

# Les bibliothèques publiques à l'ère numérique



# Table des matières

<b>Préface</b>	<b>iii</b>
<b>1 Contexte</b>	<b>1</b>
1.1 Le Réseau de lecture public . . . . .	1
1.2 Internet et le Web 2.0 . . . . .	1
1.3 Les bibliothèques publiques . . . . .	2
<b>2 Une vision prospective</b>	<b>3</b>
2.1 Portail matériel . . . . .	3
2.2 Portail immatériel . . . . .	4
2.3 Le catalogue et le Web 2.0 . . . . .	5
<b>3 Un état des lieux</b>	<b>7</b>
3.1 L'accessibilité à Internet . . . . .	7
3.2 Création d'un Portail des Bibliothèques Publiques . . . . .	8
3.3 Les livres électroniques . . . . .	10
3.4 La bibliothèque 2.0 . . . . .	11
3.4.1 Le catalogue 2.0 . . . . .	11
3.4.2 La navigation sociale . . . . .	12
3.4.3 La syndication de contenu . . . . .	12
3.5 Le service de documentation . . . . .	12
3.6 La visibilité sur le Web . . . . .	13
3.6.1 L'image et les blogs . . . . .	14
3.6.2 L'utilisation d'applications Web existantes . . . . .	14
3.6.3 Les bonnes pratiques . . . . .	16
3.6.4 Les impacts sur le travail du bibliothécaire . . . . .	16
3.7 Une meilleure collaboration entre bibliothécaires . . . . .	17
3.8 Les principales constatations . . . . .	17
<b>4 L'enquête</b>	<b>19</b>
4.1 Le volume de travail lié à Internet . . . . .	19
4.2 Les demandes de formations . . . . .	20
4.3 L'accessibilité aux outils . . . . .	21
4.4 La collaboration entre bibliothécaires . . . . .	21
4.5 Le catalogue 2.0 . . . . .	22
4.6 L'infrastructure informatique . . . . .	23
<b>5 Des recommandations</b>	<b>25</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>27</b>



# Préface

Internet s'impose progressivement, depuis la fin des années 1990, comme le support privilégié pour la production et la diffusion de l'écrit. Les sites Web, d'abord réservés aux grandes organisations publiques et privées, se métamorphosent en blogs ou en applications de réseautage social (comme *Facebook*) principalement alimentés par les internautes lambda. La crise traversé par le monde de l'édition, notamment les journaux de référence, et l'industrie musicale rappelle qu'Internet bouleverse l'accès à la Culture et le rôle joué par les acteurs traditionnels.

Parmi ces acteurs, les bibliothèques publiques remplissent une fonction historique : conçues comme un réseau de diffusion et de découverte du Livre, leur mission principale consiste à apporter la Culture au plus près des populations. On pourrait penser que les fonctionnalités proposées par Internet rendent celles-ci obsolètes. Après tout, Internet dépasse les barrières géographiques et temporelles et donne accès à des milliards de pages Web, de discussions dans les forums, d'images numériques et de vidéos en ligne. Mais il ne constitue pas, en tant que tel, une solution miracle pour l'accès à la Culture. Tout au plus s'agit-il d'un outil qui, s'il est bien maîtrisé, ouvre des horizons nouveaux à l'internaute critique. Son succès indéniable appelle au contraire un renforcement des médiateurs responsables de la Culture, donc des bibliothèques publiques.

La présente étude se veut une réflexion sur les rapports qu'entretiennent les bibliothèques publiques et Internet. En quoi Internet modifie-t-il leur rôle ? Quelles pratiques issues d'Internet amélioreraient la manière dont les bibliothèques publiques remplissent leur rôle ? Quelles présences pour les bibliothèques publiques sur Internet ? Quelles technologies de l'information mobiliser pour faciliter l'accès à la Culture ? Autant de questions qui seront abordées dans les pages qui suivent.

Si la réflexion s'ancre dans les réalités des bibliothèques publiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles, elle ne s'y limite pas. Les idées présentées s'inspirent d'initiatives menées dans d'autres pays, et les recommandations formulées pourraient fort bien rencontrer des besoins au-delà de la seule Fédération Wallonie-Bruxelles.

Cette étude a été financée par le Cabinet de FADILA LAANAN, Ministre de la Culture, de l'Audiovisuel, de la Santé et de l'Égalité des chances du gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Je tiens à remercier en particulier YVETTE LECOMTE pour l'aide apportée à la préparation du projet. Son exécution s'est déroulée avec le concours d'ALEXANDRE LEMAIRE du Service Général des Lettres et du Livre, qui a notamment veillé au bon déroulement des différentes activités.

Les participants aux séminaires présentiels organisés dans le cadre de cette étude ont alimenté la réflexion en partageant leurs pratiques, leurs expériences, leurs visions et en proposant de multiples pistes pour mieux adapter les bibliothèques publiques à l'ère numérique.

Mes remerciements vont également à VALÉRIE DURIEUX et MARGAUX HARDY pour leurs nombreuses remarques et suggestions quant à la rédaction du présent document.



# Chapitre 1

## Contexte

### 1.1 Le Réseau de lecture public

La Fédération Wallonie-Bruxelles chapeaute un ensemble de bibliothèques publiques sur les territoires belges de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale. Les bibliothèques publiques, qui avaient initialement pour objectif de socialiser le prêt d'ouvrages, se perçoivent aujourd'hui comme un médiateur incontournable entre le savoir et les citoyens. Leurs missions couvrent non seulement l'emprunt d'ouvrages « physiques », mais également la promotion de l'accès aux connaissances sous toutes ses formes (conseils de lectures, recherches documentaires, mise à disposition de postes informatiques reliés à Internet, etc.) [9].

Pour mieux appréhender la bibliothèque moderne, je partirai de deux définitions proposées par le *Larousse* pour le mot « portail » : « *porte principale de grande largeur ou de caractère monumental d'un parc, d'une ferme, etc.* » et « *site conçu pour être le point d'entrée sur Internet et proposant aux utilisateurs des services thématiques et personnalisés* ».

À la lumière de ces définitions, on peut concevoir la bibliothèque publique moderne comme un portail au savoir : le point d'entrée principal au savoir par l'intermédiaire de services thématiques et personnalisés d'aide à la recherche et d'accès à la Culture. Celui-ci est d'abord un *portail matériel*, c'est-à-dire un endroit physique où le citoyen dispose de ressources pour accéder aux connaissances. Mais, avec l'importance croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC), et en particulier d'Internet, la bibliothèque publique est amenée à devenir également un *portail immatériel*. L'interrogation de catalogues collectifs via une interface Web l'illustre parfaitement.

### 1.2 Internet et le Web 2.0

Internet, souvent nommé le *réseau des réseaux*, se compose en réalité d'une multitude de *réseaux* différents s'imbriquant les uns dans les autres. Il s'agit avant tout d'un *réseau de communication* qui permet à un ensemble de matériels connectés de communiquer pour échanger des données. Avec la multiplication ces dernières années de contenus disponibles en ligne (en particulier via le Web et ses pages hyperliées), Internet est devenu aussi un *réseau de connaissances*. Par ailleurs, grâce aux nombreux outils de communication, les organisations et les individus communiquent et échangent à l'échelle planétaire avec une facilité sans précédent. Internet favorise ainsi l'émergence de multiples *réseaux sociaux en ligne*, qu'ils soient inter-organisationnels, interpersonnels ou mélangeant organisations et personnes.

Rappelons qu'une relation particulière entre Internet et les bibliothèques a toujours existée. Parmi les précurseurs d'Internet, on cite régulièrement le *Mundaneum*<sup>1</sup> (« l'Internet de papier ») : une institution mondiale ayant pour objectif de créer l'unité du savoir et un endroit où toutes les connaissances du monde seraient disponibles (grâce à la centralisation de fiches bibliographiques). Ce projet est l'aboutissement d'un travail commencé plus tôt par PAUL OTLET avec la création de la Classification Décimale Universelle (CDU) encore utilisée aujourd'hui pour répertorier les ressources dans les bibliothèques. En 1945, VANNEVAR BUSH publie un article qui entre dans l'imaginaire collectif des pionniers des TIC [4]. Il y décrit une machine appelée *Mex* : il s'agit d'une sorte de *bibliothèque personnelle* où les ouvrages seraient stockés sur forme de microfilms,

---

1. Le Mundaneum est aujourd'hui un centre d'archives de la Fédération Wallonie-Bruxelles (<http://www.mundaneum.be>).

et avec laquelle les utilisateurs pourraient créer des liens entre ceux-ci. Lorsque TIM BERNERS-LEE conçoit le World Wide Web au CERN dans les années 1980, son objectif est de proposer une *bibliothèque scientifique interne* via un outil hypertexte pour la publication en ligne d'articles scientifiques par les chercheurs [3]. Le Web est d'ailleurs parfois présenté comme un seul grand *livre* dont les différentes parties seraient rattachées par des hyperliens. Il est donc impossible de dissocier la création d'Internet et du Web de l'idée d'une bibliothèque de ressources facilement accessibles.

Au cours des années 2000, l'émergence du phénomène *Web 2.0* bouleverse l'organisation de la Toile. Grâce à l'apparition d'applications favorisant une collaboration de masse, l'internaute peut aujourd'hui créer ses propres contenus. Cantonné jusque-là à un rôle de consommateur passif, l'internaute produit et diffuse désormais activement des contenus. Le néologisme *prosommateur* (contraction de « producteur » et « consommateur ») consacre ce changement de paradigme dans la production et la diffusion de contenus sur le Web [15].

Mais ce bouleversement génère également de nombreux impacts négatifs. La *surinformation* s'impose comme le quotidien pour de nombreux internautes : il devient de plus en plus difficile de trouver la bonne information dans la masse disponible en ligne. La quantité ne constitue pas le seul problème, la qualité pose également question. Dans son ouvrage *The Cult of the Amateur*, ANDREW KEEN défend l'idée que nos cultures sont réellement en danger dès lors que la parole d'un expert vaut autant, si pas moins, que celle du premier internaute venu publiant sur le Web [12].

Néanmoins, on ne peut pas nier l'importance prise par Internet dans nos sociétés occidentales, et son rôle croissant comme (seul) support d'accès au savoir. En 2006, 43% des internautes déclarent l'utiliser comme principale source d'informations [11], et 80% des informations scientifiques utilisées par les chercheurs en médecine proviennent d'Internet [7]. La convergence des réseaux de communication (qui permet de regarder la télévision ou de faire une recherche sur le Web depuis un téléphone portable) accentue encore l'omniprésence du Net dans nos vies quotidiennes.

Il y a donc lieu de développer des politiques publiques numériques volontaires pour mieux former les usagers à Internet, proposer des chemins d'accès nouveaux aux connaissances, développer des outils plus performants et protéger l'internaute des nombreux dangers qui le guettent dans sa navigation. Dans ce contexte, il est impératif que les bibliothèques publiques s'inscrivent dans cette tendance générale si elles souhaitent continuer à contribuer à l'émancipation du citoyen.

### 1.3 Les bibliothèques publiques

Les bibliothèques publiques n'ont pas été des témoins inactifs de ces changements. Depuis plusieurs années, elles s'adaptent à l'ère numérique : des services deviennent accessibles en ligne (recherche dans le catalogue, prêts, etc), le Web est mobilisé pour communiquer avec les usagers (site Web dynamique, page *Facebook*, etc.), et des aspects du Web 2.0 enrichissent les catalogues (commentaires en ligne sur les ouvrages, recommandations, etc.). Mais les différents projets sont le fruit d'initiatives, souvent locales, initiées par des bibliothécaires sensibilisés aux TIC.

La Fédération Wallonie-Bruxelles souhaite maintenant entamer une réflexion plus globale pour se doter d'une vision à plus long terme des bibliothèques publiques et élaborer une politique ad-hoc. Au regard des changements des modes de consommation informationnelle, il devient nécessaire que les bibliothèques publiques « *réinventent le service qu'elles rendent aux collectivités et refondent leur légitimité en rencontrant les attentes de la société* » [9].

Le chapitre suivant proposera une vision prospective de l'intégration des TIC au cœur des bibliothèques publiques de demain. Ensuite, le chapitre 3 dressera un état des lieux de la situation des bibliothèques. Si certaines constatations sont propres à la Fédération Wallonie-Bruxelles, cet état des lieux couvre l'ensemble des bibliothèques. Le chapitre 4 étudiera une enquête en ligne menée auprès de bibliothécaires. Enfin, le chapitre 5 formulera des recommandations qui devraient alimenter une stratégie à plus long terme quant au processus de modernisation entamé par les bibliothèques publiques.



## Chapitre 2

# Une vision prospective

Les récentes évolutions technologiques et sociales d'Internet bouleversent la manière dont le savoir se construit et se diffuse. L'encyclopédie gratuite en ligne *Wikipédia* incarne cette nouvelle approche du savoir. Basée sur des notices rédigées par des internautes bénévoles de manière auto-organisée, *Wikipédia* est devenu en quelques années l'un des sites les plus consultés de la Toile. Ces nouvelles technologies et pratiques offrent autant d'opportunités pour les bibliothèques publiques de repenser leur rôle de médiateur du savoir. Ce rôle réinventé peut se traduire par une série de nouveaux services et/ou de nouvelles formes de présences en ligne. Les quelques idées exposées ci-dessous se veulent une aide pour structurer le dialogue visant à revisiter les missions des bibliothèques publiques.

### 2.1 Portail matériel

D'aucuns pensent qu'avec l'avènement d'Internet, le rôle des bibliothèques publiques en tant qu'espaces physiques est dépassé. Il n'en est rien. Au contraire, la nécessité d'un lieu public physique d'accès au savoir garde toute sa pertinence à l'ère numérique.

