session conviviale et légale de partage de fichiers numériques en vue : de favoriser l'appropriation des ressources des médiathèques par le biais des outils numériques et dans le cadre des exceptions aux droits de propriété intellectuelle, d'informer et débattre autour de l'utilité d'une législation équilibrée en termes de droits d'auteur ;

- **Coding goûter (tout public, public jeune, adolescents, parents/enfants)**

Animations pour se familiariser avec le langage informatique de façon conviviale et ludique. L'objectif de ces ateliers est de démystifier le rapport « magique » que les utilisateurs non techniciens ont habituellement avec la machine.

IV. Politique documentaire, collections et outils « numériques »

L'instabilité des modèles économiques dans le domaine numérique, la rapidité d'évolution du secteur, sa relative nouveauté en bibliothèque imposent la plus grande prudence en matière de politique documentaire.

En dehors de la mise en place d'un portail web comme outil central de médiation documentaire pour les contenus numériques, quelques grandes lignes peuvent toutefois être tracées.

- Le développement d'une offre de périodiques en ligne et de contenus gratuits d'actualité, couplée sur place avec le prêt de tablettes ;
- Le prêt de liseuses pour la fiction adulte, notamment dans le cadre du portage à domicile ;
- La mise à disposition, et l'utilisation dans le cadre d'ateliers, d'applications jeunesse sur tablettes auprès des jeunes usagers (tout-petits en particulier) ;
- L'enrichissement des collections par des fichiers libres de droits issus d'œuvres tombées dans le domaine public, d'œuvres publiées sous licences libres (Creative Commons, GPL...) : logiciels libres et contenus culturels (vidéo, musique, livre numérique, etc.) ;
- La mise à disposition d'une offre de jeux vidéo sur place, dans une perspective ludique, éducative et culturelle ;
- La mise à disposition d'une offre en autoformation sur place et à distance, autour de thématiques principales : langues vivantes, informatique, aide aux devoirs ;
- La mise à disposition d'outils de références : dictionnaires et encyclopédies ;
- Livre numérique : mise en place d'une veille sur le paysage éditorial. Les Médiathèques de Vitrolles seront particulièrement attentives à l'évolution du projet PNB, dont les conditions ne semblent pour l'heure pas appropriées aux missions des médiathèques publiques ;
- Le coût élevé des offres vidéo en ligne à la demande (Vod) et la forte concurrence des pratiques des usagers, encore largement organisées autour du téléchargement illégal et du visionnage en streaming, le probable développement des plates-formes légales questionnent leur pertinence en médiathèque. Une offre sur place sera bien entendu proposée, tournée en particulier vers les films documentaires.
- L'abonnement à une offre de musique en ligne, appelle également une réflexion de fond sur la question de l'articulation entre fonds sur supports physiques et pratiques liées aux contenus dématérialisés. Ce thème fera l'objet d'une veille documentaire. Une offre numérique sur place, mise en valeur par le biais de sélections, sera proposée.

V. Les aménagements et espaces physiques dédiés au numérique

1) Principes d'aménagement

L'aménagement intérieur rendra possible la cohabitation des anciennes pratiques de médiation numérique avec les plus innovantes, dans le respect des codes déontologiques du métier de bibliothécaire et des obligations légales. Les deux médiathèques seront ainsi aménagées de façon à équilibrer les trois principes suivants :

- ouverture maximale des contenus et des pratiques
- accompagnement
- encadrement des usagers

L'ouverture maximale des contenus et des pratiques implique d'offrir à tout usager, réel ou potentiel :

- un accès le plus large possible aux contenus disponibles – sur le web en particulier
- la possibilité de récupérer des données
- la possibilité d'en produire, de les stocker et de les publier
- un confort de consultation (interface graphique, supports de consultation, horaires, assises et ambiance) pour tous et spécifiquement pour les publics handicapés

L'accompagnement des usagers recoupe :

- la médiation autour des ressources, des usages, des outils et des méthodes en lien avec les besoins exprimés par les usagers
- la médiation autour des ressources, usages, outils, méthodes rattachés aux compétences de la littératie numérique (initiation/formation à la recherche documentaire, à la netiquette, aux règles de prudence sur le web, information sur les droits de l'internaute et autres enjeux citoyens de la société de l'information dans le cadre de l'éducation aux TIC...)

