RENDEZ-VOUS DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU QUÉBEC

DÉVELOPPER
NOS COMPÉTENCES
POUR MIEUX SERVIR
NOS COMMUNAUTÉS

COMMENT ANIMER LA PAGE FACEBOOK DE SA BIBLIOTHÈQUE ?

– ET AUTRES MÉDIAS SOCIAUX

Jean-Philippe M. Tittley
Consultant, communications numériques

COMMUNAUTÉ(S)

COMMUNAUTÉ(S)

Sont présents sur Facebook…

- 86,5% des 18–34 ans
- 66,6% des 35-54 ans
- 31,5% des 55 ans +

Proportion totale? (2014)

- 70,2%
- 48,9% quotidiennement!

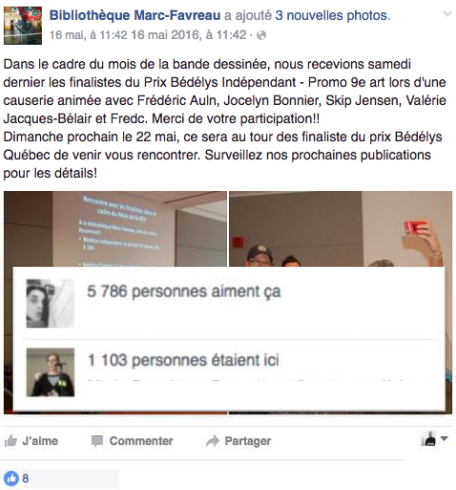
http://www.cefrio.qc.ca

COMMUNAUTÉ(S)

- Une communauté est, dans le sens courant, un ensemble de personne vivant ensemble pour le **bien commun** et le **bien de chacun**.
- Plus largement, en biologie il s'agit d'un système au sein duquel des **organismes vivants** partagent un **environnement** commun et **interagissent** pour le bien de tous.

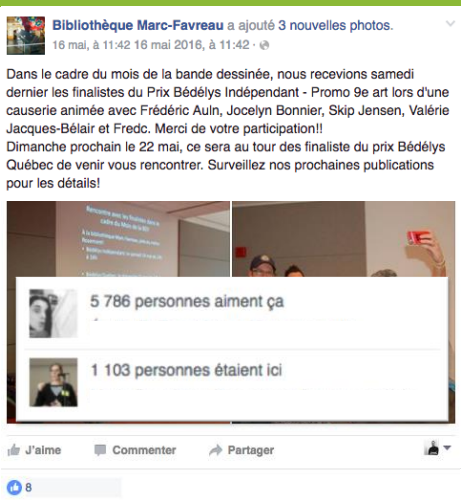
https://fr.wikipedia.org/wiki/Communauté

COMMUNAUTÉ(S)



https://www.facebook.com/bibliMarcFavreau/ https://www.facebook.com/banqweb20/

IDENTITÉ



https://www.facebook.com/bibliMarcFavreau/ https://www.facebook.com/banqweb20/

IDENTITÉ

Identité institutionnelle

- Information brute
- Rappelle le communiqué
- Rappelle le site Internet
- Pas de narration
- Pas de risques
- … et pas d'engagement!

Ça ne plait qu'à l'administration!

https://www.facebook.com/banqweb20/

IDENTITÉ(S)

Identité institutionnelle

- Information brute
- Rappelle le communiqué
- Rappelle le site Internet
- Pas de narration
- Pas de risques
- … et pas d'engagement!

Ça ne plait qu'à l'administration!

Identité « personnelle »

- Information « médiée »
- S'adresse au membre
- Se distingue des autres canaux
- Propose une vraie narration
- Risque de fonctionner
- … et suscitera l'engagement!

Le point focal est sur les humains qui font vivre l'institution

IDENTITÉS: LES FONDEMENTS

Identité institutionnelle

- Le lieu
- Les services
- Les événements
- Le financement spécial
- Le rapport aux autres institutions

- La collection !

Identité «personnelle»

- La proximité
- L'expérience
- L'exception
- L'engagement
- Les rapports égalitaires avec la communauté

- LE CONTENU !

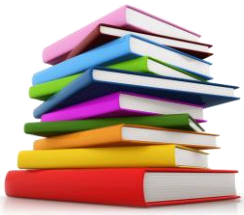
IDENTITÉS: LES MÉCANISMES

Problème: l'identité institutionnelle n'informe que des modalités

- La communauté ne pouvait accéder au contenu le 23 mai ;
- Les ados étaient invités à se familiariser avec le contenu le 20 mai dernier ;
- En hiver, passez par le vestiaire à l'arrière avant d'accéder au contenu!

JE NE TOMBERAIS PAS EN AMOUR AVEC CETTE FILLE-LÀ.

CONTENU



COMMUNAUTÉ

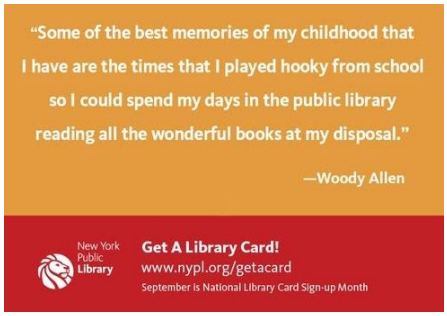
IDENTITÉS: LES MÉCANISMES

L'identité « personnelle » rallie la communauté autour du contenu

IDENTITÉ : L'EXEMPLE NYPL

New York Public Libraries

- Des bibliothécaires prennent la parole ;
- Chacun selon ses préférences met en valeur une collection ;
- Des citations de personnalités et d'auteurs sont publiées ;
- Leur présence est constante ;
- Ils s'inscrivent dans l'actualité…



https://www.facebook.com/nypl/posts/10154217623147351

IDENTITÉ : L'EXEMPLE « LIRE »

L'émission « LIRE », sur ARTV

- Une identité incarnée ;
- Leur présence est constante ;
- Ils questionnent systématiquement ;
- … même quand ils n'ont rien à dire ;
- Relaient l'actualité littéraire large ;

- Et en toutes circonstances, mettent à profit leur communauté !

https://www.facebook.com/LIRE/

AUTRES ENJEUX

Ne suffit-il pas que de bonne volonté? ;-)

- Vous n'avez pas pleine liberté? **Questionnez**.
- Vous manquez de temps? **Repartagez**.
- Votre public est limité? **Mettez-le en valeur**.
- Vous devez communiquer de l'information ennuyante? **Racontez-la**.

Respectez Facebook aussi…

- Utilisez les outils (évènements, multiplicité des sources, vidéos natives).
- Incluez des « médias ».
- Publiez régulièrement, répondez rapidement.
- Ne demandez pas l'interaction, favorisez-la.

EN RÉSUMÉ

Deux types de contenus particulièrement efficaces:

- Des contenus qui se **repartagent** bien, qui sont **intrinsèquement** signifiants. Des aphorismes inscrits dans des images. Si possible en lien souple avec l'actualité.
- Des questions pour **stimuler la participation** de la communauté. Vos abonnés ont des choses à dire, eux aussi. Ils ont **envie de vous parler**, quand ils se présentent en bibliothèque; quand ils sont chez eux aussi!

Enfin, s'il ne vous passerait pas par la tête de ne pas répondre au téléphone, voyez Facebook de la même manière! ;-)