Bien que la dématérialisation modifie nos modes de consommation informationnelle, elle ne rend pas pour autant les supports matériels, en particulier les livres, obsolètes. Tout d'abord, la lecture continue sur écran d'ordinateurs reste encore peu confortable pour de longues périodes. Certes l'apparition des liseuses numériques apporte un confort de lecture comparable à celui des livres, mais celles-ci sont encore peu répandues et le catalogue des œuvres en français reste relativement limité. De plus, l'utilisation intense du Web pourrait également relancer l'envie de lire et de manipuler des livres-papiers. Le théoricien des médias MARSHALL MCLUHAN avance d'ailleurs que l'apparition d'un nouveau média de masse transforme les médias précédents en une nouvelle forme artistique [13]. Il prend l'exemple des changements dans la peinture suite à l'invention de la photographie : une fois qu'elle fût dépassée en tant que reproducteur fidèle de la réalité (ce que l'appareil photo fait mieux), la peinture s'est réinventée (surréalisme, cubisme, etc.). Il n'est donc pas impossible que, au fur et à mesure de la diffusion d'œuvres au format numérique, nous assistions à une réinvention du livre<sup>1</sup>.

Alors que le Web devient l'outil privilégié pour accéder au savoir, force est de constater que la majorité des internautes se montrent incapables d'en exploiter réellement les potentialités. Leur maîtrise des outils de recherche se limite souvent à taper quelques mots-clés dans un moteur de recherche, sans d'ailleurs bien comprendre la manière dont celui-ci classe les résultats. De plus, alors que la plupart des sites Web ne fournissent pas les informations nécessaires pour en faire une lecture critique (auteur, date de mise à jour, ligne éditoriale, etc.), les internautes ont souvent tendance à prendre pour argent comptant la première information trouvée. La formation du citoyen à l'utilisation de ce support apparaît désormais comme une urgence. La bibliothèque publique se présente comme l'endroit idéal pour ce type de formations. Il s'agit non seulement d'un prolongement de ses missions de base, mais elle dispose en plus, avec les bibliothécaires, d'experts en matière de recherche d'informations.

La bibliothèque publique n'offre pas seulement un espace d'accès au savoir, elle propose également un lieu de consultation : on n'y vient pas simplement pour emprunter ou rapporter un livre, mais on y travaille également. Combinant accès aux ressources, experts en recherche d'informations, tranquillité et, de plus en

---

1. Une comparaison peut être faite avec les CD : pour rivaliser avec les versions dématérialisées (et facilement copiables) des œuvres, les artistes conçoivent des pochettes de CD qui s'apparentent parfois à de véritables œuvres artistiques en soi.

plus souvent, connexion (Wi-Fi) à Internet, les bibliothèques publiques et universitaires constituent des lieux d'étude que certains usagers ne retrouvent pas ailleurs (en particulier chez eux). Elle joue donc également un rôle social au-delà de sa fonction première de médiateur d'information, notamment dans la lutte contre la fracture numérique.

## 2.2 Portail immatériel

Les bibliothèques publiques ont bien compris que pour entrer dans l'ère numérique, elles se devaient d'être présentes sur le Internet. En Belgique francophone, par exemple, cela se concrétisait en 2008 par 106 sites Web locaux et plusieurs portails de catalogues collectifs [9]. Outre les fonctions de recherche, certains portails permettent aux usagers de réserver un ouvrage en ligne, de laisser des commentaires sur les ouvrages lus, etc. De plus, on ne peut plus envisager aujourd'hui les bibliothèques publiques en dehors des réseaux auxquels elles appartiennent. Que ce soit pour améliorer la diffusion des ouvrages, pour répondre à la mobilité des usagers ou pour effectuer des économies d'échelle, une plus grande coopération entre bibliothèques publiques est nécessaire, sans bien évidemment remettre en cause la spécificité propre de chaque bibliothèque.

Du point de vue de l'utilisateur, cela pourrait se concrétiser par la création d'un Portail des Bibliothèques Publiques (PBP) : un point d'entrée en ligne unique pour le citoyen à l'ensemble des informations et services accessibles, proposant en particulier un seul moteur de recherche pour l'ensemble des catalogues. On retrouve d'ailleurs cette idée dans un décret de la Fédération Wallonie-Bruxelles en matière de lecture publique qui prône notamment « *la mise en commun et la production partagée de la gestion des ressources documentaires en ce compris les catalogues* » et « *la mise en commun des ressources de médiation et d'animation* » (Art. 8) [8]. Une telle approche ne signifie aucunement la perte d'identité individuelle des bibliothèques publiques. En utilisant différentes techniques (localisation basée sur les adresses IP, identification des internautes, etc.), le portail se personnalise facilement en fonction de l'internaute (par exemple en ne proposant que les informations relatives à sa région).

La création de liens viendrait enrichir les fonctions de recherche en créant des *relations* entre des ressources reprises dans les catalogues. En effet, s'il est facile de retrouver tous les ouvrages d'un même auteur (toutes les ressources partagent une même valeur pour un même champ dans le catalogue), il en va autrement pour découvrir toutes les publications d'un cercle d'écrivains donné (par exemple RIMBAUD et VERLAINE). Si de tels liens sont évidemment encodés manuellement, le partage d'un même catalogue par toutes les bibliothèques répartit l'effort sur un grand nombre de bibliothécaires.

Une réflexion est également nécessaire autour de la *lecture mobile*. L'opportunité de disposer d'une version « mobile » du portail pour les smartphones et autres tablettes intelligentes mérite d'être discutée. De plus, avec l'intérêt croissant du livre électronique, les bibliothèques publiques seront amenées à nouer des partenariats avec des fournisseurs de contenus numériques pour enrichir l'offre proposée par le PBP<sup>2</sup>.

Dès lors que le PBP se positionne comme le médiateur du savoir de référence, il serait intéressant d'étendre les recherches au-delà de ses propres catalogues. Les infrastructures technologiques actuelles permettent de moissonner plusieurs catalogues indépendants. Les recherches peuvent donc aussi s'étendre au contenu des catalogues des bibliothèques et des dépôts institutionnels<sup>3</sup> des universités. On peut également envisager l'extension à d'autres catalogues (Musées, Bibliothèques nationales, Parlements, Sénats, Commission européenne, etc.), et ceux-ci pourraient couvrir d'autres supports (images, sons, films, etc.).

Plusieurs bibliothèques publiques proposent un service de documentation en ligne permettant aux internautes de formuler des demandes d'informations sur divers sujets<sup>4</sup>. Du point de vue des bibliothécaires, un tel service s'articule autour de deux types de tâches : rechercher dans les archives des réponses aux questions déjà posées (éventuellement en effectuant une mise à jour) et démarrer une recherche documentaire pour une nouvelle question. Plusieurs stratégies de traitement des demandes existent (« premier arrivé, premier pris », choix du bibliothécaire en fonction de thématiques prédéfinies, etc.). Une collaboration avec les universités pour des demandes plus pointues semble indispensable<sup>5</sup>. De telles recherches multiplieraient également les relations

2. Cela pourrait d'ailleurs être une source additionnelle de financement pour les bibliothèques publiques.

3. Il s'agit pour l'université de centraliser l'entièreté des productions scientifiques au sein de l'institution (thèses, articles, rapports, etc.).

4. La bibliothèque de Lyon propose ainsi *le Guichet du Savoir*, <http://www.guichetdusavoir.org>, consulté le 27 juillet 2011.

5. Il est évident qu'une telle option est actuellement difficile à mettre en œuvre dès lors que la seule valorisation du travail des chercheurs au sein des universités est le nombre d'articles publiés dans les revues internationales.

vers les ressources des catalogues ce qui mettrait ces derniers en valeur. Dans l'optique d'une bibliothèque publique impliquée dans la Cité, d'autres initiatives sont envisageables. Une des critiques souvent formulées à propos de *Wikipédia* concerne le manque de références sérieuses dans ses notices. Les bibliothécaires pourraient, par exemple, compléter les notices correspondant aux demandes formulées par les internautes<sup>6</sup>. Dans le cadre d'un tel choix, une attention particulière se porterait sur la valorisation des archives de réponses antérieures : faut-il les mettre en ligne ? avec ou sans mises à jour ? sous la forme de wiki interne aux bibliothèques publiques ou systématiquement dans *Wikipédia* ?

Les bibliothécaires ont une connaissance du catalogue qu'ils gèrent dont il serait dommage de ne pas profiter. Le portail pourrait être l'occasion de faire des recommandations de lectures aux usagers. Ces recommandations peuvent être locales (pour mettre en valeur un patrimoine culturel régional) ou globales (par exemple pour mettre à l'honneur l'œuvre du récipiendaire du Prix Nobel de littérature). De nombreuses initiatives existent déjà au sein des différentes bibliothèques publiques, pour lesquelles Internet donnerait certainement une nouvelle visibilité.

L'existence en ligne des bibliothèques publiques ne se limite pas au seul portail, mais peut s'étendre sur l'ensemble de la Toile. Les bibliothécaires peuvent participer à différentes activités en ligne (maintenir un groupe sur *Facebook*, laisser des commentaires, animer des (micro-)blogs, etc.) et/ou s'investir dans des réseaux sociaux (génériques ou littéraires) qui augmentent la visibilité des bibliothèques publiques et de leurs catalogues.

### 2.3 Le catalogue et le Web 2.0

Le Web 2.0 change profondément l'image que l'internaute se fait de lui-même. Ceci est particulièrement vrai chez les « jeunes », par ailleurs cible privilégiée des campagnes de lecture. Intégrer certains aspects du Web 2.0 dans le PBP renforcerait l'image des bibliothèques en tant que médiateur du savoir, et pourrait même être un outil de sensibilisation à la lecture (sur support papier et électronique). Un débat anime le monde des bibliothèques depuis quelques années quant à l'opportunité d'intégrer ou non certaines fonctionnalités Web 2.0 pour créer des *catalogues 2.0*. En pratique, il ne s'agit évidemment pas de faire disparaître le rôle de médiation des bibliothécaires, qui reste l'autorité du catalogue, mais plutôt de transformer le citoyen en lecteur actif.

Le catalogue « traditionnel » peut notamment s'enrichir de commentaires formulés par les usagers sur les ouvrages qu'ils lisent et les intégrer ainsi sur la fiche signalétique en ligne de ces ouvrages. Le portail Web de la Ann Arbor District Library<sup>7</sup> illustre parfaitement comment les pratiques issues du Web 2.0 enrichissent les catalogues d'un ensemble de bibliothèques. L'expérience montre qu'une masse critique d'usagers est nécessaire pour qu'une réelle dynamique s'installe. C'est pourquoi, de nombreuses bibliothèques décident de se baser sur des communautés littéraires existantes animées par des *réseaux de lecture* (*LibraryThing*, *Babelio*, *Libfly*, etc.). Contrairement aux applications Web 2.0, qui mettent souvent tous les internautes sur le même pied<sup>8</sup>, il faut toutefois privilégier les commentaires de certains « power users » (les bibliothécaires, des spécialistes reconnus, des critiques littéraires, etc.) afin d'éviter la « dictature de la majorité » si souvent dénoncée par les critiques du Web 2.0.

Certaines applications Web 2.0 dites de *navigation sociale* proposent aux internautes de partager des ressources en ligne jugées intéressantes (par exemple *Delicious* référence plus de 150 millions de pages Web). Il s'agit d'indexer de manière collaborative les contenus sur Internet : si un internaute trouve une ressource qu'il considère intéressante (dont on postule qu'elle soit de qualité parce que jugée humainement comme telle), il va la référencer pour faciliter son accès ultérieur. À tout moment, l'internaute peut consulter la liste des ressources qu'il a référencées, ainsi que celles des autres utilisateurs du système. La plupart de ces applications permettent aussi aux internautes d'associer des *marqueurs sémantiques* (« tags »). Ces derniers permettent ensuite de retrouver les différentes ressources associées. Souvent, outre une recherche sur base des marqueurs sémantiques, ces applications proposent un *nuage de marqueurs sémantique* (« tag cloud ») : il s'agit de présenter les marqueurs les plus populaires avec une police dont la taille est proportionnelle à leur popularité. De

---

6. Une telle idée demanderait une évaluation du temps nécessaire ainsi qu'une réflexion sur sa valorisation dans l'évaluation du rôle des bibliothèques publiques.

7. <http://www.aadl.org/>, consulté le 25 juillet 2011.

8. Le site *Amazon* va un peu plus loin en proposant aux internautes de noter les commentaires qu'ils trouvent utiles et ceux qui ne le sont pas. Les plus utiles sont alors proposés en premier.

plus en plus d'entreprises intègrent cette approche dans leur propre système de gestion documentaire. De telles fonctionnalités peuvent s'intégrer dans un PBP en combinant deux systèmes d'indexation : un système provenant d'outils reconnus (une taxonomie telle que la Classification Décimale Universelle) et un système basé sur des marqueurs sémantiques. La séparation des deux systèmes propose aux usagers différents chemins d'accès aux mêmes ressources.

Signalons néanmoins que, en pratique, on remarque souvent une réticence des usagers à procéder à des ajouts (marqueurs sémantiques, commentaires, etc.) : se percevant comme peu compétents, il semble qu'ils aient peur de « polluer » le catalogue en proposant des ajouts peu judicieux [5]. La mise en place d'un catalogue 2.0 doit donc s'accompagner d'un plan de communication vis-à-vis des usagers pour bien expliquer les objectifs ainsi que les bienfaits attendus d'une participation massive.