L'encadrement concerne :

- les dispositions permettant le respect du droit en matière d'accès public à Internet : Code des postes et des communications électroniques, Loi Informatique et libertés, Loi relative à la lutte contre le terrorisme, Loi Création et Internet (Hadopi), loi sur la liberté d'expression, respect du droit d'auteur (loi DADVSI), normes NF en matière d'émission d'ondes magnétiques, etc.
- les normes techniques en vigueur dans la collectivité en matière de sécurité du réseau informatique (répondant également au cadre législatif à travers le Référentiel général de sécurité)
- la mise en œuvre des conditions permettant le partage d'un lieu public ouvert au plus grand nombre, étant donné les contraintes suivantes :
 - mineurs ne pouvant pas être exposés à tous les contenus autorisés par la loi et dont les usages doivent être encadrés dans une perspective éducative et de responsabilisation
 - coexistence d'usages incompatibles dans un même espace (atelier ou séance de formation et travail de recherche documentaire, de lecture ou d'autoformation)
 - usages nécessitant un matériel (hardware, configuration, périphériques), un mobilier (table plus ou moins grande ou simple support d'écran/clavier) ou une disposition (espace d'autoformation (langue en particulier), jeux en réseau, séance de formation, atelier de création...) spécifiques
 - monopolisation des terminaux par une catégorie de public, pour un type d'usage, au détriment d'usages moins courants répondant étroitement aux missions des médiathèques

2) Terminaux disséminés

Tenir compte de l'équilibre entre ces trois aspects implique d'intégrer dans l'aménagement intérieur des terminaux informatiques disséminés et des espaces dédiés.

Pour les adultes, des terminaux pour la navigation « libre » (fixes et/ou des terminaux mobiles), ces terminaux seront disséminés dans l'ensemble des espaces publics de la médiathèque.

Ces accès seront régulés par :

- la présence de bibliothécaires circulant dans l'ensemble de l'établissement (ce qui implique une redéfinition des pratiques d'accueil usuelles)
- l'obligation pour l'utilisateur d'être inscrit pour se connecter via un login et un mot de passe

3) Espaces dédiés

- Espace public numérique

Un espace regroupant des terminaux informatiques dont la consultation sera modérée par la présence d'un agent d'accueil (bibliothécaire voire médiateur) :

- pour les usagers ayant besoin d'être accompagnés (premiers pas en informatique, entraînement aux formations/ateliers proposés, recherche documentaire, utilisation de ressources électroniques de la médiathèque nécessitant un accompagnement technique (résolution de bugs éventuels, utilisation de ressources sur support physique (CD/DVD-Rom)) ou dans la manipulation/appropriation de l'interface ;
 - pour les usagers ayant besoin d'un service ponctuel ne nécessitant pas une inscription (scan ou impression d'un document, brève démarche administrative, etc.).
- Une salle d'atelier numérique

Un espace sera tout particulièrement destiné aux ateliers numériques en direction de tous les publics de la médiathèque. Cet espace sera doté :

- de terminaux plus « lourds » en termes de périphériques (écrans de taille importante, enceintes, casques audio, vidéoprojecteur avec zone de projection, palettes graphiques, webcam...) et d'une configuration évolutive et de qualité (processeurs puissants, cartes son et graphique haut de gamme)
 - de connexions adaptées (bande passante, possibilité de mise en réseau des postes)
 - d'un mobilier adapté aux différents types d'ateliers et flexibles
 - d'une acoustique adaptée aux bruits en tout genre et d'une bonne isolation phonique
- La Charte Numérique des Médiathèques

Dans un but d'information, de médiation et de communication autour des missions des médiathèques en matière de numérique, une charte fera l'objet d'une mise en valeur auprès de l'ensemble des usagers lors de l'inscription. Ses dispositions serviront également aux agents en situation d'accueil des usagers utilisant les services et outils numériques des médiathèques.

Cette charte décrira les conditions d'accès, les services offerts (ressources documentaires, accompagnement...) ainsi que les responsabilités de l'utilisateur.

VI. Le numérique comme levier de développement d'un réseau de lecture publique

Au sein de la Communauté de Communes du Pays d'Aix, les Médiathèques de Vitrolles souhaitent contribuer activement à l'émergence d'un réseau performant au sein duquel le numérique jouera un rôle clé (notamment : catalogue commun, production de contenus web sur un portail commun, mutualisation et baisse des coûts des ressources en ligne, développement d'une politique documentaire commune, à l'échelle du bassin sud de la Communauté de communes, voire de l'ensemble de la CC et, à terme, de la Métropole). Les investissements, le système qui sera mis en place, son évolution et l'expérience acquise feront l'objet d'un partage auprès des autres services de lecture publique de la collectivité, voire, plus largement – au niveau du territoire métropolitain par exemple.

En outre, les grandes problématiques sont encore trop souvent traitées de façon isolée par les professionnels des bibliothèques. Aussi, les Médiathèques de Vitrolles inscriront leur réflexion dans des réseaux plus large du point de vue territorial et professionnel. Entre autres, le positionnement des médiathèques sur l'offre de livre numérique nécessite des échanges directs avec libraires et éditeurs, locaux et nationaux.

VII. Méthode et moyens nécessaires à la mise en œuvre et à la réussite du projet

1) Considérer le numérique comme un outil et non une fin en soi

Pour pallier les effets de mode et en présence de ressources limitées, les principes suivants guideront toute expérimentation d'outils, de services ou tout enrichissement des collections en matière de numérique :

- l'identification d'objectifs concrets en lien avec les missions et le PSCES⁸ des médiathèques ;
- la prise en compte des compétences en présence dans l'équipe bibliothécaire et de leur éventuel développement ;
- la prise en compte des expériences issues des autres médiathèques et la mutualisation des projets selon une logique de réseau ;
- la prise en compte des pratiques effectives – et non pas projetées – des publics destinataires.

2) Moyens humains et compétences

La question de l'appropriation des TIC à des fins professionnelles est délicate, car, à l'image de la société française, on retrouve parmi les bibliothécaires de grandes disparités, avec des utilisateurs plus ou moins avancés dans leurs pratiques et leur compréhension de la société numérique, des débutants, des réfractaires. L'appropriation ne se décrétant pas, l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation du personnel aux questions et outils numériques sont un élément indispensable à la réussite du projet. Parallèlement, l'intégration des compétences acquises aux profils de poste des agents représentera à la fois un gage de reconnaissance du travail accompli, tout en permettant de les délimiter et d'assurer la continuité des fonctions en cas de départ d'un agent.

⁸ PSCES : projet scientifique, culturel éducatif et social des médiathèques de Vitrolles

Le plan de formation reprendra les concepts empruntés à la littératie numérique (cf p.2) et les savoir-faire détaillés ci-dessous. Il sera par ailleurs fondé sur un diagnostic des besoins des agents, en lien avec le PSCES. Les actions de formation seront menées en interne par le biais de formation aux outils, de bibcamp⁹, de conférences, d'outils d'autoformation, mais aussi en externe via des organismes de formation ou encore la participation à des journées professionnelles. Une veille documentaire rattachée au domaine « Fonds professionnel » complétera ce dispositif.