Différents sites, tels *Amazon* ou *Last.fm*, proposent des systèmes de recommandations automatiques appelés *filtrage collaboratif* (par exemple proposer des livres susceptibles d'intéresser un utilisateur) [14]. En se basant sur les actions passées d'un usager (avis positif sur un livre, prêt d'un ouvrage, etc.), et en les comparant avec celles d'autres usagers, ces méthodes suggèrent des ouvrages à lire sur base d'actions similaires. Si ces suggestions ne sont pas toujours pertinentes, elles permettent tout de même régulièrement à l'utilisateur de faire des découvertes. Une telle fonctionnalité serait donc une opportunité pour faire découvrir des ressources des catalogues moins connues.

Les bibliothèques publiques jouent également un rôle important dans la préservation de l'héritage culturel, dont une partie est locale et se trouve chez les particuliers (photos, films, journaux, etc.). Il n'est ainsi pas rare qu'une bibliothèque récupère un fond à la mort d'une personnalité locale (un écrivain ou un historien régional). Ces initiatives pourraient se généraliser en proposant aux usagers des possibilités pour télécharger leurs archives vers un serveur public<sup>9</sup>. Un tel service s'intègre parfaitement avec d'autre projet, que ce soit certains efforts d'archivage public (projet *Gutenberg*, *Archive.org*, etc.) ou des projets étatiques visant à constituer un *dépôt numérique* central. La numérisation du processus de publication fait, de plus, disparaître les frontières entre éditeurs et distributeurs. *Amazon*, par exemple, propose une série de livres à *imprimer à la demande* : les ouvrages sont stockés sous format numérique et imprimés lors de commandes. Les bibliothèques publiques pourraient parfaitement assumer un rôle identique (les imprimantes professionnelles coûtant quelques milliers d'euros « seulement ») pour promouvoir certaines œuvres locales (par exemple pour sauvegarder une langue régionale).

---

9. Les moyens domestiques de numériser « correctement » du contenu à des prix accessibles se multiplient. On pourrait également imaginer que les bibliothèques fassent l'acquisition de ce type de moyens et les prêtent à des particuliers.

## Chapitre 3

# Un état des lieux

Ayant tracé quelques perspectives sur les évolutions possibles des bibliothèques publiques, il était nécessaire de faire un état des lieux de la situation actuelle afin de proposer des recommandations. Pour cela, un processus réflexif mené en collaboration avec des bibliothécaires de la Fédération Wallonie-Bruxelles a permis de dresser les constats, d'imaginer des pistes, d'en évaluer la pertinence à la lumière des expériences de terrain, et de dégager des priorités de développement pour l'avenir.

Ce processus s'est déroulé en deux étapes. Dans un premier temps, une série de séminaires a été organisée autour de plusieurs thématiques : l'accessibilité à Internet (section 3.1), la création d'un Portail des Bibliothèques Publiques (section 3.2), les rapports entre livres électroniques et bibliothèques publiques (section 3.3), l'opportunité de créer une *bibliothèque 2.0* (section 3.4), la possibilité de proposer un service de documentation en ligne (section 3.5) et la visibilité des bibliothèques publiques en ligne (section 3.6). Chaque séminaire a rassemblé une dizaine de participants. Dans une seconde étape, une enquête en ligne a été menée auprès des intervenants des bibliothèques publiques (bibliothécaires et responsables) pour quantifier certains aspects et déterminer les éventuelles priorités (le chapitre suivant y sera consacré).

La section 3.7 s'arrêtera quelques instants sur la nécessaire collaboration entre bibliothécaires. Pour terminer, la section 3.8 résumera les principales constatations dressées durant le processus décrit ci-dessous.

### 3.1 L'accessibilité à Internet

Les bibliothécaires s'accordent à dire que la bibliothèque publique doit rester la référence en matière de recherche d'informations. Ceci implique que la recherche sur Internet, et la formation à celle-ci, rentre dans le cadre de ses missions. Dans la pratique, les bibliothécaires sont d'ores et déjà régulièrement sollicités par les usagers pour naviguer sur le Web. Outre la recherche d'informations proprement dite, les demandes varient de l'utilisation de sites d'achats en ligne à l'aide à la mise en ligne de CV (notamment pour faciliter la recherche d'emplois).

On constate qu'une partie des bibliothécaires sont, ou du moins se sentent, mal formés concernant la recherche sur Internet, et ne maîtrisent que trop rarement les aspects techniques. Pour ne rien dire des aspects Web 2.0 évoqués dans le chapitre précédent. Il semble donc que des formations pour les bibliothécaires en vue de maîtriser la bureautique (nécessaire à la production de ressources à destination des usagers), la recherche sur Internet et les principaux sites Web se montrent indispensables pour accompagner la révolution numérique entamée dans les bibliothèques publiques. Certaines formations seraient organisées par des bibliothécaires-experts, d'autres feraient appel à des animateurs extérieurs. Il existe déjà un catalogue de formations organisées par la Fédération Wallonie-Bruxelles qui répond à des besoins existants. Outre l'enrichissement de ce catalogue, il faudrait également en faire une meilleure publicité et en faciliter l'accès (par exemple en organisant les formations plusieurs fois à différents endroits). Les bibliothécaires sont également demandeurs de formations à caractère pédagogique pour apprendre à se comporter en fonction des différents publics cibles (personnes âgées, étudiants, les adolescents, public alpha<sup>1</sup>, etc.) et en appréhender les attentes spécifiques.

Au-delà de l'aspect des formations, une grande disparité d'accès à Internet semble caractériser les bibliothécaires. Si certains disposent de tout ce qui est nécessaire, d'autres se voient interdire certains sites dont ils ont

---

1. Il s'agit d'un public composé des adultes engagés dans un processus d'alphabétisation.

besoin (par exemple celui d'un éditeur) ou qui permettraient d'améliorer la visibilité de la bibliothèque et de ses activités (comme *Facebook*). Le plus souvent, ces restrictions sont imposées par le pouvoir organisateur (généralement par la cellule informatique) pour des raisons liées à une incompréhension du rôle des bibliothécaires (un problème récurrent). Ainsi, quelques bibliothécaires ne disposent même pas d'un courriel professionnel qui leur est propre !

Si l'organisation de formations à la recherche sur Internet constitue une piste importante pour améliorer l'autonomie des internautes (et diminuer donc les sollicitations aux bibliothécaires), la mise en œuvre pose différents problèmes. Les ordinateurs disponibles sont souvent trop peu nombreux pour satisfaire toutes les demandes<sup>2</sup>, lorsqu'il y en a. De plus, le Wi-Fi est actuellement trop peu répandu pour inciter les usagers à venir avec leur propre ordinateur pour une formation ou une recherche. À cela s'ajoute des contraintes matérielles, telles le manque d'endroits de formation (pour ne pas déranger les autres usagers) ou des plages horaires incompatibles avec les activités professionnelles de certains usagers qui préféreraient des formations en soirée ou durant le week-end. Une piste pour pallier à ces problèmes serait la constitution d'un fond commun de matériel pédagogique à destination des usagers<sup>3</sup> (comme des vidéos explicatives) qui les affranchirait quelque peu d'une présence physique.

Lors de leurs recherches, les bibliothécaires sont souvent amenés à fouiller le Web pour trouver des sites Web spécialisés (archives publiques, portails thématiques, organisations internationales, etc.). La création d'une banque de données avec ces liens utiles alimentée par les seuls bibliothécaires améliorerait certainement leur productivité.

### 3.2 Création d'un Portail des Bibliothèques Publiques

Une enquête effectuée par la bibliothèque publique de St-Gilles auprès de ses usagers sur leurs attentes en matière de diffusion nous apprend que ces derniers souhaitent prioritairement un portail Web dynamique. Il n'y a rien ici d'étonnant, nous vivons dans la société du « just in time » que les technologies de l'information et de la communication n'ont fait que renforcer. Les gens rechignent de plus en plus à se déplacer sans la certitude de trouver exactement ce qu'ils cherchent. Plus question donc de se rendre à sa bibliothèque pour se tenir au courant des événements qui s'y produisent : on attend désormais cette information sur le site Web. Cette quête d'instantanéité s'exprime aussi par une certaine fainéantise des internautes : ils comptent sur les ordinateurs pour leur faciliter leur travail. Par exemple, lorsqu'un événement particulier intervient, ils sont de moins en moins nombreux à avoir le réflexe de rechercher dans le catalogue les ressources correspondantes. Ces dernières doivent donc se retrouver associées aux événements sur le site Web.

L'existence sur le Web passe donc avant tout par un portail immatériel de la bibliothèque publique que constitue son site Web. Comme expliqué à la section 2.2, il faut replacer cela dans une vision plus large où la bibliothèque publique est intégrée au sein d'un réseau. Toutefois, chaque bibliothèque doit garder son image propre pour s'adapter au mieux aux spécificités de son public.

La première chose qui saute aux yeux est la disparité dans les formes de présences en ligne. Les outils varient d'un *système de gestion de contenus* (Content Management System, CMS)<sup>4</sup>, parfois imposé par le pouvoir organisateur, à une solution bricolée avec des technologies propres et dépassées (et donc impossible à maintenir). La mise en place est tantôt laissée à la bibliothèque, souvent sans que les bibliothécaires aient été correctement formés à ces outils, tantôt assumée par le pouvoir organisateur (plusieurs bibliothèques disposent ainsi d'une page sur le site Web de la commune sans aucun contrôle sur la structure et le type de contenus). D'autres ne disposent d'aucun outil et sont tout simplement absentes du cyberspace.

Les contenus varient également d'un site à l'autre. Ceux-ci se résument parfois aux informations fonctionnelles les plus basiques (l'adresse et les horaires d'ouvertures). Le plus souvent, on trouve quantité d'informa-

2. Certaines bibliothèques ont créé une charte d'utilisation pour bannir certaines utilisations « polluées » des usagers (par exemple consulter *Facebook*). Il serait intéressant de comparer les différentes chartes en vue non seulement des homogénéiser mais également pour mieux comprendre les attentes (légitimes ou non) des usagers en matière d'accès à Internet dans les bibliothèques publiques.

3. Une inspiration pourrait être le site *Vodecliv* qui propose de petites capsules vidéo de formation à la bureautique, au Web et à différents logiciels utilisés quotidiennement.

4. Un CMS est un site Web qui peut facilement être alimenté par celles et ceux qui disposent d'un compte (un bibliothécaire dans ce cas-ci). Une des spécificités des CMS est l'organisation hiérarchique des contenus qui permet d'allouer des espaces à un sous-groupe d'utilisateurs (par exemple une bibliothèque particulière). Chaque espace d'un CMS peut disposer d'une charte graphique et d'une organisation qui lui sont propres.

tions utiles pour fidéliser les usagers comme la liste des événements organisés (agendas, nouveaux livres, coups de cœur, etc.), des liens vers des ressources internes (comme des aides à la recherche), ou des interviews, des vidéos et des biographies d'auteurs. Plusieurs sites créent des espaces réservés à quelques profils d'usagers ou à des professionnels qui reprennent des informations ciblées à ces publics. Outre les éléments techniques abordés ci-dessus, les pouvoirs organisateurs adoptent des politiques éditoriales disparates : quelques bibliothèques disposent de toute l'autonomie nécessaire pour alimenter leur site Web, d'autres sont cantonnées aux seules informations fonctionnelles.

Les sites proposent généralement une interface de recherche (parfois présentées suivant différents degrés d'expertise de l'utilisateur) pour explorer le contenu du catalogue. Ceci pose la question du catalogue interrogé, et donc de la constitution d'un catalogue collectif. Actuellement, en Fédération Wallonie-Bruxelles, des catalogues collectifs existent au mieux au niveau provincial (et toutes les bibliothèques n'y participant pas forcément), et les recherches s'effectuent dans ceux-ci. Il existe bien une initiative pour créer un catalogue des catalogues collectifs (par moissonnage), mais cela implique tout de même que les différents catalogues collectifs soient alimentés indépendamment (un même ouvrage est donc encodé plusieurs fois). De plus, ce catalogue collectif global ne sera pas accessible à travers les sites Web individuels des bibliothèques, mais à travers un portail spécifique.

Les usagers butent continuellement sur le même problème lorsqu'ils effectuent une recherche : d'une part, une recherche efficace nécessite la combinaison de plusieurs critères, alors que la majorité des utilisateurs, formatés de surcroît par *Google Search*, souhaite simplement taper un ou deux mots-clés pour effectuer leurs recherches. Pour satisfaire plusieurs publics, il convient que le moteur d'interrogation du catalogue possède plusieurs « modes », à chaque mode correspondrait une interface particulière. Outre une interface « à la Google », on trouverait un mode « expert » offrant toutes les options de recherche avancée (combinaison de critères impliquant des métadonnées différentes). Il serait sans doute utile d'y ajouter un mode « spécialiste » intermédiaire dans lequel l'utilisateur manipulerait des mots-clés avec les opérateurs booléens classiques (« et », « ou », et « non »).

Le résultat d'une recherche dans un catalogue se résume souvent à une liste séquentielle d'ouvrages correspondants à la requête formulée par l'utilisateur. Lorsque la requête est vague (peu de critères utilisés), ce qui est bien souvent le cas, cette liste peut contenir plusieurs centaines d'ouvrages et laisser l'utilisateur perplexe. Diverses solutions existent pour éviter cette situation, dont la *navigation par facette*. Concrètement, lorsqu'une recherche est effectuée, un logiciel détermine des catégories dynamiques dans lesquelles il range les résultats, facilitant ainsi le traitement de la réponse par l'utilisateur<sup>5</sup>.

La disponibilité du portail à partir de matériel mobile (smartphones et tablettes électroniques) n'apparaît pas comme un élément très important, même si d'aucuns y voient un canal supplémentaire pour toucher les usagers. Cependant, si les bibliothèques s'orientaient vers la diffusion de livres électroniques (abordée ci-dessous), il est évident qu'une version mobile s'avérerait inévitable.

Du point de vue organisationnel, deux logiques technologiques s'opposent :

**Centralisation** La mise en œuvre d'un PBP unique (sous forme de CMS) dans lequel chaque bibliothèque garderait un certain contrôle sur son image et disposerait d'une totale indépendance quant au contenu. Le PBP serait hébergé à un seul endroit, et l'ensemble des données, y compris le catalogue, serait stocké dans une banque de données commune. Toutes les données seraient disponibles par tous, tout en permettant à certains contenus d'être filtrés (la partie réservée à une bibliothèque n'afficherait, par exemple, que les événements qui la concerne). L'avantage principal est une plus grande facilité de gestion et une économie d'échelle, autant pour le développement que pour la maintenance.

**Décentralisation** Chaque bibliothèque dispose de son propre portail Web. Des développements additionnels permettraient d'effectuer certaines opérations d'exportation et d'importation (moissonnage). Les inconvénients sont un coût de développement supplémentaire ainsi que la nécessité pour une bibliothèque donnée de disposer des ressources financières et techniques spécifiques (ce qui n'est pas toujours le cas en pratique). L'avantage est une totale liberté laissée aux bibliothèques quant à leurs choix technologiques.

Le bon sens opterait sans aucun doute pour la première solution qui est la plus simple et la plus économique. Pourtant, certains bibliothécaires ont exprimé des réserves fortes vis-à-vis de celle-ci. L'argument principal

---

5. Il existe plusieurs méthodes pour implémenter une navigation par facette. Les plus complexes passent par un partitionnement dynamique des résultats. Une autre approche, plus simple à implémenter, est de proposer un nuage de marqueurs sémantiques.

avancé est qu'une telle approche implique que les différents pouvoirs organisateurs « acceptent de renoncer à contrôler seul le portail et le catalogue de 'leur' bibliothèque ».

### 3.3 Les livres électroniques

Le succès de l'informatique en général, et du matériel mobile en particulier (tablettes électroniques, portables ultra-légers, etc.), implique non seulement que les gens modifient certaines pratiques, mais également que des pratiques existantes s'adaptent à ces supports nouveaux. Il en va ainsi de la lecture : une part toujours plus grande des lecteurs veut s'affranchir des limites du livre-papier (dont la difficulté de transporter sa bibliothèque personnelle). Les *livres électroniques* (*e-books*) répondent à cette demande. Concrètement, il s'agit d'ouvrages numérisés (différents formats sont utilisés dont le PDF) qui sont diffusés sur Internet (généralement contre paiement). Parmi le matériel mobile susceptible de gérer ces livres électroniques, citons les *liseuses* (*e-readers*) dont les coûts d'acquisition diminuent sans cesse. Par rapport à d'autres appareils, les liseuses intègrent de nombreuses innovations technologiques (papier électronique, écran tactile, prise de notes, etc.) qui améliorent l'expérience de lecture. L'adoption récente des tablettes électroniques pourrait freiner le développement des liseuses : bien qu'elles aient un confort de lecture moins grand, elles proposent de multiples fonctionnalités supplémentaires (courriels, musique, navigation sur le Web, etc.). Quelque soit le développement futur des liseuses, les livres électroniques vont connaître une croissance importante dans les prochaines années.

Plusieurs bibliothèques publiques mènent des expériences : elles disposent de quelques liseuses qui, après une phase d'essais par les bibliothécaires, seront à destination des usagers. L'objectif n'est certainement pas de positionner les bibliothèques publiques comme des fournisseurs de matériel, mais plutôt de familiariser les utilisateurs avec ces liseuses. À termes, les usagers devront disposer de leur propre matériel mobile de lecture. Pour éviter d'assister à une nouvelle forme de fracture numérique, des initiatives politiques sont à prendre pour faciliter l'accès à ces matériels par un large public (par exemple en subventionnant des achats par des associations de terrain ou en réduisant la TVA appliquée pour certaines catégories sociales).

L'un des enjeux est évidemment la mise à disposition de contenus, notamment dans des langues autres que l'anglais. Si le monde anglophone s'est déjà lancé dans le livre électronique, notamment sous l'impulsion du succès des liseuses outre-Atlantique, son adoption en Europe reste encore marginale (même si la situation devrait changer avec l'enthousiasme suscité par les tablettes électroniques). De plus, on retrouve surtout des classiques pour lesquels le droit d'auteurs n'empêche plus la reproduction<sup>6</sup>. La plus ancienne tentative d'archivage numérique est le projet *Gutenberg*<sup>7</sup> fondé en 1971 par MICHAEL HART [10]. Son but est de numériser un maximum d'œuvres tombées dans le domaine public. HART publie son premier livre électronique en décembre 1971 : il s'agit de la déclaration d'indépendance américaine [1]. Association à but non lucratif américaine, le projet *Gutenberg* s'est tissé un réseau de collaborations avec un ensemble d'organisations indépendantes qui partagent les mêmes valeurs et utilisent la même dénomination. Ce réseau donne accès en 2010 à plus de 100.000 ouvrages numériques, ce qui reste néanmoins une fraction infime de la production humaine disponible sur support papier.

Comme pour d'autres œuvres dématérialisées, la numérisation pose différents problèmes comme la facilité de copier puis de diffuser une œuvre protégée, ou encore la possibilité de disposer d'une copie *ad vitam aeternam* (là où l'emprunt du livre-papier est toujours limité dans le temps). Différents développements sont en cours, notamment la destruction automatique du livre électronique après un certain temps. Il convient de suivre ces évolutions. Les autorités publiques doivent également engager un dialogue avec les éditeurs actifs dans d'autres langues que l'anglais, et trouver des pistes afin d'augmenter l'offre et la qualité des livres électroniques disponibles.

Une autre difficulté est également pointée : le manque de dictionnaires de qualité gratuits. Certains matériels permettent en effet aux utilisateurs de rechercher la définition d'un mot particulier, ce qui est particulièrement utile lors de la lecture d'œuvres dans une langue moins maîtrisée. Malheureusement, le défaut de dictionnaires abordables pour tous limite fortement, en pratique, l'accès aux contenus existants, notamment pour les non-anglophones. Ici aussi, des initiatives politiques doivent s'envisager (financement de projets par l'Organisation

---

6. Pour les livres traduits, cela pose le problème de la qualité de la traduction. Les meilleures étant souvent les plus récentes (car elles se basent sur les dernières recherches scientifiques), elles sont généralement protégées par le droit d'auteur. Les lecteurs sont donc dépendants de la stratégie des éditeurs en matière de livres électroniques.

7. <http://www.gutenberg.org>, site Web officiel, consulté le 27 décembre 2010.



internationale de la Francophonie, partenariats avec des éditeurs, etc.).

La numérisation de la chaîne de lecture offre de nouvelles possibilités, dont la *lecture augmentée* est sans doute la plus intéressante. Il s'agit d'ajouter au texte des images, des animations et des sons au fur et à mesure de la lecture pour immerger le lecteur dans une ambiance particulière. Des effets sonores de vents viendraient, par exemple, renforcer le texte décrivant une journée d'automne. Byook, l'un des éditeurs de ces livres d'un nouveau genre, parle plutôt de *lecture sensorielle*. Il reste évidemment plusieurs questions ouvertes, citons en deux. D'une part, les coûts d'acquisition pourraient augmenter en fonction du « niveau » de réalité augmentée : les livres demandant le plus de travail impliquant certainement des prix plus élevés. D'autre part, la taille des fichiers (supérieure à 100 Mb) rend le téléchargement intéressant qu'en présence de réseaux Wi-Fi avec des débits élevés.

## 3.4 La bibliothèque 2.0

### 3.4.1 Le catalogue 2.0

Comme expliqué à la section 2.3, le catalogue 2.0 correspond à l'enrichissement du catalogue « traditionnel » par des fonctionnalités estampillées Web 2.0. De nombreuses bibliothèques planifient l'implémentation de certaines de ces fonctionnalités dans leur portail. Tout le monde s'accorde à penser que l'enrichissement du catalogue par les usagers (marqueurs sémantiques, résumés, commentaires et votes) est non seulement un plus pour ceux-ci, mais également un moyen de toucher un nouveau public friand de ces outils.

Conscients qu'atteindre une masse critique est le principal problème pour la mise en œuvre d'un catalogue 2.0, tous les participants défendent l'idée d'une centralisation de l'ensemble des ajouts (et non d'une gestion par bibliothèque). L'utilisation de *widgets*<sup>8</sup> dans les différents portails permettrait ensuite de mettre les informations à disposition de tous. De plus, ils suggèrent de récupérer des ajouts provenant de réseaux de lecture établis (*LibraryThing*, *Babelio*, *Libfly*, etc.) pour accroître l'enrichissement. D'autres sources peuvent aussi augmenter le catalogue. Certaines bibliothèques récupèrent, par exemple, les couvertures des livres depuis le site d'achats en ligne *Amazon*. Il est à noter que certains pouvoirs organisateurs, à l'instar de la Fédération Wallonie-Bruxelles, intègrent dans leur portail du catalogue des catalogues collectifs des données provenant de ces réseaux de lecture. C'est sur ce type d'initiative que devra se construire le futur catalogue 2.0.

Mais l'ajout par les usagers de données qui seront ensuite stockées puis visibles à travers les catalogues des bibliothèques publiques posent de nombreuses questions (risque de vandalisme, manipulation des ajouts pour influencer l'opinion, propos déplacés, etc.). Plusieurs dispositifs peuvent être imaginés pour limiter ces problèmes, comme une identification préalable des internautes (ce qui n'implique pas que leur nom soit affiché ensuite), une validation systématique ou partielle des ajouts avant toute publication en ligne pour assurer une vérification minimale, ou la mise en place de mécanismes de contrôle automatiques (sur base de mots-clés) ou manuels (via un bouton « signaler un abus »). Quoiqu'il en soit, il est indispensable de bien différencier dans la présentation des informations, les ajouts des usagers par rapport aux contenus des catalogues générés par les bibliothécaires. On imagine aisément qu'un commentaire négatif sur un livre acheté par la bibliothèque doit apparaître clairement comme provenant d'un usager.

Dès lors que les usagers fournissent un retour d'information sur leurs lectures, des logiciels sont susceptibles de déterminer des *profils de lecteurs*. Une des utilisations de ces profils est le calcul de recommandations via des méthodes de filtrage collaboratif (une fonctionnalité que l'on retrouve sur *Amazon* par exemple). Différents modèles mathématiques de complexités différentes existent, mais ils se basent tous sur un principe commun : le calcul de corrélations entre les profils de lecture. Certaines méthodes de filtrage collaboratif ne demandent pas d'implémentations « trop lourdes » et s'intègrent plus facilement que d'autres.

Une autre voie à suivre pour enrichir le catalogue consiste à créer des hyperliens vers des ressources en ligne : des sites Web (tels un portail dédié à un auteur particulier), des documents PDF librement accessibles (des publications scientifiques), des livres électroniques (via un projet tel *Gutenberg* cité ci-dessus) ou des archives en ligne (par exemple *Internet Archive*). Comme pour les autres contributions au catalogue traditionnel (marqueurs sémantiques, votes, etc.), la question du rôle des usagers se pose également : faut-il laisser n'importe quel internaute ajouter des hyperliens ? un système de validation est-il nécessaire ? si oui, lequel ?

---

8. Un widget est un composant Web qui affiche des informations provenant de certaines sources, et que l'on peut facilement intégrer dans des sites Web. On trouve, par exemple, dans de nombreux sites Web d'organisation un widget affichant une carte extraite de *Google Maps* centrée sur l'adresse physique de celle-ci.

Un dernier aspect qu'il convient d'aborder dans ce contexte est celui de la préservation du patrimoine culturel local. Comme expliqué précédemment, certaines bibliothèques héritent régulièrement de fonds privés lors de décès de personnalités locales (typiquement un historien amateur). La mise à disposition de ces fonds dans les catalogues renforcerait sans doute un ancrage régional.

### 3.4.2 La navigation sociale

Les marqueurs sémantiques, qu'ils soient proposés uniquement par les bibliothécaires ou également par les internautes, ajoutent des possibilités de navigation sociale dans le portail des bibliothèques publiques. L'ajout d'un nuage de marqueurs sémantiques, qui présente les marqueurs les plus populaires avec une police dont la taille est proportionnelle à leur popularité, multiplierait les chemins d'accès à un ouvrage particulier. Le néologisme *folksonomie* (*folksonomy* construit à partir de « folk » et de « taxonomy ») désigne d'ailleurs cette pratique consistant à utiliser un vocabulaire non contrôlé (les marqueurs sémantiques) pour indexer les ressources (en l'occurrence celles reprises dans les catalogues des bibliothèques publiques).

Cette notion de folksonomie, qui implique une *indexation naïve* (par rapport à une indexation sensée être objective au travers d'un vocabulaire contrôlé) [2], réintroduit une dimension locale dans l'indexation. En effet, quand les utilisateurs proposent librement les marqueurs sémantiques qu'ils souhaitent, ceux-ci seront partiellement dépendants des contextes culturels locaux des différents usagers. On pourrait dès lors imaginer qu'un nuage de marqueurs sémantiques proposé par une bibliothèque publique garde un caractère global (construit avec tous les marqueurs sémantiques utilisés) ou local (basé uniquement sur les marqueurs sémantiques « propres » à la bibliothèque). La tendance est pourtant à la première option, les éventuelles différences locales étant supposées être identifiables dans le nuage comme des sous-ensembles de marqueurs sémantiques « locaux ». Cette hypothèse reste à démontrer en pratique.

Comme expliqué ci-dessus, l'ajout de marqueurs sémantiques par les internautes soulève des questions quant à leur éventuelle validation. Dès lors qu'un nuage de marqueurs sémantiques est une représentation configurable, il y aurait différentes manières de représenter les marqueurs sémantiques ajoutés par les spécialistes de ceux par un usager lambda (tailles de police de caractères différentes, diverses couleurs, etc.).

Ces marqueurs sémantiques offrent également un moyen simple pour implémenter une recherche par facette (section 3.2) : une fois les ouvrages répondant à une requête sélectionnés, l'utilisateur pourrait naviguer à travers les groupes de marqueurs sémantiques les plus souvent associés.

### 3.4.3 La syndication de contenu

Lorsqu'un internaute est fortement intéressé par un site Web dont le contenu change régulièrement, il est souvent obligé de s'y rendre plusieurs fois pour se tenir informé de toute mise à jour. La *syndication de contenu* consiste à prévenir les internautes lorsque certains changements se produisent sur un site Web. La technologie la plus utilisée actuellement est le Rich Site Summary (RSS). Concrètement, un site Web produit automatiquement un *flux RSS* continu qui résume les changements intervenus sur le site. L'internaute peut alors consulter le fil d'actualités correspondant à ce site et être ainsi informé de toute modification sans s'y rendre. La visualisation de la syndication du contenu s'effectue à l'aide d'un *agrégateur de flux* (la plupart des navigateurs modernes intègrent de tels agrégateurs).

Une telle fonctionnalité pourrait parfaitement s'inscrire dans le portail d'une bibliothèque publique. L'utilisateur choisirait une série de marqueurs sémantiques (par exemple « science-fiction » et « technologie ») et, à chaque modification d'une notice/ressource à laquelle ces marqueurs seraient associés (par exemple une ressource dans le catalogue), il serait prévenu via son agrégateur de flux.

## 3.5 Le service de documentation

Certaines bibliothèques publiques, ou réseaux de bibliothèques publiques, organisent un service de documentation en ligne : les internautes formulent des demandes d'informations sur divers sujets, et les bibliothécaires utilisent les collections dont ils disposent pour y répondre. Le projet francophone le plus connu est certainement *le Guichet du Savoir* mis en place par la bibliothèque de Lyon évoqué ci-dessus. Un projet similaire a été initié par certaines bibliothèques de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mais fut ensuite abandonné

par les bibliothécaires impliqués qui ne disposaient pas du temps nécessaire pour répondre aux différentes demandes formulées.

Outre l'aspect chronophage d'un tel service, d'aucuns pensent que seuls des experts peuvent apporter une réponse satisfaisante aux usagers. C'est pourquoi les bibliothécaires prônent une approche moins complète : plutôt que de satisfaire aux demandes des usagers *in extenso*, les bibliothécaires fourniraient uniquement les ressources contenues dans leur catalogue utiles pour y répondre. Ils pourraient également ré-aiguiller l'utilisateur vers d'autres sources d'informations (bibliothèques spécialisées, ressources en ligne reconnues, etc.). Pour éviter que les bibliothèques publiques croulent sous les demandes, certains proposent que cette possibilité ne soit offerte que lorsque l'utilisateur se montre incapable d'identifier ces ressources par lui-même. Concrètement, cela se matérialiserait par une option « ask your librarian » qui apparaîtrait après une recherche dans certaines conditions bien particulières (par exemple lorsqu'il n'y a aucune réponse ou, au contraire, lorsque trop de réponses sont renvoyées).

Qu'elle que soit l'approche retenue (ressources et contenus ou ressources uniquement), un aspect organisationnel important est la gestion des demandes formulées. À ce stade, plusieurs catégories d'options se présentent :

1. La réception des demandes :

- (a) Les demandes arrivent dans un forum public dans lequel les bibliothécaires répondent.
- (b) Les demandes initient une transaction privée entre le demandeur et le bibliothécaire qui les prend en charge.

2. Le dispatching des demandes :

- (a) Les demandes peuvent être traitées de manière centralisée, peu importe l'utilisateur qui pose la question.
- (b) Les demandes sont formulées à une seule bibliothèque publique en particulier. Ce dispatching pourrait être automatique (sur base de l'adresse IP par exemple) ou manuelle (l'internaute fournit son code postal qui servirait ensuite à sélectionner la bibliothèque la plus proche).

3. L'organisation des réponses :

- (a) Les bibliothécaires consultent l'ensemble des demandes formulées, et choisissent de répondre aux questions pour lesquelles ils se sentent les plus compétents.
- (b) Une tournante est organisée : chaque bibliothécaire devant prendre en charge un certain nombre de questions.
- (c) Un responsable assure la gestion de l'ensemble en assignant aux bibliothécaires les différentes questions posées.

Lors des séminaires organisés avec les bibliothécaires de la Fédération Wallonie-Bruxelles, c'est la combinaison 1a, 2b et 3c qui émerge comme solution préférentielle. Est-ce vraiment le bon choix, nul ne peut le dire *a priori*. Si un tel projet est mis en place, il faudra évaluer son impact après quelques mois de fonctionnement pour déterminer exactement la surcharge de travail que cela représente et examiner l'efficacité des options retenues.

### 3.6 La visibilité sur le Web

Le succès d'Internet n'implique pas uniquement une adaptation des bibliothèques publiques aux nouvelles pratiques en matière de recherche et de consultation. Il s'agit également pour elles de multiplier les initiatives pour leur assurer une plus grande visibilité en ligne. Il est probable, par exemple, que de nombreux usagers potentiels aient le réflexe d'effectuer des requêtes dans *Google Search* plutôt que de consulter régulièrement le portail des bibliothèques publiques. Il est donc indispensable que ces dernières multiplient leurs points de visibilité sur Internet.

Deux stratégies complémentaires peuvent s'envisager : fidéliser un certain public par du contenu dynamique et spécialisé via des blogs, ou s'afficher dans les applications Web chères aux usagers potentiels des bibliothèques publiques (*Facebook*, *Netvibes*, etc.).

### 3.6.1 L'image et les blogs

L'enquête effectuée par la bibliothèque publique de St-Gilles citée plus haut révèle également que les plus jeunes usagers sont plutôt demandeurs d'un blog<sup>9</sup>, outil de diffusion plus à la mode. *TuClaSakOi*<sup>10</sup>, le blog des bibliothèques de Tubize, Clabecq et Saintes, est un bon exemple : l'internaute y retrouve des informations pratiques, des conseils de lecture, le programme des activités et des nouvelles concernant la vie des bibliothèques.

Quels que soient les outils de diffusion utilisés, portails Web uniquement ou combinés avec des blogs, leur déploiement pose de nombreuses questions. L'élément le plus délicat est que toute diffusion impacte automatiquement l'image de l'institution. La crainte qu'une diffusion inappropriée écorne cette image pousse d'ailleurs de nombreux responsables (tels les pouvoirs organisateurs des bibliothèques publiques) à contrôler toute information mise en ligne voire à interdire purement et simplement la création de blogs. Pourtant, la nécessaire dynamique inhérente aux outils de diffusion modernes rend difficile, en pratique, une vérification systématique de l'information diffusée.

Pour le portail Web, la solution généralement adoptée est de délimiter différentes zones dans le portail, et d'assigner à certaines personnes des tâches d'éditeur de ces zones. L'organisation, ici la bibliothèque publique, définit alors une politique éditoriale claire : quelle information est publiée dans quelle zone du portail et par qui.

Pour les blogs, cette difficulté s'accroît car les lecteurs attendent des contenus *a priori* plus informels. Le premier réflexe des organisations est souvent de bannir tout blog, alors que les études montrent que, s'il y a un encadrement adéquat, les blogs apportent une réelle valeur ajoutée [6]. La meilleure approche est encore de définir une charte d'utilisation pour les bibliothécaires-blogueurs. Pour cela, certaines organisations privilégient la concertation : les blogueurs proposent ensemble une charte qui est ensuite validée par le management.

Lors de la création d'un blog, il est nécessaire de bien identifier l'usage qui va en être fait et le public cible. Une organisation peut parfaitement maintenir un blog concentrant les informations publiées (c'est le cas de *TuClaSakOi*), mais elle peut aussi créer plusieurs blogs, chaque blog ayant une visée particulière (un type de lectures, un type de public cible, un bibliothécaire particulier, etc.). Choisir d'alimenter un ou plusieurs blogs dépend de plusieurs paramètres, dont les plus importants sont l'existence de publics différents, la suffisance des informations à publier pour soutenir une certaine fréquence de mise à jour et les ressources humaines disponibles (alimenter un blog correctement demande d'y consacrer un temps d'autant plus important que la fréquence de mise à jour est élevée).

Un aspect important des blogs concerne justement leur fréquence de mise à jour. Bien que les gens pensent souvent qu'un blog doit être alimenté plusieurs fois par jour pour être lu, c'est plutôt la constance de la fréquence de mise à jour qui importe. Si l'internaute sait qu'un blog est alimenté une fois par mois, il ne s'en formalisera pas si cette fréquence est explicitée. Ce qui nuit à un blog, c'est l'absence de nouveaux billets lorsque l'internaute s'attend à en trouver lorsqu'il le consulte.

Il faut également décider si les internautes peuvent laisser des messages ou non. Un bref regard sur les commentaires formulés sur des sites de journaux en ligne montre en effet que les insultes et les propos déplacés peuvent se révéler nombreux. Trois politiques différentes existent : empêcher tout commentaire, vérifier chaque commentaire soumis avant publication (cela peut nécessiter des ressources importantes) ou accepter chaque commentaire *a priori* (nécessitant ou non la création d'un compte par l'internaute) en organisant une surveillance *a posteriori* (les messages problématiques étant ensuite effacés). Le choix de telle ou telle politique dépend surtout du type de public et des ressources disponibles.

### 3.6.2 L'utilisation d'applications Web existantes

Si l'utilisation d'un moteur de recherche, générique ou spécifique aux blogs<sup>11</sup>, est la pratique la plus courante chez les internautes, ces derniers mobilisent un nombre considérable d'autres applications Web (réseau-

9. Techniquement parlant, un blog est un site Web dédié à la publication de billets qui sont toujours présentés à l'internaute dans l'ordre anti-chronologique. Généralement, les visiteurs d'un blog peuvent laisser des commentaires. Ceux-ci comportent souvent des hyperliens vers d'autres blogs, de sorte que tous les blogs forment un ensemble appelé *blogosphère*.

10. <http://www.tubize-tuclasaki.be>, consulté le 27 août 2011.

11. La plupart des moteurs de recherche, tels *Google Search*, indexe tous les contenus présents sur le Web (sites Web traditionnels, blogs, applications de réseautage social, etc.). Quelques moteurs, à l'instar de *Technorati*, se sont spécialisés dans la recherche de blogs et utilisent des critères de sélection et de classement propres aux blogs (marqueurs sémantiques ajoutés par les auteurs, nombre de citations d'un blog particulier par les autres blogs, etc.).

tage social, navigation sociale, micro-blogs, etc.). Dès lors, là où l'internaute navigue, les bibliothèques publiques doivent y posséder un point d'ancrage.

Bien avant que le Web soit développé, le courriel électronique s'est imposé comme l'application qui a contribué au succès d'Internet. Il s'agit encore aujourd'hui d'une des applications les plus utilisées par les internautes. Au-delà de sa fonction de communication entre particuliers, le courriel s'utilise également comme outil de communication 1 – *n* via les listes de diffusion. L'envoi régulier d'un courriel par une bibliothèque publique à ses usagers constitue un outil de promotion des activités organisées. On peut même envisager l'envoi de courriels spécifiques pour certains événements. Il convient toutefois de ne pas noyer l'utilisateur dans les courriels envoyés sous peine de le voir se désinscrire de la liste de diffusion.

La participation à des applications de réseautage social, en particulier *Facebook*, s'impose comme une pratique incontournable auprès de nombreux internautes. Il semble donc naturel que les bibliothèques publiques y soient présentes<sup>12</sup>. À l'instar des blogs, la présence sur *Facebook* peut être unique ou multiple (par exemple une page pour les différents types de publics cibles). Si *Facebook* n'attire pas forcément les internautes vers le site Web de la bibliothèque<sup>13</sup>, il permet certainement de diffuser les principales informations (événements, conseils de lecture, aides, etc.).

Un autre phénomène qui suscite énormément d'attention actuellement est celui du micro-blog *Twitter*. Pour rappel, cette application permet à des internautes d'envoyer des messages de 140 caractères appelés *tweets* sur différents abonnements (similaires à des forums), n'importe quel internaute pouvant suivre tel ou tel abonnement. La concision d'un tweet apparaît *a priori* limitative, mais, en pratique, elle augmente souvent les chances de lecture par les internautes (qui répugnent de plus en plus à consulter de longs contenus). On constate de surcroît un effet « boule de neige » : les internautes ayant l'habitude de propager les tweets qu'ils trouvent les plus intéressants à travers de nombreux abonnements, un tweet peut rapidement atteindre plusieurs milliers de lecteurs. Deux utilisations complémentaires de *Twitter* semblent s'imposer :

1. *Twitter* s'emploie comme un outil de diffusion auprès des usagers. Le tweet reprend alors un bref titre (le libellé d'un événement, le nom d'un auteur, etc.) et un hyperlien vers le site Web de la bibliothèque publique où l'information complète est disponible.
2. *Twitter* s'utilise comme un outil d'intelligence compétitive pour les bibliothécaires. Un tweet qui reprend un hyperlien intéressant agissant alors comme vecteur de partage de connaissances entre les professionnels.

Tout comme les blogs « normaux », une bibliothèque publique peut se créer un ou plusieurs abonnements. Ceux-ci peuvent être génériques ou orientés autour d'une thématique ou d'un public cible.

Pour compenser l'accroissement de la masse de contenus disponibles sur la Toile et le manque d'efficacité des outils de recherche, les internautes utilisent une multitude d'applications de navigation sociale pour partager des ressources en ligne jugées intéressantes. Les plus connues sont le partage de signets (*Delicious*), d'articles scientifiques (*CiteULike*), de photos (*Flickr*), de musique (*Last.fm*), de vidéos (*YouTube*) ou encore de documents-papier numérisés (*Issuu*). Toutes ces applications offrent autant d'opportunités aux bibliothèques publiques pour partager des ressources internes ou externes avec les internautes et valoriser leurs collections.

J'ai discuté précédemment l'intérêt d'intégrer des informations provenant de réseaux de lecture pour enrichir le catalogue des bibliothèques (section 3.4.1). Mais ces réseaux de lecture sont également l'occasion pour les bibliothécaires de valoriser leurs catalogues. Ainsi, une fiche de lecture détaillée soumise par un bibliothécaire à l'un de ces réseaux est également un chemin d'accès supplémentaire à la ressource correspondante dans le catalogue. Les bibliothécaires étant souvent de gros lecteurs, leurs profils sur ces réseaux peuvent alors constituer un point de contact pour la communauté des usagers de la bibliothèque publique et améliorer l'image de cette dernière par la même occasion.

Les bibliothèques publiques peuvent également se créer une page d'accueil personnalisables sur l'un des nombreux services en ligne disponibles (*iGoogle*, *Netvibes*, *Live.com*, etc.). Concrètement, une page d'accueil se présente comme un tableau de bord où différentes informations sont présentées aux visiteurs (pour autant que la page soit publique). Il s'agit donc d'un outil pouvant contribuer à la visibilité d'une bibliothèque publique<sup>14</sup>.

12. En pratique, c'est un groupe *Facebook* qu'il faut créer.

13. Une analyse des parcours ayant amené les internautes sur le site de la bibliothèque publique de Nivelles montre que l'apport de *Facebook* est négligeable.

14. La bibliothèque publique de Nivelles s'est ainsi créée une page d'accueil personnalisable sur *Netvibes*. Elle estime qu'entre 5% et 10% du trafic de son site Web sont générés par des internautes provenant de *Netvibes*.

L'un des avantages de ces pages est qu'elles sont capables d'agréger automatiquement des contenus à partir de plusieurs sources (listes de diffusion, flux RSS, etc.).

Bien entendu, utiliser de multiples applications Web existantes implique un travail important. S'il existe bien quelques technologies assurant une alimentation automatique (flux RSS, *Google Alert*, *Twitter Feed*, etc.), elles sont toutefois limitées et peu maîtrisées par les bibliothécaires. En pratique, cela signifie qu'une même information, par exemple un évènement organisé par une bibliothèque publique, soit encodée plusieurs fois dans différentes applications Web. Tant que des outils plus performants n'existeront pas pour diffuser automatiquement les informations, les bibliothécaires ont tout intérêt à choisir un nombre très limité d'applications autour desquelles construire une stratégie de communication en ligne.

### 3.6.3 Les bonnes pratiques

Lors des séminaires organisés avec les différents bibliothécaires, ceux-ci ont décrit les pratiques en œuvre au sein de leur organisation. La TABLE 3.1 résume les bonnes pratiques qui sont ressorties des discussions : pour les principales catégories d'informations (lignes), elle signale les outils adéquats pour la diffusion (colonnes).

	<i>Facebook</i>	Blog	Mailing	<i>Twitter</i>	Réseaux de lecture
Évènements	X	X	X	X	
Informations littéraires	X	X	X	X	
Fiche de lecture	X	X			X
Informations ponctuelles	X	X	X <sup>(a)</sup>	X	
Aides pour les usagers	X <sup>(b)</sup>	X		X <sup>(c)</sup>	

TABLE 3.1 – Les bonnes pratiques.

Les remarques suivantes doivent être énoncées :

- Pour éviter de noyer l'utilisateur avec des courriels, il convient d'alimenter une liste de diffusion à une fréquence raisonnable (une fois par semaine ou par mois) et de ne pas en envoyer un courriel pour chaque information ponctuelle.
- L'ajout d'un message concernant une aide sur une page Facebook devrait comprendre, outre l'hyperlien proprement dit, le titre de cette aide et une brève description.
- L'envoi d'un tweet concernant une aide devrait comprendre, outre l'hyperlien proprement dit, le titre de cette aide.

### 3.6.4 Les impacts sur le travail du bibliothécaire

Si la multiplication des actions visant à améliorer la visibilité en ligne des bibliothèques publiques apparaît comme une nécessité, cela ne va pas sans modifier, en partie, le travail du bibliothécaire. Désormais, la communication en ligne et l'intelligence compétitive deviennent des dimensions supplémentaires de la vie des bibliothèques publiques. Or, non seulement les bibliothécaires sont généralement peu formés à ces outils et ces tâches nouvelles, mais ce travail n'est en plus pas valorisé.

Il est donc primordial de tenir compte de ces nouvelles pratiques dans le profil des bibliothécaires. Il ne faut pas forcément pousser l'ensemble des bibliothécaires à y participer activement, les outils Web étant de toute manière toujours alimentés par des minorités actives, mais s'assurer que des ressources adéquates y soient consacrées. En pratique, certains bibliothécaires se spécialiseraient dans les « aspects Internet ».

La multiplication des formations continuées orientées autour des stratégies de communication en ligne destinées aux bibliothécaires est évidemment une première étape. Avant toute chose, il faut que ces derniers disposent des outils matériels et logiciels adéquats.

Mais c'est sans aucun doute la composante temporelle dont il faut absolument tenir compte. Que ce soit pour alimenter un blog (par exemple dédié à un club de lecture), diffuser des informations à travers les différentes applications Web existantes ou partager des ressources intéressantes via des applications de navigation sociale ou *Twitter*, il s'agit d'un métier à part entière. Ainsi, certaines expériences montrent qu'animer un club de lecture via un blog peut facilement mobiliser une personne à temps plein.

### 3.7 Une meilleure collaboration entre bibliothécaires

Au-delà des différences locales, organisationnelles et politiques, les bibliothèques publiques remplissent les mêmes missions et défendent les mêmes valeurs. Malgré des environnements professionnels fort différents, les bibliothécaires ont des pratiques professionnelles communes et forment donc une *communauté de pratique* [16]. Correctement gérées, les communautés de pratique sont d'excellents vecteurs pour partager les connaissances et favoriser une amélioration continue de leurs pratiques.

Une des caractéristiques d'une communauté de pratique est son *répertoire partagé* qui permet aux membres de centraliser toutes les ressources utiles dans l'accomplissement des pratiques communes (documentations, outils, définitions, etc.). La création d'une charte éditoriale pour les blogs constitue un bon exemple d'une ressource reprise dans un répertoire partagé. Du point de vue informatique, le répertoire partagé est simplement un emplacement où stocker des ressources électroniques. Le plus simple est sans doute la création d'une liste de diffusion réservée aux bibliothécaires à travers laquelle ils pourraient s'échanger pratiques et ressources. Plusieurs bibliothèques choisissent de déployer un wiki interne qui reprend toutes les informations nécessaires pour maîtriser son fonctionnement (comptoir de prêt, etc.). D'autres bibliothèques optent pour le développement d'un *intranet*<sup>15</sup> qui met en ligne les ressources importantes (PV des réunions, transparents et fichiers vidéos des formations données en interne, tutoriels, etc.)

Généralement, il existe des initiatives qui constituent des embryons de communautés de pratique. La Fédération Wallonie-Bruxelles dispose, par exemple, d'une publication réservée aux professionnels des bibliothèques. La construction d'un espace Web collaboratif autour de celle-ci pourrait être la première étape dans la formation d'une communauté de pratique.

Pour autant, il ne faut pas sous-estimer la dimension sociale d'une communauté de pratique : il est indispensable au bon fonctionnement de celle-ci que ses membres disposent d'espaces publics (pour des discussions) et privés (échanges interpersonnels). L'organisation de rencontres face-à-face, telles des événements annuels, fournit ces espaces et permet de renforcer la cohésion au sein de la communauté de pratique.

### 3.8 Les principales constatations

Plusieurs constatations ressortent des discussions avec les bibliothécaires de la Fédération Wallonie-Bruxelles lors des six séminaires organisés :

1. Tous les participants sont d'accord pour dire qu'Internet modifie le rôle des bibliothèques publiques et des bibliothécaires. Ils pointent notamment :
  - (a) La nécessité de mieux former les bibliothécaires aux outils informatiques, en particulier à Internet.
  - (b) L'utilité d'avoir un portail Web réactif et complet.
  - (c) L'utilité d'une approche "catalogue 2.0" permettant aux usagers d'ajouter des commentaires, des votes et des marqueurs sémantiques aux ressources reprises dans les catalogues. Ces différents éléments devraient être centralisés (pour atteindre une masse critique) et mis à disposition de chaque bibliothèque.
  - (d) L'utilité d'occuper la toile pour faire accroître la visibilité de la bibliothèque et de ses catalogues (*Facebook*, *Twitter*, etc.).
  - (e) La nécessité de tenir compte de la dimension « Internet » dans les profils de fonctions (aider les usagers sur Internet ou animer une communauté en ligne demandent du temps).
  - (f) L'organisation d'un service de documentation en ligne demande des ressources.
2. Il semble y avoir une très grande différence quant à l'accès aux outils :
  - (a) Certains bibliothécaires vont assez loin dans l'utilisation des outils Internet et disposent d'une très grande liberté, alors que d'autres ne possèdent même pas un compte courriel professionnel qui leur est propre.

---

15. Un intranet d'une organisation est un site Web dont l'accès est réservé à ses membres via une procédure d'identification (généralement un compte utilisateur avec un mot de passe). Un intranet sert non seulement pour la communication interne de l'organisation, mais constitue également un outil de partage des connaissances.

- (b) Des mécanismes de sécurité empêchent souvent les bibliothécaires de consulter des sites qui sont pourtant nécessaires à leur travail. S'il semble normal que des filtres empêchent les usagers de consulter certains sites pour éviter une utilisation inappropriée des ordinateurs (généralement pas assez nombreux), les bibliothécaires devraient pouvoir explorer toutes les parties du Web qu'ils estiment intéressantes.
  - (c) Certains bibliothécaires ne disposent d'aucune aide pour des développements techniques (par exemple pour un portail Web) ou pour la configuration et la maintenance du matériel informatique. D'autres par contre sont entièrement dépendants de techniciens pour lesquels la bibliothèque est souvent la dernière des priorités.
3. La multiplication des outils et des pratiques nécessite une meilleure collaboration entre les bibliothécaires.
4. Les différences dans les réalités locales des différentes bibliothèques publiques apparaissent disproportionnées alors que les missions sont identiques :
- (a) L'entrelacement des pouvoirs organisateurs est certainement le plus étonnant. Si certains pouvoirs organisateurs semblent faire entièrement confiance à leurs bibliothécaires, d'autres interdisent toutes initiatives propres (par exemple animer un blog).
  - (b) La manière dont chacun défend l'accès à « son catalogue » paraît relever d'avantage de la passion que de la raison. Ainsi, lorsqu'une nouvelle œuvre est acquise par plusieurs bibliothèques publiques, sa fiche dans le catalogue est réencodée par chacune d'elle, ce qui constitue une perte de ressources qui seraient bien utiles à d'autres tâches (animation, communication, formation, etc.).
  - (c) Ces différences ne facilitent pas le déploiement d'outils communs. Prenons, par exemple, le portail Web : certains verraient d'un bon œil une infrastructure commune (ce qui serait la solution la plus efficace), mais d'autres veulent garder un contrôle technique total<sup>16</sup>.

---

16. La justification avancée par les bibliothécaires est qu'il s'agit d'une exigence de leur pouvoir organisateur. Pour autant, les raisons de cette exigence ne sont pas claires. Il est probable qu'une infrastructure commune soit perçue comme une perte de contrôle de l'image de la bibliothèque, ce qui n'est évidemment pas le cas avec une approche type CMS.



## Chapitre 4

# L'enquête

L'enquête en ligne a été réalisée auprès de quelques 200 employés des bibliothèques publiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles, à laquelle un peu plus de 160 personnes ont répondu. L'objectif était de confirmer ou d'infirmer certaines tendances qui étaient ressorties des discussions entamées lors des séminaires.

L'étude comportait deux parties. Une première partie collectait des données « démographiques » (type de bibliothèque, nombre de lecteurs inscrits, etc.). Elles devaient fournir un moyen pour différencier des groupes d'avis distincts. Mais, en pratique, cela n'a pas été nécessaire tant les avis semblent converger. La seconde partie se portait plus spécifiquement sur les pratiques liées à l'utilisation d'Internet dans le cadre des bibliothèques publiques. Seules les réponses aux questions fermées propres aux pratiques sont reprises ici.

### 4.1 Le volume de travail lié à Internet

Les discussions en séminaires avaient suggéré que de nombreux bibliothécaires consacraient un temps considérable à divers pratiques liées à Internet. Il semblait donc normal d'évaluer quantitativement le volume de travail correspondant. La TABLE 4.1 reprend les résultats obtenus.

On remarque tout d'abord que, hormis l'utilisation de *Facebook* ou de *Twitter*, les bibliothécaires sont très majoritairement convaincus que les pratiques Internet interviennent dans leurs missions (entre 90% et 99% des sondés). Les cas de *Facebook* et *Twitter* s'expliquent sans doute par des cultures générationnelles différentes, de nombreux bibliothécaires estimant qu'il s'agit plus de gadgets que de réels outils de communication.

Les bibliothécaires pensent non seulement que les pratiques liées à la visibilité en ligne de la bibliothèque publique (blogs, *Facebook*, *Twitter*, réseaux de lecture, etc.) rentrent dans le cadre de leurs missions, mais une majorité semble concernée en pratique. Il est aussi intéressant de noter que les aides à la recherche et la navigation sur le Web sont perçues comme faisant partie des missions des bibliothécaires. Cela renforce l'idée que les bibliothèques ont un rôle à jouer dans l'éducation des citoyens aux outils Internet.

Au niveau du volume de travail, on se rend compte que les pratiques liées à Internet peuvent représenter une charge importante. Les chiffres obtenus pour les différentes pratiques sont en effet cumulatifs : parmi les 9,9% de bibliothécaire à passer au moins 4h par semaine pour aider les usagers à la recherche sur le Web, une partie consacre également du temps à d'autres pratiques.

Pour quantifier le nombre d'heures par semaines alloué aux pratiques en ligne par un bibliothécaire, la formule suivante a été utilisée :

$$A + (B \cdot 2,5) + (C \cdot 6) + (D \cdot 8)$$

Sur base de cette dernière, on peut estimer que les bibliothécaires utilisant Internet y consacrent approximativement 8 heures par semaine, et que 13 répondants y consacrent au moins le double. Cela confirme l'idée que, même si une majorité des bibliothécaires est concernée par Internet, une spécialisation « Internet » existe *de facto* en leur sein. Ces bibliothécaires « experts Internet » y consacrent une part importante de leur temps, parfois plus de 25 heures par semaine.

C'est un phénomène connu de l'engagement en ligne : seule une minorité est réellement impliquée. Le sentiment des bibliothécaires par rapport à la participation en ligne s'inscrit dans cette tendance. Ils sont nombreux à penser que cette participation rentre dans le cadre des missions des bibliothécaires tout en ne sentant pas concernés personnellement par celle-ci (75% pour la participation à des réseaux de lecture, et la moitié

TABLE 4.1 – Combien de temps passez-vous dans le cadre de votre fonction à :

	moins d'une heure par semaine (A)	Entre 1h et 4h par semaine (B)	Entre 4h et 8h par semaine (C)	Plus de 8 heures par semaine (D)	Non concerné mais c'est une mission des bibliothécaires	Ce n'est pas une mission des bibliothécaires
Aider les usagers à faire une recherche d'information sur Internet ?	51,49%	20,79%	4,95%	4,95%	15,84%	1,98%
Aider les usagers à naviguer sur des sites (immo.be, site de CV, etc.) ?	51,52%	11,11%	2,02%	4,04%	22,22%	9,09%
Alimenter le site Web de ma bibliothèque ?	40,00%	18,95%	4,21%	3,16%	33,68%	0,00%
Alimenter un blog lié à ma bibliothèque ou au métier de bibliothécaires ?	20,21%	15,96%	3,19%	0,00%	59,57%	1,06%
Animer un groupe Facebook lié à ma bibliothèque ou au métier de bibliothécaires ?	19,10%	11,24%	2,25%	0,00%	49,44%	17,98%
Alimenter un compte Twitter lié à ma bibliothèque ou au métier de bibliothécaires ?	13,95%	5,81%	3,49%	0,00%	50,00%	26,74%
Participer à un réseau de lecture en ligne (Babelio, LibFly, etc.) ?	13,95%	3,49%	1,16%	0,00%	75,58%	5,81%
Répondre à des questions posées par courriels par des usagers ?	50,52%	31,96%	4,12%	3,09%	9,28%	1,03%

pour *Facebook* et *Twitter*). Ceci renforce l'idée que seule une minorité de bibliothécaires se spécialise dans les « métiers Internet ».

## 4.2 Les demandes de formations

Lors des séminaires, les bibliothécaires ont plusieurs fois formulé des besoins en formations. L'enquête en ligne confirme cela (TABLE 4.2). Ils sont très nombreux à en demander (entre 75% et 94% selon les thématiques), dont une part importante souhaite des formations allant au-delà d'une journée (approximativement 50% pour trois thématiques).

Plus de 86% des répondants souhaitent maîtriser les principaux aspects techniques d'un site Web (dont plus de 44% demandent une formation plus complète). Ceci est plutôt inattendu étant donné que le développement Web proprement dit ne rentre pas dans le cadre du travail des bibliothécaires. Deux hypothèses complémentaires peuvent être avancées. Premièrement, les bibliothécaires pensent qu'ils seraient plus à l'aise avec les pratiques Internet en général (recherche, Web 2.0, etc.) s'ils connaissaient les technologies de diffusion déployées par les sites Web. En second lieu, les bibliothécaires estiment qu'une telle maîtrise est nécessaire pour s'adapter à leur environnement informatique (je reviendrai sur ce point à la section 4.6). Pour vérifier ces hypothèses, il aurait fallu scinder la dernière question en deux : une question concernant les principes généraux des sites Web, et la seconde sur les technologies proprement dites. Avant l'organisation d'une formation technique, il conviendrait de mieux déterminer les besoins réels.

Il est également important de noter que certains bibliothécaires (entre 5,75% et 33,77%) maîtrisent les différentes thématiques. Non seulement cela signifie que des futures formations pourraient capitaliser sur cette expérience, mais qu'un partage des connaissances permettrait sans doute une meilleure diffusion des compétences techniques.

TABLE 4.2 – Afin de mieux répondre aux nouvelles demandes des usagers, plusieurs formations à destination des bibliothécaires pourraient s'avérer utiles. Pour chaque proposition, quelle serait l'ampleur de telles formations pour répondre à vos besoins personnels

	Pas besoin	$\frac{1}{2}$ journée	Une journée	Formation plus complète	Pas les missions des bibliothécaires
Rechercher efficacement sur Internet (moteurs de recherche, outils spécifiques, etc.).	33,77%	19,48%	20,78%	25,97%	0,00%
Maîtriser les outils de bureautique.	34,52%	9,52%	16,67%	38,10%	1,19%
Créer des documents multimédia (vidéos de démonstration, manipulation images, PDF, etc.).	5,75%	8,05%	29,89%	51,72%	4,60%
Maîtriser des outils Web 2.0 appliqués au contexte des bibliothèques (blogs, Facebook, etc.).	12,36%	5,62%	29,21%	48,31%	4,49%
Connaître les principaux aspects techniques d'un site Web (principes, PHP, etc.).	5,56%	5,56%	31,11%	44,44%	13,33%

### 4.3 L'accessibilité aux outils

Quelques bibliothécaires avaient fait part lors des séminaires de différentes difficultés rencontrées concernant l'accessibilité aux outils. L'enquête en ligne a permis de mieux évaluer l'étendue éventuelle de ce problème (TABLE 4.3).

TABLE 4.3 – Dans le cadre de vos activités professionnelles, certains "outils Internet" sont parfois nécessaires. Quel est, pour chaque catégorie d'outils, le niveau d'accessibilité que vous rencontrez actuellement

	Aucune gêne	Quelques gênes mais faciles à lever	Nombreuses gênes difficiles à lever	Situation bloquée	Outil pas nécessaire pour un bibliothécaire
Accéder à des courriels professionnels et individualisés :	79,27%	12,20%	0,00%	8,54%	0,00%
Accéder à différents sites Web externes (Wikipédia, éditeurs, etc.) :	77,38%	14,29%	4,76%	2,38%	1,19%
Maîtriser le contenu du site de ma bibliothèque :	50,00%	31,25%	10%	8,75%	0,00%
Participer à des actions diverses en ligne (blog, Facebook, etc.) :	30,12%	24,10%	16,87%	18,07%	10,84%

Il ressort clairement que la majorité des bibliothécaires (entre 54,22% et 91,67%) accède assez facilement aux outils nécessaires. Les plus gros problèmes apparaissent pour alimenter le site Web de la bibliothèque (28,78% rencontrent des problèmes importants) et participer à des actions en ligne (28,91% éprouvent des difficultés non négligeables). Ces constatations semblent confirmer que certains pouvoirs organisateurs souhaitent garder un contrôle strict sur la communication autour de « leur » bibliothèque (section 3.6.1).

Le fait que 8,54% des bibliothécaires ne disposent pas d'un courriel professionnel individuel est significatif des difficultés rencontrées dans certains environnements. Une action de sensibilisation auprès des autorités compétentes (pouvoirs organisateurs et/ou responsables informatiques) semble indispensable pour améliorer la situation sur le terrain.

### 4.4 La collaboration entre bibliothécaires

Un des moteurs des séminaires a été l'enthousiasme des bibliothécaires à partager leurs expériences respectives. Il a dès lors semblé intéressant d'aborder la question de la collaboration entre bibliothécaires dans l'enquête en ligne (TABLE 4.4).

TABLE 4.4 – Dans le cadre de vos pratiques quotidiennes, quelles sont les types de collaboration inter-bibliothèques qui amélioreraient idéalement votre environnement de travail ?

	Je ne suis pas demandeur	Ce serait intéressant	Je suis demandeur	Ce serait un outil essentiel	Aucune utilité dans le cadre de mon travail
Partager ses pratiques avec d'autres bibliothécaires (outils, actions, etc.)	13,16%	44,74%	19,74%	22,37%	0,00%
Connaître les actions déjà entreprises par d'autres bibliothécaires (événements, coups de cœur, etc.)	6,67%	42,67%	28,00%	22,67%	0,00%
Rencontrer régulièrement les autres bibliothécaires (événement annuel, rencontres régionales, etc.)	7,50%	45,00%	30,00%	17,50%	0,00%
Disposer d'un d'outil de partage en ligne (liste de diffusion, réseautage social)	7,23%	36,14%	30,12%	26,51%	0,00%

Les résultats sont assez clairs : les bibliothécaires sont demandeurs d'une meilleure collaboration entre eux. On retrouve les trois dimensions propres aux communautés de pratique (section 3.7) :

1. Une pratique commune (les deux premières questions le montrent).
2. Des rencontres face-à-face (troisième question).
3. Un répertoire partagé (dernière question).

Toute organisation qui décide de promouvoir le partage des connaissances rencontre généralement des résistances importantes : dans un environnement où les évaluations sont individuelles, les personnes éprouvent souvent des difficultés à partager leur savoir. L'enquête en ligne montre que seule une petite minorité n'est pas demandeuse d'une collaboration plus étroite (aux alentours de 13%). C'est plutôt une bonne nouvelle qui laisse penser que la mise en place d'une communauté de pratique centrée sur les bibliothécaires doit être envisagée.

## 4.5 Le catalogue 2.0

Lorsque nous avons abordé la question du catalogue 2.0, les participants aux séminaires s'étaient montrés positifs, tout en indiquant qu'il s'agissait d'un sujet encore controversé dans certaines bibliothèques. L'enquête en ligne semble démontrer le contraire puisqu'ils ne sont approximativement que 6% à trouver les fonctionnalités 2.0 inutiles (TABLE 4.5).

Les réponses aux différentes questions confortent les opinions exprimées lors des séminaires (section 3.4.1) :

- l'identification des internautes avant tout ajout (68,75%) ;
- l'existence d'un processus de validation de ceux-ci (78,48%) ;
- la mise en évidence de ces ajouts par rapport à ceux proposés par les bibliothécaires (78,38%) ;
- la centralisation de ces ajouts au niveau de l'ensemble des bibliothèques (79,01%) pour atteindre une masse critique.

Ces résultats définissent clairement un cahier des charges pour une l'implémentation d'un catalogue 2.0.

L'absence d'un vrai catalogue commun (et donc le réencodage systématique des notices dans chaque catalogue individuel) apparaît comme une bizarrerie pour un profane. Les explications avancées reposent essentiellement sur des contraintes posées par les pouvoirs organisateurs (refus de participer à des catalogues collectifs, imposition de certains logiciels, etc.). L'enquête en ligne indique en tous les cas que le problème ne vient pas des bibliothécaires puisqu'ils sont 86,91% à se montrer favorables à une centralisation des notices.

TABLE 4.5 – Certains en appellent à la création de "catalogues 2.0" qui permettraient aux internautes-usagers d'enrichir les catalogues par des ajouts personnels (commentaires, votes, mots-clefs). Comment envisagez-vous idéalement ce type de changements ?

	Surtout pas	Pas nécessaire	Ce serait intéressant	Absolument nécessaire	Idée 2.0 inutile
Identifier les internautes avant tout ajout (mots-clef, commentaire, etc.)	3,75%	22,50%	31,25%	37,50%	5,00%
Valider les ajouts des internautes avant leur publication en ligne (systématiquement, partiellement, ou de manière semi-automatique)	6,33%	8,86%	21,52%	56,96%	6,33%
Différencier les ajouts des bibliothécaires de ceux proposés par l'utilisateur lambda	2,44%	9,76%	32,93%	48,78%	6,10%
Centraliser les ajouts des internautes de toutes les bibliothèques (commentaires, notes, mots-clefs)	3,70%	12,35%	49,38%	29,63%	4,94%
Centraliser les notices encodées par les bibliothécaires de toutes les bibliothèques afin de les réutiliser ensuite partout	3,57%	3,57%	44,05%	42,86%	5,95%

## 4.6 L'infrastructure informatique

La dernière partie de l'enquête en ligne concerne l'infrastructure informatique « idéale » à déployer pour les portails Web (section 3.2). Malgré la technicité de la question, on constatera que seule une toute petite minorité n'a pas d'avis (TABLE 4.6). Ceci montre bien que les bibliothécaires sont conscients de l'importance du Web. De même, ils sont une minorité à s'opposer à une certaine forme d'homogénéisation des infrastructures informatiques (entre 5,2% et 21,05%).

Pour l'enquête en ligne, nous avons imaginé différents degrés de centralisation possibles au niveau du portail Web : d'un logiciel commun installé par chaque bibliothèque individuelle à celui d'un portail intégré. Devant certaines réticences exprimées lors des séminaires, il semblait *a priori* justifié de procéder ainsi. Les résultats *a posteriori* montrent finalement qu'il n'en est rien : la TABLE 4.6 indique qu'entre 78,95% et 90,91% des répondants se disent plutôt favorables à une centralisation. 76,95% des interrogés se montrent même favorables à un Portail des Bibliothèques Publiques (section 2.2).

Il ne faut certes pas négliger que seuls les bibliothécaires s'expriment, et non leur pouvoir organisateur. Ces résultats confortent toutefois le reste de l'enquête en montrant que les bibliothécaires sont demandeurs d'une collaboration plus grande et d'un partage des pratiques communes et des outils.

TABLE 4.6 – Pour le site Web d'une bibliothèque, et ses liens avec d'autres applications en ligne (Facebook, etc.), les modalités techniques de la mise en place peuvent varier. Quelles sont vos appréciations (abstraction faite des difficultés non techniques) sur :

	Je suis contre	Je suis plutôt en désaccord	Je suis plutôt en accord	Je suis pour	Je ne comprends pas la question
Lors d'une recherche dans votre OPAC Web, celle-ci devrait être extensible au catalogue collectif et/ou au portail en projet à la Communauté française	1,30%	3,90%	41,56%	49,35%	3,90%
Chaque bibliothèque reste responsable de tous les aspects techniques de son site (éventuellement par l'intermédiaire de son pouvoir organisateur), mais un même logiciel Web gratuit pourrait être utilisé.	2,74%	12,33%	35,62%	43,84%	5,48%
Une infrastructure commune prendrait en charge la gestion technique des sites Web des bibliothèques, chaque bibliothèque gardant un site Web qui lui est propre et séparé de celui des autres	9,21%	11,84%	39,47%	39,47%	0,00%
Toutes les bibliothèques sont intégrées au sein d'un portail Web commun (partage possible des événements, des annonces, etc.), chaque bibliothèque gardant un espace propre à l'intérieur du portail Web.	5,26%	14,47%	35,53%	43,42%	1,32%

## Chapitre 5

# Des recommandations

Des recommandations se dégagent de la vision prospective des bibliothèques publiques, de l'état des lieux effectué, et de l'enquête en ligne menée. Pourtant, plutôt que des recommandations, c'est la mise en œuvre de différents projets concrets qui sera privilégiée. Bien que ceux-ci soient pensés pour répondre aux réalités propres à la Fédération Wallonie-Bruxelles, il est probable qu'ils répondent aussi à d'autres contextes de bibliothèques publiques.

Concrètement, ces projets s'articuleraient autour de six thématiques :

**Formations** Tous les bibliothécaires s'accordent à demander un renforcement des formations continuées qui leur sont destinées. Certaines formations existent d'ores et déjà alors que d'autres sont à créer (l'enquête en ligne donne à la section 4.2 quelques pistes). Un effort particulier est à faire pour tenir compte des « petites » bibliothèques publiques : celles-ci ayant peu de personnel, il est souvent difficile pour leurs bibliothécaires de suivre des formations qui se déroulent généralement durant la semaine.

**Éducation** Les bibliothécaires ont, en tant que spécialistes de la recherche d'informations, un rôle important à remplir vis-à-vis de la population. Il est parfaitement envisageable qu'ils organisent régulièrement (tous les trimestres par exemple) deux ou trois demi-journées de formation aux outils de recherche sur Internet (moteurs de recherche avec options avancées, catalogues en ligne, etc.). En nouant des partenariats avec les écoles, les bibliothèques publiques contribueraient à former les enseignants ainsi que les élèves. Un tel partenariat devrait s'articuler avec un *cours d'éducation numérique* à inscrire au cursus de l'enseignement obligatoire.

**Profil de fonctions** Les nouvelles pratiques qui émergent avec le développement d'Internet créent de nouveaux métiers dans les bibliothèques publiques (animation d'un blog, mise en place d'une veille, etc.). Les résultats de l'enquête en ligne montrent bien qu'une nouvelle catégorie de bibliothécaires « experts Internet » émerge (section 4.1). Il est donc nécessaire de créer des nouveaux profils de fonctions qui incluent et valorisent la dimension Internet. Ces profils de fonctions permettraient aussi de mieux expliquer le rôle des bibliothécaires auprès des pouvoirs organisateurs parfois récalcitrants à donner toute la liberté nécessaire (notamment sur les informations diffusées par la bibliothèque).

**Communauté de pratique** Il ressort clairement des séminaires et de l'enquête en ligne que les bibliothécaires sont demandeurs d'une plus grande collaboration. Il convient de mettre en place une communauté de pratique qui serait animée au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il faudrait organiser au moins une réunion annuelle mettant en présence tous les bibliothécaires. Parallèlement, des réunions régionales plus régulières faciliteraient les échanges. La création de cette communauté doit s'accompagner d'un répertoire partagé en ligne. Celui-ci centraliserait les ressources utiles (des manuels de formation à destination des bibliothécaires aux matériels pédagogiques numériques pour les usagers).

**Portail générique** Si quelques bibliothèques publiques ont la chance de disposer d'un portail Web « moderne », c'est loin d'être le cas pour toutes. Il faudrait donc développer un portail Web générique que chaque bibliothèque pourrait télécharger, si elle le souhaite, sous forme d'un paquet logiciel intégré avec toutes les fonctionnalités requises. Il faudrait notamment viser à respecter le principe « encoder une information une fois, la disséminer partout ensuite ». Les principales fonctionnalités seraient :

- une base de données centrale construite autour du catalogue des catalogues collectifs ;
- la gestion de relations entre les ressources des catalogues (section 2.2) ;

- les différentes fonctionnalités du catalogue 2.0 (sections 3.4.1 et 4.5) ;
- l’importation dans la base de données d’informations externes (par exemple des réseaux de lecture) ;
- la connexion avec un logiciel de gestion de bibliothèque choisi ;
- l’exportation d’informations vers différentes applications existantes (*Facebook, Twitter, Netvibes, etc.*).

Un tel projet socialiserait les efforts de développements et proposerait également une centralisation d’un help desk. Il se baserait sur des logiciels open source existants afin de diminuer les coûts. Une analyse des différents portails Web actuels identifierait les principales fonctionnalités à récupérer (nouvelles, annonces d’évènements, réservation en ligne, etc.). En adoptant un système de type gestion de contenus (CMS), chaque bibliothèque bénéficierait d’un portail qui lui serait propre pour lequel elle contrôlerait la charte graphique (et donc son image).

**Infrastructure commune** Le développement d’un portail générique permet de résoudre un problème, le manque d’un outil Web moderne, mais demande que chaque bibliothèque publique, ou chaque pouvoir organisateur, gère l’installation et la maintenance du portail. Or de nombreuses bibliothèques, notamment les plus « petites », ne disposent pas des ressources humaines et financières adéquates. Un Portail des Bibliothèques Publiques, basée sur une infrastructure commune gérée par la Fédération Wallonie-Bruxelles ou un de ses contractants, pallierait à cela. Un tel projet remplirait plusieurs rôles :

1. Proposer des « portails Web clé en main » en hébergeant des instances du portail Web générique.
2. Centraliser toutes les données « catalogues 2.0 » partagées par les bibliothèques qui utiliseraient ce paquet logiciel (commentaires, votes, etc.).
3. Héberger un espace réservé aux bibliothécaires qui fonctionnerait comme un répertoire partagé (section 3.7).
4. Gérer une liste de ressources externes utiles aux bibliothécaires (section 3.1).
5. Proposer une couche logicielle (API) qui permettrait aux bibliothèques qui souhaitent garder leur portail actuel d’échanger des données (pour autant qu’un nombre minimum de bibliothèques publiques souhaite conserver la gestion de leur portail Web). Une telle API permettrait à une bibliothèque d’effectuer les développements nécessaires au sein de son propre portail pour que celui-ci dialogue avec les autres bibliothèques.

La FIGURE 5.1 schématise l’articulation entre les portails (propres ou génériques), et l’infrastructure (commune ou propre). Évidemment, le développement d’un portail générique et la mise en place d’une infrastructure commune demandent des investissements ponctuels (pour le portail) et continus (pour l’infrastructure). L’aspect décentralisé, qui vise à tenir compte de la diversité de la politique informatique des pouvoirs organisateurs, représente indiscutablement un surcoût. Les coûts seraient évidemment réduits si toutes les bibliothèques adoptaient l’infrastructure commune basée une base de données centrale (c’est d’ailleurs l’option privilégiée par les bibliothécaires dans l’enquête en ligne). Mais, au vue des disparités locales, l’option décentralisée pourrait s’avérer plus efficace sur le court et moyen terme. Certes, au début, certains pouvoirs organisateurs seront sans doute réticents, mais ceux qui participeraient insuffleront certainement une dynamique qui entraînera les autres.

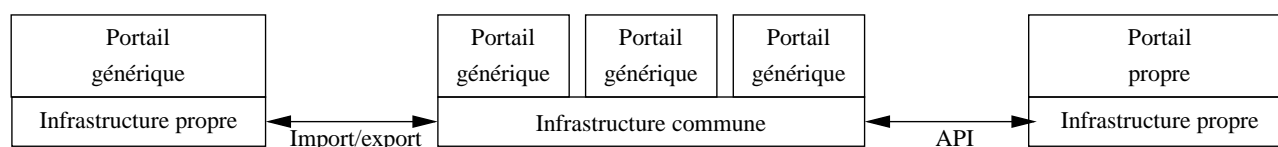


FIGURE 5.1 – Portails Web.

Ceci dit, si la multiplicité des pouvoirs organisateurs permet peut-être de mieux répondre aux besoins locaux, l’hétérogénéité technologique paraît moins justifiable. À titre d’exemple, le multiple encodage d’un même livre au sein de catalogues décentralisés a-t-il réellement du sens ? Non, si l’on en croit les bibliothécaires (section 4.5). Il faudrait peut-être envisager de découpler les responsabilités organisationnelles (qui resteraient locales) des décisions technologiques (qui seraient centralisées au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles). Une telle décision permettrait de faire des économies d’échelles tout en laissant à chaque bibliothèque publique la liberté de son fonctionnement et de son image, au travers d’un portail personnalisable.



# Bibliographie

- [1] Janet Abbate. *Inventing the Internet*. MIT Press, new edition edition, September 2000.
- [2] Clare Beghtol. Classification for information retrieval and classification for knowledge discovery : Relationships between professional and naive classifications. *Knowledge organization*, 30(2) :64–73, 2003.
- [3] Tim Berners-lee and Mark Fischetti. *Weaving the Web : The Original Design and Ultimate Destiny of the World Wide Web*. HarperCollins, 1 edition, 2000.
- [4] Vannevar Bush. As we may think. *Atlantic Monthly*, 176(1) :101–108, July 1945.
- [5] Patrice Chalon, Emmanuel Di Pretoro, and Laurence Kohn. OPAC 2.0 : Opportunities, development and analysis. In *11th European Conference of Medical and Health Libraries, Helsinki (Finland)*, June 2008.
- [6] Joshua L. Cox, Eric R. Martinez, and Kevin B. Quinlan. Blogs and the corporation : managing the risk, reaping the benefits. *Journal of Business Strategy*, 29(3) :4–12, 2008.
- [7] Tony Doyle and John L. Hammond. Net cred : evaluating the internet as a research source. *Reference Services Review*, 34(1) :56–70, 2006.
- [8] Communauté française de Belgique. Décret relatif au développement des pratiques de lecture organisé par le réseau public de la lecture et les bibliothèques publiques. *Décret*, April 2009.
- [9] Jean-François Füeg and Nicolas Borguet. Le réseau public de lecture en communauté française - Évolution en 2008. Technical report, Communauté française de Belgique, 2010.
- [10] Michael Hart. The history and philosophy of project gutenber. <http://tinyurl.com/GutenbergHistory>, August 1992.
- [11] John B. Horrigan. Online news : For many home broadband users, the internet is a primary news source. Technical report, Pew Internet And American Life Project, Washington DC, USA., March 2006.
- [12] Andrew Keen. *The Cult of the Amateur : How Today's Internet is Killing our Culture*. Currency, June 2007.
- [13] Herbert Marshall McLuhan and Quentin Fiore. *The Medium is the Message : An Inventory of Effects*. Jerome Agel, 1967. New edition 2001.
- [14] Upendra Shardanand and Pattie Maes. Social information filtering : Algorithms for automating "word of mouth". pages 210–217, Devner, Co, USA, May 1995.
- [15] Don Tapscott and Anthony D. Williams. *Wikinomics : How Mass Collaboration Changes Everything*. Portfolio, expanded edition edition, 2008.
- [16] Etienne Wenger. *Communities of Practice : Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge University Press, 1998.