Les catégories de savoir-faire principaux sont les suivantes :

- techniques (publication, diffusion et recherche de contenu, veille documentaire)
- rédactionnels (production de contenus, écriture pour le web)
- relationnels (maîtrise de l'interactivité en ligne et sur les médias/réseaux sociaux en particulier)
- juridiques (connaissance du droit d'auteur, droit à l'image, droit des licences libres)
- stratégiques (maîtrise du contexte numérique et compréhension des enjeux)

3) Moyens techniques

Les moyens techniques nécessaires à la mise en œuvre du projet numérique sont les suivants :

- un système d'information adapté aux objectifs du projet et évolutif ;
- un personnel qualifié pour la maintenance et l'exploitation du système¹⁰ ;
- un partenariat renforcé avec la DSIT pour que l'infrastructure système, sa maintenance et son exploitation correspondent au plus près des objectifs du projet ;
- un réseau propre pour les terminaux publics autorisant des droits et services étendus aux usagers et de larges possibilités de configuration, sans compromettre la sécurité du réseau ni le respect de la législation ;
- des logiciels performants, adaptés aux besoins des publics et des professionnels, conformes aux objectifs du PSCES : SIGB, portail web, RFID, logiciel de gestion des terminaux publics.

4) Partenariats

Des partenariats seront établis dans l'optique de valoriser les services et collections constituées ou de développer/adapter l'offre existante, avec :

· le service Communication de la Ville, pour la production de contenus par les bibliothécaires et leur dissémination sur la Toile ;

- les services municipaux éducatifs et culturels (en premier lieu le Pôle Action Culturelle) ;
- les acteurs éducatifs, culturels, sociaux du territoire ;

9 Un bibcamp est un atelier au cours duquel est sélectionnée et traitée une thématique sur le principe du volontariat et de pratiques collaboratives (choix des sujets, débat, compte-rendu...)

10 La maintenance et l'exploitation dans le domaine informatique consistent à faire fonctionner un système, à en résoudre les dysfonctionnements et permettre son adaptation aux nouveaux besoins du service.

- les médiathèques environnantes ;
- les associations, acteurs et institutions locaux constitués autour du numérique : réseau ERIC du Conseil Régional, Arsenic, FING, Zinc, l'Office,...

VIII. Indicateurs de réussite

L'offre concernée par le projet numérique étant nouvelle, les Médiathèques de Vitrolles ne disposeront pas dans un premier temps de point de comparaison. Les actions menées dans les autres médiathèques serviront par conséquent de repère, établissements de référence (BPI, BNF, BM de Lyon, Toulouse...) et établissements de taille équivalente en tête. Enfin, une attention sera portée à la refonte en cours de la norme ISO dédiée aux bibliothèques publiques¹¹.

Liste des indicateurs retenus :

- Indicateurs généraux :
 - o fréquentation globale des médiathèques
 - o inscriptions, évolution des prêts et de l'utilisation de l'ensemble des services des médiathèques
 - o diversification des publics au plan générationnel et territorial (quartiers vitrollais les plus éloignés en particulier)
- Indicateurs rattachés aux services et collections numériques :
 - o fréquentation des EPN, répartition des différents usages
 - o inscriptions aux activités programmées par le Pôle numérique
 - o taux de suivi des formations, taux de réussite aux évaluations
 - o utilisation des ressources documentaires mises à disposition
 - o utilisation des services à distance (compte lecteur, catalogue, réservation en ligne, etc.)
- Indicateurs de popularité sur la Toile :
 - o statistiques issues du portail : nombre d'affichages des publications, temps passé par visiteur sur les contenus affichés, nombre de commentaires
 - o statistiques des comptes de réseaux et médias sociaux : nombre de pages vues, nombre de contenus partagés, nombre d'abonnés
 - o typologie des sites de provenance et de destination des visiteurs (portail et autres dispositifs de médiation numérique : pages de réseaux et médias sociaux)
 - o statistiques en lien avec le référencement web des contenus, services et ressources accessibles en ligne

¹¹ norme NF ISO 11620 « Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques »