

UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES
Faculté de Philosophie et Lettres

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE 2.0

Définir un plan de communication

MICHAUX
Aurore

Travail présenté dans le cadre du cours
Gestion des bibliothèques
STIC-B-420
C. Brouwer

ANNÉE ACADÉMIQUE 2010-2011

1 INTRODUCTION

Ces dernières années, le monde des bibliothèques a été amené à aborder un tournant considérable, probablement le plus important depuis la transition du catalogue papier au catalogue informatique. Cette voie, résolument tournée vers l'avenir, a été ouverte par l'évolution des technologies du Web offrant de nouveaux modes d'information et de communication. Pour ce travail, nous allons nous pencher sur le concept et les applications du « Web 2.0 » afin de saisir toutes les implications de la transposition de ces outils au sein de la bibliothèque. Pour que cette mise en application se passe au mieux, il est important de définir au préalable un plan de communication, ce pour quoi nous nous tâcherons de préparer le terrain en examinant les outils et les bénéfices potentiels que peut en tirer la bibliothèque universitaire.

Nous commencerons par étudier le sujet en mettant en lumière les différents points dont il relève et expliciterons les différentes notions que nous serons amenée à aborder, à commencer par les points principaux que sont le « Web 2.0 » et la « bibliothèque 2.0 » et leurs implications pour le public et pour le personnel de la bibliothèque. À cette fin, nous avons consulté des ouvrages théoriques sur le concept de « bibliothèque 2.0 », ainsi que nombre d'articles qui nous ont permis de voir à quel point ce concept est flou et constitue l'objet de mises en pratique très variables. Dans le souci de se rendre compte de tous les tenants et aboutissants du Web 2.0, nous avons consulté à plusieurs reprises un professionnel du Web¹, en plus des documents référencés dans notre bibliographie (dont la plupart sont rassemblés et disponibles au téléchargement à l'adresse <http://dl.dropbox.com/u/1268635/Documents%20bib%202.0.zip>). Enfin, nous avons analysé des cas pratiques en nous basant sur la visite des sites web des bibliothèques que nous avons choisi d'étudier (cf. page 14).

¹ Cédric Michaux, Senior Web Integrator (titre officiel en France et en Belgique) / Senior Front-End Engineer (titre officiel à l'échelle internationale) chez Emakina (Bruxelles), voir son profil sur <http://be.linkedin.com/in/cedricmichaux>

2 ÉLUCIDATION DU SUJET

2.1 Du Web 2.0 à la Bibliothèque 2.0

Le concept de « bibliothèque 2.0 » est celui d'une bibliothèque de nouvelle génération, qui exploite les possibilités des nouvelles technologies développées dans le domaine du partage d'informations sur Internet. Ces nouveaux modes de communication sont réciproques, c'est à dire que les contenus ne suivent plus le même schéma : celui qui, auparavant, n'était que récepteur a maintenant la possibilité de devenir producteur, voire relayeur, ce que nous allons développer après avoir situé les publics de la bibliothèque 2.0 dans l'environnement technologique actuel.

La majorité des étudiants universitaires à ce jour représentent la première génération de ce que les anglophones appellent les « digital natives ». Ces jeunes de 18 à 25 ans environ ont grandi dans un monde informatisé, contrairement à leurs prédécesseurs qui ont connu une époque vierge de technologies accessibles au grand public et ont donc dû apprendre à s'en servir, avec plus ou moins de succès, lorsqu'elles se sont imposées. Depuis qu'ils sont en âge de l'utiliser, les membres de cette génération ont eu accès à l'outil informatique, d'abord avec les PC (« personal computers ») qui ont ouvert le marché des ordinateurs aux particuliers, puis avec la démocratisation d'Internet, et la floraison d'objets basés sur des technologies inimaginables quand leurs parents avaient leur âge : lecteurs de musique miniaturisés (baladeurs MP3), téléphones mobiles (GSM) qui ont évolué au point de devenir des micro-ordinateurs, supports de lecture numériques, etc. Ceci implique qu'une majorité des personnes concernées ait un rapport assez intuitif à ces outils et leurs fonctionnements. Au contraire de leurs aînés, ils voient d'un bon œil chaque innovation technologique sans redouter de devoir l'utiliser, ils se sentent à l'aise dans l'environnement numérique. Il s'agit d'une génération pour qui toute recherche commence par le même média : Internet. Une interface de bibliothèque construite sur une architecture semblable à celle des sites web visités quotidiennement par le public à qui il est destiné, « digital native » ou non, permet aux utilisateurs d'en avoir une meilleure appréhension et de l'exploiter au mieux, puisque ce type de fonctionnement leur est familier. De plus, la tendance actuelle étant de tout faire pour que l'utilisateur n'ait pas à chercher pour obtenir ce qu'il souhaite, il n'est pas toujours capable d'effectuer une recherche approfondie ; on peut même aller plus loin en disant que l'utilisateur ne sait pas précisément ce qu'il cherche : la sérendipité, définie selon le *Grand dictionnaire terminologique*² comme étant la « découverte par chance ou sagacité de résultat

² Office québécois de la langue française, « Sérendipité », *Le grand dictionnaire terminologique*, http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motelef/index800_1.asp, consulté le 20 décembre 2010

que l'on ne cherchait pas » grâce notamment à des éléments comme les folksonomies et aux recommandations des utilisateurs (principe du rebond) qui permettent de passer d'un item à d'autres qui lui sont liés. Très controversée, la « règle des trois clics », bien connue des concepteurs de sites web, est un autre exemple du caractère impatient de l'internaute : cette règle voudrait que le visiteur puisse avoir accès à ce qu'il cherche (donc avoir la possibilité d'accéder à n'importe quel contenu du site) en seulement trois clics depuis la page d'accueil du site visité, sans quoi il serait frustré et/ou quitterait le site en question³. Ceci illustre ce qu'a dit Ian Davis et que nous traduirons par « Le Web 1.0 amenait les gens à l'information ; le Web 2.0 va amener l'information aux gens »⁴. Il s'agirait donc d'encourager une tendance selon laquelle c'est au site web de s'adapter au profil de chacun pour lui apporter une information sous le meilleur angle, plutôt qu'à l'internaute de faire l'effort de fouiner dans le catalogue de bibliothèque jusqu'à dénicher l'élément recherché.

Ce que l'on nomme communément le « Web 2.0 » a été défini en 2004 et consolidé en 2005 par Tim O'Reilly, l'un des plus grands noms du monde de l'Internet, et John Battelle, comme étant l'usage de réseaux (Internet et World Wide Web) comme plateforme où les usagers peuvent « utiliser, consommer et remixer » des données de sources multiples, créant des effets de réseaux selon une architecture participative⁵. Une autre définition, donnée par K.A. Coombs, peut se traduire en ces termes : « [Le Web 2.0 est] un espace qui permet à qui que ce soit de créer et partager de l'information en ligne – un espace pour la collaboration, la conversation et l'interaction ; un espace qui est hautement dynamique, flexible et adaptable »⁶. Marc Maisonneuve, ingénieur en informatique, auteur notamment de plusieurs ouvrages sur les opacs (pour Online Public Access Catalog) de nouvelle génération et fondateur de Tosca Consultants, société de conseil et d'expertise en systèmes d'information pour bibliothèques et centres de documentation⁷, rappelle les principales caractéristiques du concept :

³ Funnycat (pseud.), « Règle des trois clics », *InfoWebMaster – Informations Ressources Webmasters débutants ou confirmés*, mise à jour le 15 mars 2009, <http://www.infowebmaster.fr/78.news-regle-trois-clics.html>, consulté le 21 décembre 2010

⁴ « Web 1.0 took people to information ; Web 2.0 will take information to the people », cité par Harinarayana & Vasantha Raju, « Web 2.0 features in university library web sites », *The Electronic Library*, vol. 28/1 (2010), p. 69

⁵ Tim O'Reilly, « Web 2.0 : Compact Definition ? », *O'Reilly Radar*, 01 octobre 2005, <http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html>, cité par Kim & Abbas, « Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 36/3 (2010), p. 212

⁶ K.A. Coombs, « Building a library web site on the pillars of Web 2.0 », *Computers in Libraries*, vol. 27/1 (2007), disponible à l'adresse www.infoday.com/cilmag/jan07/Coombs.shtml, cité par Harinarayana & Vasantha Raju, *op. cit.*

⁷ Marc Maisonneuve, « CV de Marc Maisonneuve », *Tosca Consultants*, dernière mise à jour le 14 octobre 2010, <http://www.toscaconsultants.fr/CVmarcmaisonneuve.htm>, consulté le 22 décembre 2010

Un site web 2.0 est avant tout un espace ouvert offrant un accès aisé aux informations et permettant leur modification ; c'est un site dans lequel l'internaute aura une totale maîtrise de ses données ; enfin, un site web 2.0 doit favoriser les échanges directs entre utilisateurs.

Ce que semble mettre en avant Tim O'Reilly est probablement la capacité du site à intégrer les contenus produits par l'utilisateur : ses critiques, ses commentaires, ses votes...

(M. Maisonneuve, *Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public*, pp. 1-2)

Grâce aux différents outils qu'il propose, le Web 2.0 facilite la communication, la conversation, le partage d'information et la collaboration au sein de la communauté virtuelle⁸ ; en transposant cette idée dans le cadre d'une bibliothèque universitaire, on peut facilement imaginer la création ou le renforcement d'un sentiment d'appartenance à une même communauté pour les usagers. Quels que soient les outils qu'ils proposent, les portails web 2.0 des bibliothèques répondent à la notion de web participatif où le lecteur peut devenir, s'il le souhaite, contributeur⁹. Ainsi, la collaboration et la participation sont les caractéristiques majeures du Web 2.0 qui, rappelons-le, est un concept qui ne cesse d'évoluer ; son utilité va s'intensifier en bibliothèques, c'est pourquoi les bibliothécaires vont devoir adapter ces dispositifs judicieusement¹⁰.

Certes, les potentiels apports du Web 2.0 à la bibliothèque, notamment universitaire, sont considérables, mais il est essentiel de ne pas s'engager tête baissée dans cette direction. En effet, le concept de bibliothèque 2.0 est encore très abstrait ; il n'y a pas *une* bibliothèque 2.0 : chaque établissement a sa propre mise en pratique de cette tendance novatrice. Il convient donc d'établir au préalable un plan de communication rigoureux, sous peine de s'égarer et de perdre une partie des utilisateurs de la bibliothèque en chemin. Le processus de mise en application des nouvelles technologies est long et semé d'embûches, il faut donc se préparer au maximum afin que la transition entre les deux « générations » de bibliothèque se fasse au mieux, pour le personnel comme pour les utilisateurs ; il faut être conscient qu'une telle révolution présente de lourdes implications : non seulement la mise en place des dispositifs est un travail technique conséquent, mais il faudra ensuite former les bibliothécaires comme les utilisateurs, chacun à leur niveau (étudiants, professeurs, chercheurs, etc.). L'idée de bibliothèque 2.0 est centrée sur la rencontre entre une offre et une demande de contenus documentaires, rencontre dans le but de laquelle différents services en ligne sont mis en œuvre. On cherche donc à aller vers l'utilisateur, qui fera partie intégrante du

⁸ M. Stephens & M. Collins, « Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library », *Serial Reviews*, vol. 33 (2007), pp. 253-256, cité par Kim & Abbas, *op. cit.*

⁹ J. Sauteron & F. Queyraud (dir.), *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*, Paris, ABF, 2008, p. 98

¹⁰ Harinarayana & Vasantha Raju, « Web 2.0 features in university library web sites », *The Electronic Library*, vol. 28/1 (2010), p. 86

processus de construction de l'information et à organiser l'interaction entre le public, les bibliothécaires et les contenus¹¹. En effet, selon Xu, Ouyang et Chu¹², de la Palmer School of Library & Information Science de l'Université de Long Island (USA, État de New-York), la bibliothèque universitaire 2.0 s'articule autour des trois axes que sont le Bibliothécaire 2.0, l'Utilisateur 2.0 et l'Information 2.0. Idéologiquement, il ne s'agit pas tant d'innovations technologiques que d'une nouvelle attitude d'ouverture sur l'utilisateur ; les innovations précitées ne sont que des outils à mettre en place pour y parvenir. En 2005, sur son blog *Library Crunch*, Michael Casey a défini la bibliothèque 2.0 comme « l'application des technologies du Web, multimédia et interactives aux collections et aux services web des bibliothèques »¹³. Cette nouvelle bibliothèque, centrée sur l'utilisateur, doit être innovante et représenter un lieu d'échange entre usagers et bibliothécaires tout comme entre les usagers eux-mêmes. Une nouvelle interface, intégrant des outils issus du Web 2.0, a un impact sur l'image que renvoie la bibliothèque : conforme aux standards du Web, elle évoque une institution qui évolue avec son temps en étant installée dans l'univers numérique et répondant aux attentes d'immédiateté de l'accès aux ressources qu'expriment la plupart des internautes. En outre, ces dispositifs permettent de mieux connaître les pratiques et attentes des usagers et principalement des utilisateurs distants grâce aux services personnalisés comme la diffusion sélective d'information au moyen de fils RSS, la possibilité pour l'utilisateur d'apporter sa contribution (indexation, critiques, etc.). L'inscription en ligne et/ou le passage par un proxy (à l'image d'EZ-proxy pour les bibliothèques de l'Université Libre de Bruxelles) permettent de recueillir une masse considérable d'informations sur les usagers distants et leur activité, ce qui peut être utile, entre de nombreux autres exemples, pour visualiser quels services en lignes et ressources numériques sont les plus utilisés, ou encore analyser, au travers de leurs pratiques, les outils que les internautes maîtrisent ou non¹⁴.

Comme le signale Olivier Le Deuff¹⁵, chercheur en information-communication et plus particulièrement en culture de l'information¹⁶, différentes expressions qualifient l'évolution des bibliothèques avec le Web 2.0, notamment

¹¹ Bibliobsession, *Services 2.0 dans les bibliothèques, vers des bibliothèques 2.0 ?*, support de conférence sous forme de diaporama, 6 octobre 2006

¹² Xu, Ouyang & Chu, « The Academic Library Meets Web 2.0 : Applications and Implications », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 35/ 4 (July 2009), pp. 324-331.

¹³ M. Casey, *Library Crunch*, <http://www.librarycrunch.com>, cité par M. Maisonneuve, *Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public*, p. 3

¹⁴ Marc Maisonneuve, *Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public*, p. 6

¹⁵ Olivier Le Deuff, « La bibliothèque 2.0 : Genèse et évolution d'un concept », *Les cahiers du numérique*, vol. 6/1 (2010, « Du web 2.0 au concept 2.0 »), pp. 97-119

¹⁶ Olivier Le Deuff, « À propos de l'auteur », *Le guide des égarés*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.guidedesegares.info/a-propos/>, consulté le 21 décembre 2010

celle de « bibliothèque hybride », relativement fréquente et que Cécile Arènes¹⁷, bibliothécaire adjointe spécialisée à la Sorbonne, définit dans l'introduction du manuel pratique *Outils web 2.0 en bibliothèque* : l'un des buts de la bibliothèque hybride est de fournir des lieux d'échanges (dans la bibliothèque physique ou sur internet) à ses utilisateurs, de créer des communautés et surtout de faire participer l'utilisateur afin qu'il devienne acteur de son établissement, on parlera donc des « utilisateurs » dont les contributions au travail des professionnels de la bibliothèque seront intégrées au catalogue de la bibliothèque qui aura, pour ce faire, recours aux technologies du Web 2.0.

L'avantage de cette technologie du point de vue d'un hybride est ainsi d'inviter chacun à prendre part à la constitution de la bibliothèque, chacun selon son niveau. De cette façon, la bibliothèque hybride pourra satisfaire tous les lecteurs, de celui qui a besoin d'une rigueur scientifique dans sa recherche de l'information à celui qui souhaite trouver d'autres avis de lecteurs sur un document donné. Ces deux pratiques n'étant pas incompatibles, la bibliothèque hybride a donc des lecteurs hybrides, à la fois bénéficiaires du service et contributeurs.

(C. Arènes, « La bibliothèque hybride : petite synthèse d'un concept » dans *Outils web 2.0 en bibliothèque : manuel pratique*, p. 18)

Elle précise sa définition en reprenant les paroles de la bibliothécaire Dominique Lahary¹⁸ et va même plus loin en affirmant que la bibliothèque hybride englobe la bibliothèque physique en tant que lieu abritant les collections, et la bibliothèque impalpable constituée par les ressources auxquelles le numérique permet d'accéder¹⁹. Dix ans plus tôt, Chris Rusbridge, longtemps chercheur en matière d'innovation dans la recherche en bibliothèques universitaires, était le premier à définir le concept de bibliothèque hybride dans un article²⁰ pour la revue *D-Lib Magazine* : « La bibliothèque hybride devrait inclure l'accès à tous [...] les types de ressources [...] au moyen des diverses technologies utilisées dans le monde des bibliothèques numériques, quels que soient les supports »²¹. Afin de différencier plus concrètement leurs tenants et aboutissants, Olivier Le Deuff, que nous avons évoqué précédemment, a élaboré une opposition en quelques points entre la bibliothèque « classique » et la bibliothèque 2.0. Alors que la première suit le modèle des savoirs et de l'autorité (légitimité des auteurs, validation de l'information et des documents disponibles), la seconde est un modèle basé sur la popularité, dépourvu de hiérarchie dans la

¹⁷ Cécile Arènes, « La bibliothèque hybride : petite synthèse d'un concept » dans Sauteron & Queyraud (dir.), *op. cit.*, pp. 18-19

¹⁸ Dominique Lahary, « Les deux jambes de la bibliothèque », *DLog*, 30 avril 2008, <http://lahary.wordpress.com/2008/04/30/les-deux-jambes-de-la-bibliotheque/>, consulté le 21 décembre 2010

¹⁹ C. Arènes, *op. cit.*

²⁰ Chris Rusbridge, « Towards the Hybrid Library », *D-Lib Magazine*, Juillet-Août 1998, n. p., accessible à l'adresse <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>

²¹ Sauteron & Queyraud (dir.), *op. cit.*, p. 94

légitimité. Les usagers y participent à l'élaboration et à l'indexation des contenus qui est dite « libre », sous forme notamment de folksonomies (notion qui sera développée par la suite) ainsi que par le biais de recommandations ou de commentaires, alors que dans le cadre de la bibliothèque classique, les recommandations proviennent uniquement de professionnels, tout comme l'indexation dite normalisée (taxonomies, vedettes-matières, etc.), les usagers n'étant que bénéficiaires des services²². La bibliothèque 2.0 est vue comme l'espace dédié à une expérience individuelle et communautaire et un lieu d'apprentissage là où la bibliothèque classique n'était qu'une banque d'information. L'utilisateur y est un co-producteur et non plus un « client » venant chercher de l'information, tandis que le bibliothécaire devient conseiller et modérateur des informations et des processus d'apprentissage au lieu de simplement dispenser l'information²³. Cette bibliothèque de nouvelle génération implique nécessairement un accompagnement des professionnels et des publics face aux nouveaux dispositifs afin qu'ils profitent à tout le monde et pas seulement à une frange de la population déjà très informée²⁴.

2.2 Bibliothécaires 2.0 et utilisateurs 2.0

Comme nous venons de le voir, le concept de « bibliothèque 2.0 » englobe non seulement la bibliothèque (physique et virtuelle) mais aussi ses différents intervenants, à savoir les bibliothécaires et les utilisateurs. La bibliothèque hybride repose donc tout autant sur l'évolution de l'ensemble des professionnels que sur celle des usagers, ce qui nécessite d'importantes actions de formation qu'il faudra mettre en place ; la formation des professionnels de bibliothèque présente un enjeu majeur : celui de les aider à outiller et guider les utilisateurs. La question de l'évolution des attributions et donc les nouvelles compétences requises pour le personnel des bibliothèques est donc primordiale, puisqu'il s'agira pour eux de compétences informationnelles et techniques (notamment informatiques) à acquérir et réellement maîtriser pour en devenir spécialistes. Il s'agit là d'une véritable révolution du métier de bibliothécaire, qui effraie – à juste titre – nombre d'entre eux ; ce processus d'évolution va en effet être amené à redéfinir beaucoup de pratiques professionnelles qui sont au cœur du métier. Dans la continuité de sa vision de la bibliothèque hybride, Cécile Arènes définit le « bibliothécaire 2.0 » comme suit :

²² Tableau 2 : Bibliothèque « classique » versus bibliothèque 2.0 dans Le Deuff, *op. cit.*, p. 102

²³ Tableau 7 : L'évolution des compétences informationnelles (d'après Thomas Hapke, 2007) dans Le Deuff, *op. cit.*, p. 117

²⁴ Sabine Noël, « Introduction » dans B. Michel et A. Pichon (dir.), *Télécharger, écouter, voir : Les enjeux des nouvelles technologies dans les bibliothèques*, Bordeaux, Presses Universitaires de Bordeaux, 2009, p. 21

Le bibliothécaire hybride n'est plus un préposé derrière une banque de prêt, il est un agent qui se déplace dans les locaux, à la rencontre des usagers. Ce n'est plus le public qui vient au bibliothécaire mais le bibliothécaire qui vient au public. Pour cela, il est déchargé de certaines tâches internes (le catalogage ayant échu à des agences bibliographiques, il se contente la plupart du temps de localiser les ressources qui lui sont propres, ne créant plus que les quelques notices qui n'existent pas encore). (...) Il est hybride dans le sens où il s'intéresse à tous les supports de documents, du vélin au pixel, et où il n'a de cesse que de créer des accès vers ces différentes ressources pour ses usagers ; il est encore hybride quand il pense aux publics et non plus au public. Il est hybride, enfin, dans sa permanence à défendre une constance dans le service au public tout essayant d'anticiper les tendances qui seront celles de ses usagers de demain.

(C. Arènes, « La bibliothèque hybride : petite synthèse d'un concept » dans *Outils web 2.0 en bibliothèque : manuel pratique*, pp. 18-19)

Les bibliothécaires vont devoir se pencher sur les besoins des usagers « à distance », ceux qui ne viennent pas dans l'enceinte de la bibliothèque, et ce en évitant de s'appuyer sur les données des utilisateurs qui la fréquentent ; ces deux types de public ayant des attentes différentes que la bibliothèque doit combler de manière équivalente. En plus des compétences bibliothéconomiques, cette tâche suppose une approche plus familière aux sociologues et/ou responsables du marketing²⁵. Selon Xu, Ouyang et Chu, les bibliothécaires universitaires ont toujours été parmi les premiers à adopter les innovations en matière de technologies de l'information, ils devraient continuer sur cette lancée et faire face au défi de la bibliothèque 2.0 pour offrir les services de qualité aux usagers tout en suivant l'évolution des outils du web 2.0 pour soutenir et encourager la participation des utilisateurs de la bibliothèque²⁶. Outre les professionnels déjà présents sur le terrain, ces nouvelles implications suscitent des interrogations quant au recrutement de personnel et aux cursus de formation afin de garantir que le bibliothécaire 2.0 soit « un professionnel qui manie les différents outils à sa disposition dans un souci de satisfaction de l'utilisateur et avec une volonté d'innover et de permettre aux différents profils d'utilisateurs de participer davantage à la construction de l'identité de la bibliothèque »²⁷. En plus des compétences générales et techniques à acquérir, il est essentiel que les attributions de chacun soient clairement définies, notamment dans le cas d'un portail de bibliothèque intégrant un flux d'information, d'un blog ou de la présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux : pour garantir des mises à jour régulières et une certaine interactivité avec le public, il faut préalablement déterminer qui, parmi le personnel de la bibliothèque, sera chargé de publier des informations et de les gérer (archivage, suppression, modération de la participation des utilisateurs, etc.).

²⁵ M. Maisonneuve, *op. cit.*, p. 8

²⁶ Xu, Ouyang & Chu, *op. cit.*, p. 329

²⁷ Sauteron & Queyraud (dir.), *op. cit.*, p. 109

En outre, l'usager de la bibliothèque va lui aussi voir changer son statut puisqu'il va passer du rôle passif de « receveur » d'informations à un rôle plus actif de participant à la bibliothèque, où il pourra apporter des contributions au portail (sous forme de commentaires, de critiques d'ouvrages ou encore de via les folksonomies pour l'indexation des documents). Le rapport entre l'utilisateur et la bibliothèque va en effet totalement basculer avec la transposition des outils du Web 2.0 au portail de la bibliothèque. Cette relation va devenir réciproque puisque la notion centrale de la bibliothèque 2.0 est le partage d'informations qui implique une communication à plusieurs niveaux et directions. Les utilisateurs vont également participer à des procédés qui incombait auparavant aux professionnels exclusivement comme le catalogage et l'indexation en élaborant des folksonomies, ou critiquer leurs lectures, que ce soit sur un blog ou dans un espace dédié du portail, qui serait relié à l'item dont il est question. Ces nouvelles possibilités présentent l'avantage d'assortir les documents et leurs notices d'éléments plus proches des considérations des utilisateurs, qu'il s'agisse d'avis ou de mots-clés, puisque ceux-ci émanent de leurs pairs, qui ont une vision plus similaire à la leur que les bibliothécaires ; qui plus est, ces derniers ne sont pas forcément suffisamment spécialisés dans les différents domaines que pour conseiller ou cataloguer efficacement les ouvrages. Cependant, pour que l'impact de cette évolution soit effectif, il est impératif d'accompagner l'usager lors de la transition vers la bibliothèque 2.0 et de le former, par des ateliers de sensibilisation ou des tutoriaux²⁸ en vidéo, par exemple. Il faut également l'encourager à apporter sa contribution à ce nouveau modèle de bibliothèque, car les « utilisateurs », c'est à dire les utilisateurs qui participent au contenu, sont loin d'être majoritaires. Jacob Nielsen évoque la participation des internautes aux blogs en affirmant que 90% des visiteurs sont passifs, 9% contribuent occasionnellement et seulement 1% sont à l'origine de l'essentiel de la production²⁹. Cette observation peut sans difficulté être transposée du blog à l'interface de bibliothèque, bien que les proportions doivent probablement être adaptées.

Enfin, comme nous l'avons évoqué plus tôt, la participation de tous à une interface de bibliothèque toujours plus performante et complète aura tendance à développer un sentiment d'appartenance à une communauté, ce qui permet de réellement s'appropriier le portail pour pouvoir l'exploiter au mieux.

²⁸ Un tutoriel est un document indiquant la marche à suivre pour arriver au résultat escompté, exactement comme une recette de cuisine.

²⁹ Rapporté par L. Dujol, *Bibliothèques & web 2.0 ?*, support de conférence sous forme de diaporama, Villeurbanne, ENSSIB, 5 février 2008

2.3 Les outils

Au travers des différents dispositifs que nous allons aborder, le Web 2.0 intègre la sérendipité³⁰, procédé qui consiste à proposer à l'internaute des contenus qu'il ne cherche pas et qui est rendu possible par le « rebond » initié par certains éléments comme les folksonomies et surtout les « recherches liées ». Ce principe est d'application notamment sur le site de commerce en ligne Amazon (<http://www.amazon.fr>) qui présente, sur la page de chaque objet, un encart reprenant ce que les internautes ont acheté après avoir consulté la page en question ainsi qu'un autre listant les items fréquemment achetés avec celui qui est consulté. Ceci peut être applicable à la recherche en bibliothèque (physique ou en ligne) en renvoyant aux items consultés (ou empruntés, si l'opac est relié au système de prêts d'ouvrages) par les utilisateurs ayant effectué la même recherche. Les folksonomies, constituées de mots-clefs ou tags ajoutés par les utilisateurs, permettent de donner accès aux différents ouvrages auquel le tag a été attribué (sujet, auteur, époque, etc.). Elles s'opposent aux taxonomies qui sont leur pendant élaboré par les professionnels dans le but de catégoriser le document. Ainsi que nous l'avons développé supra, la catégorisation par les utilisateurs, appelée indexation libre, est bien souvent plus concrète, précise et utile que l'indexation de base, peu fournie, qui figure dans les opacs « pré-2.0 ». Comme le précise Olivier Le Deuff, les folksonomies n'ont pas pour but de remplacer l'indexation des professionnels mais elles la complètent efficacement. Selon lui, « il faut plutôt voir les tags comme un moyen pour l'utilisateur de participer et de s'appropriier la bibliothèque, et d'y introduire des éléments de personnalisation »³¹. Elles reflètent les usages effectifs des utilisateurs, différents de ceux qui ont été planifiés par avance. Tout comme les folksonomies, les critiques, avis et conseils de lecture des autres usagers sur les documents sont très importants ; considérés comme désintéressés, contrairement aux abstracts fournis par les éditeurs, ils permettent d'orienter le choix des ouvrages à consulter en priorité.

Selon l'étude de Harinarayana et Vasantha Raju³², l'outil du Web 2.0 le plus utilisé en bibliothèque universitaire est la syndication web au moyen de flux RSS. La syndication web consiste en la distribution de contenus d'un site par le biais de fils d'informations (fils RSS = *Really Simple Syndication*). Les sites abonnés à un fil peuvent enrichir leurs propres contenus tout en renvoyant les visiteurs vers le site émetteur du flux ; ce processus est totalement automatisé, c'est à dire que les mises à jour des publications se font sans avoir besoin de l'intervention du gestionnaire du site. Il convient d'être particulièrement attentif aux contenus relayés par la bibliothèque : en effet, elle devient alors

³⁰ Cf. page 3

³¹ Le Deuff, *op. cit.*, p. 103

³² Les fils RSS sont utilisés par 37 des 57 bibliothèques 2.0 recensées dans leur corpus (64,91%), cf. Harinarayana & Vasantha Raju, *op. cit.*, p. 76

juridiquement responsable du contenu des articles publiés, même s'ils viennent de sites externes. La syndication est intéressante pour les professionnels, par exemple dans le domaine des acquisitions puisqu'elle permet de s'abonner aux contenus diffusés par les éditeurs faisant part de leurs dernières parutions ; en cela et bien d'autres points, il s'agit d'un outil de veille automatisé. Il existe également une possibilité de récupérer les critiques de lecteurs à partir de sites tiers³³ afin de les intégrer à celles des utilisateurs de la bibliothèque, cependant on peut imaginer que ceci ne soit pas apprécié par les lecteurs en question dont l'avis serait publié, à leur insu, sur le site de la bibliothèque. Outre le fait de les relayer, on peut aisément envisager que la bibliothèque produise elle-même ses flux RSS afin de diffuser auprès des internautes abonnés les activités, modifications d'horaires et toute autre information qu'elle souhaiterait transmettre. La plupart du temps, les plateformes de blogs intègrent cette fonctionnalité et rendent automatiquement le contenu disponible sous forme de flux RSS. Les blogs sont un phénomène très populaire à l'heure actuelle et ne sont pourtant présents que sur à peine plus du quart des portails faisant l'objet de l'étude précédemment citée. Ils sont utilisés pour diffuser des informations sur la bibliothèque, les activités qu'elle propose, ses nouvelles acquisitions, etc. mais peuvent également être le lieu de publication de critiques de livres, de conseils de lecture, de réflexions et discussions sur l'actualité ou faire la promotion des ressources disponibles. La possibilité de commenter, ouverte à tous ou à un public choisi, fait que le blog est lui aussi un espace d'échanges. L'utilisation d'un blog interne peut remplir un besoin de plateforme d'information et d'échange entre les membres du personnel de la bibliothèque, ce blog peut permettre d'annoncer les réunions, de publier des comptes rendus ou des mémos ou discuter de différents sujets ; il est pour cela important que chacun consulte le blog régulièrement et fasse preuve d'efforts dans l'interactivité. Enfin, un blog peut être le lieu d'un travail collaboratif si le personnel l'utilise pour travailler sur un projet et le commenter (on parle alors de *Plog*, contraction de « *Project blog* ») ; ce en quoi il se rapproche du wiki. Créé en 1995 par Ward Cunningham, le wiki est un dispositif mettant en place des pages basées sur une architecture permettant aux internautes de rédiger et de modifier librement les informations. Bien que cet outil de gestion de contenus permette donc de travailler de façon collaborative, il est très peu utilisé dans le cadre des bibliothèques. On conviendra que la rédaction conjointe d'un texte suivi par plusieurs auteurs est un exercice assez difficile si l'on veut un résultat homogène ; cependant, le wiki peut également servir de base de références à laquelle tous les utilisateurs disposant d'un droit de publication peuvent participer. C'est le cas du site Bibliopedia (www.bibliopedia.fr), hébergé par l'Association pour le développement des documents numériques en bibliothèque (ADDNB), qui

³³ Sauteron & Queyraud, *op. cit.*, pp. 44-50

recense des ressources à destination des bibliothécaires, documentalistes et archivistes francophones d'une manière telle que les contributeurs peuvent aisément ajouter la référence d'un site ou d'un article intéressant³⁴. On peut également envisager de mettre sur un wiki la documentation technique interne, sous réserve qu'elle soit éditable uniquement par les personnes compétentes.

Les podcasts et videocasts constituent un autre outil présent dans certaines bibliothèques 2.0, la plupart du temps pour partager des informations au sujet des nouveautés de la bibliothèque ou de ses visites organisées. Il s'agit de contenus audio (et vidéo dans le cas des videocasts) diffusés sur Internet et auxquels il est possible de s'abonner, selon un fonctionnement semblable à celui de la syndication web au moyen des flux RSS (cf. supra). Le téléchargement peut se faire via un logiciel gratuit comme iTunes à partir d'un ordinateur, mais il est également possible d'utiliser un lecteur de podcasts en ligne, voire d'en intégrer un au portail de la bibliothèque. Une utilisation très importante à en faire est de construire un module de formation à la bibliothèque, à la recherche documentaire et aux différentes ressources via les podcasts audio et/ou vidéo. À ne pas négliger également, les podcasts permettent une transmission facilitée d'informations à destination des personnes déficientes visuelles. En dehors de cela, le podcast ne présente pas un intérêt majeur puisque la plupart de ses usages peuvent être rendus de manière équivalente sous forme de texte. Ce n'est que dans une médiathèque qu'il se révélera d'une plus grande utilité.

Nombreuses sont les bibliothèques qui proposent sur leur portail une fonctionnalité de messagerie instantanée. Celle-ci permet l'échange, en temps réel, entre des personnes ne se trouvant pas au même endroit ; de cette manière, les utilisateurs peuvent poser leurs questions aux bibliothécaires et avoir une réponse directement sans pour autant devoir être présent dans la bibliothèque. Bien que le caractère instantané de l'échange soit un plus, il nous semble que ce type de messagerie est loin d'être une priorité : le *chat* implique qu'un bibliothécaire se dédie en permanence à cette tâche (même s'il y a un roulement dans le personnel, il s'agit toujours de l'équivalent d'un emploi à temps plein), alors qu'il pourrait effectuer d'autres tâches en parallèle si les utilisateurs l'interrogeaient par e-mail. On peut ainsi imaginer que les professionnels en charge soient plusieurs et consacrent, à différentes reprises dans la journée, un moment à répondre aux e-mails reçus. De cette manière, les réponses ne tarderaient pas à être apportées aux internautes.

Parlons enfin du phénomène qui a le plus grand nombre d'adeptes parmi les internautes : les réseaux sociaux. Très en vogue actuellement, les réseaux sociaux sont des lieux virtuels de rassemblement d'internautes en fonction d'éléments communs (centres d'intérêt, vie professionnelle, localisation

³⁴ *Id.*, pp. 66-68

géographique, etc.). Les sites de *social networking* proposent souvent des fonctionnalités similaires, comme la possibilité de connaître des membres par l'intermédiaire de contacts communs, de faire découvrir divers éléments à ses contacts, etc. Grâce à la fréquentation très soutenue de ces sites par la majorité des utilisateurs d'Internet, et principalement la génération des « digital natives » dont nous avons parlé plus haut, l'information peut y être très largement diffusée, d'où l'intérêt pour la bibliothèque d'être représentée sur ces sites qui préviennent tous les contacts et/ou « fans » d'un profil, notamment sur Facebook (<http://www.facebook.com>), de chaque mise à jour ou contenu publiés sur ce profil. En outre, des sites comme Flickr (<http://www.flickr.com>) permettent de stocker des images et/ou photos, à condition d'en détenir les droits, et de les partager, tout en proposant différentes options de confidentialité (visibilité restreinte, téléchargement réservé à certains contacts, etc.) ; ce qui permet de constituer une réelle banque d'images en ligne, comme le fait la Bibliothèque du Congrès américaine dont nous allons parler dans la seconde partie de notre travail. Il existe sur le Web de nombreux sites de partage de contenus très variés.

Un point essentiel à ne pas oublier de prendre en compte est celui de la modération et vérification des données ajoutées par les utilisateurs : il faut en effet s'assurer qu'elles soient appropriées mais aussi qu'elles n'enfreignent pas les lois d'Internet puisque légalement, la bibliothèque est tenue responsable de tous les contenus qu'elle héberge et dont elle doit se porter garante. Il est impératif de donner officiellement ces attributions à un/des employé(s) de la bibliothèque car il s'agit d'un rôle primordial et très lourd au niveau du temps de travail qu'il représente et qui doit être rempli sans aucune concession.

Après avoir fait le tour des notions centrales et des principaux outils regroupés sous l'appellation « Web 2.0 », nous allons maintenant analyser plus concrètement quelques exemples de sa transposition du domaine d'Internet au monde de la bibliothèque.

3 APPLICATIONS

Comme nous l'avons évoqué, la bibliothèque 2.0 est un concept théorique qui a autant d'applications pratiques qu'il y a de bibliothèques. Chacune choisit et adapte un ou plusieurs des outils mis au point dans le cadre de la transition vers le Web 2.0. Tout en gardant à l'esprit qu'aucune généralité ne peut être énoncée en se basant sur les pratiques d'une bibliothèque, nous nous sommes penchée sur des exemples concrets de mise en application du concept de bibliothèque 2.0. Pour en avoir une idée plus concrète, nous avons choisi d'étudier les portails de deux bibliothèques qui ont intégré de manière effective divers outils du Web 2.0. La première n'est certes pas une bibliothèque universitaire, néanmoins elle est d'une qualité équivalente puisqu'il s'agit de la Bibliothèque du Congrès (Library of Congress) de Washington, toujours à la pointe des technologies de l'information et de la communication. La seconde, à savoir la Bibliothèque de l'Université de Cambridge (Cambridge University Library) est une bibliothèque universitaire européenne et donc plus proche des réalités que nous connaissons.

3.1 Library of Congress

Adresse URL du site : <http://www.loc.gov/index.html>

La Librairie du Congrès, dont les infrastructures physiques sont localisées à Washington (Etats-Unis), est, si l'on en croit sa page de présentation, « la plus ancienne institution culturelle fédérale de la nation et elle œuvre comme branche de recherche du Congrès. C'est également la plus grande bibliothèque du monde, avec des millions de livres, d'enregistrements, de photographies, de cartes et de manuscrits dans ses collections »³⁵. Sa mission est de proposer des ressources aux membres du Congrès et au peuple américain ainsi que, d'un point de vue patrimonial, de préserver une collection universelle de savoir et de créativité³⁶. Un billet posté en date du 14 septembre 2007³⁷ sur le blog de la bibliothèque témoigne du passage à une nouvelle version du site qui inclut plusieurs nouvelles fonctionnalités. Ainsi, l'objectif était d'apporter des changements qui ne soient pas radicaux mais vus comme des améliorations, comme des contenus rendus plus dynamiques et organisés en fonction de la manière dont les utilisateurs font usage du site web. L'accent était particulièrement placé sur de nouveaux moyens d'explorer les collections et d'y faire des recherches. À la pointe en matière de

³⁵ James H. Billington (Librarian of Congress), « About de Library », *Library of Congress*, dernière mise à jour le 11 octobre 2010, <http://www.loc.gov.ezproxy.ulb.ac.be/about/>, consulté le 22 décembre 2010

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Matt Raymond, « The Library of Congress and Web 2.0 », *Library of Congress Blog*, 14 septembre 2007, <http://blogs.loc.gov.ezproxy.ulb.ac.be/loc/2007/09/the-library-of-congress-and-web-20/>, consulté le 22 décembre 2010

technologies nouvelles, la Bibliothèque du Congrès a même développé sa propre application mobile³⁸ pour les appareils iPhone et iPad (Apple). Celle-ci propose une visite guidée virtuelle agrémentée de nombreuses photos des infrastructures physiques de la Bibliothèque. Divers éléments caractéristiques du Web 2.0 y sont intégrés : des contenus audio et vidéo sont disponibles pour approfondir la visite, et un rebond vers des contenus liés est proposé depuis chaque page. Sur son portail officiel, la Bibliothèque du Congrès met à disposition des utilisateurs de nombreux podcasts et videocasts d'ordres divers et dans lesquels s'expriment les experts et les invités spéciaux de la bibliothèque

Pour ce qui est des sites de réseaux sociaux (Social Network Sites ou SNS), la Bibliothèque du Congrès est présente sur le réseau de microblogging³⁹ Twitter⁴⁰ via lequel elle partage diverses informations et liens vers différents contenus. En plus de ce profil global, certains départements de la bibliothèque ont aussi un compte sur le site ; c'est le cas de la bibliothèque de droit (LawLibraryofCongress)⁴¹, qui se sert de ce média pour partager des informations et actualités qui lui sont relatives. L'internaute à le loisir de s'abonner au(x) fil(s) de podcasts et/ou videocasts qui l'intéresse(nt). Ces fils sont listés et expliqués sur une page^{42 43} du site. Selon le même principe, il est possible de s'abonner à des flux RSS thématiques via la page dédiée qui récapitule les 24 catégories de flux⁴⁴. On retiendra également qu'il est possible, pour les usagers n'utilisant pas d'agrégateur (= lecteur) de flux RSS, d'y souscrire par e-mail. Des blogs sont développés dans différents domaines (blog général de la Bibliothèque ; science, technologie et commerce ; arts du spectacle ; droit, etc.) et sont repris, assortis des liens vers les derniers articles en date qui y figurent, sur une page générale⁴⁵. Ces blogs proposent divers types de contenus : interviews, discussions, développement d'un thème, considérations propres au domaine, propositions d'activités, etc., auxquels les internautes sont invités à réagir en publiant des commentaires. En outre, la Bibliothèque du Congrès est très présente sur des sites de partage de contenus et/ou de réseaux sociaux : ainsi, sur Facebook, près de 35 000 personnes sont « fans » de la Bibliothèque du Congrès au travers de son profil⁴⁶ et reçoivent

³⁸ *Library of Congress virtual tour*, cf. <http://itunes.apple.com/us/app/library-of-congress-virtual/id380309745>

³⁹ Le microblog est un dérivé du blog qui consiste à publier des contenus (texte, liens URL vers des pages web, images ou vidéos) dans un message très court. Le réseau de microblogging le plus répandu est Twitter, sur lequel les messages ne peuvent excéder les 140 caractères.

⁴⁰ « Library of Congress on Twitter », *Twitter*, <http://twitter.com/librarycongress>

⁴¹ « LawLibraryofCongress on Twitter », *Twitter*, <http://twitter.com/#!/LawLibCongress>

⁴² « Podcasts », *Library of Congress*, <http://www.loc.gov.ezproxy.ulb.ac.be/podcasts/>

⁴³ « Webcasts », *Library of Congress*, <http://www.loc.gov.ezproxy.ulb.ac.be/today/cyberlc/index.php>

⁴⁴ « RSS Feeds and Email Subscriptions », *Library of Congress*, <http://www.loc.gov.ezproxy.ulb.ac.be/rss/>

⁴⁵ « Library of Congress Blogs », *Library of Congress*, <http://blogs.loc.gov.ezproxy.ulb.ac.be/>

⁴⁶ « Library of Congress », *Facebook*, <http://www.facebook.com/libraryofcongress>

donc automatiquement chaque information ou contenu transmis par ce biais et peuvent interagir avec la Bibliothèque et entre eux en commentant ces publications ou en postant sur le profil des messages textes, images, vidéos ou encore liens vers des pages web. Comme pour les blogs et Twitter, des départements spécifiques de la Bibliothèque ont créé leur propre profil sur le site (Law Library of Congress, National Digital Information Infrastructure & Preservation Program, etc.). En plus des contenus accessibles sur son site, la Bibliothèque du Congrès propose en consultation gratuite et ouverte à tous de très nombreux documents iconographiques et audiovisuels sur des sites tiers. À l'heure actuelle, 765 vidéos ont été postées sur sa chaîne du site d'hébergement vidéo YouTube⁴⁷, parmi lesquelles des documents d'archives ainsi que des conférences contemporaines présentées dans les infrastructures de la Bibliothèque à Washington. Enfin, une banque d'images constamment augmentée est développée depuis 2007 sur le site de partage d'images Flickr⁴⁸ ; à l'heure où nous rédigeons ces lignes, cette galerie est composée de 11 957 éléments que les internautes sont encouragés à identifier et/ou commenter). La plupart sont des photos anciennes (depuis le milieu du dix-neuvième siècle) à vocation historique publiées sur Internet dans l'idée de partager très largement des centaines des images les plus populaires parmi les collections de la Bibliothèque du Congrès. Plusieurs bibliothèques et établissements divers ont suivi son exemple, comme la bibliothèque municipale de Toulouse⁴⁹.

Le catalogue de la Bibliothèque est relativement similaire au catalogue CIBLE utilisé dans les bibliothèques de l'Université Libre de Bruxelles ; on y trouve en effet les mêmes éléments, voire parfois un lien vers la table des matières. Aucun apport de l'utilisateur n'est rendu possible.

Nous avons pu remarquer dans divers cas (blogs, photos, flux RSS relayés, etc.) des textes signalant que la Bibliothèque du Congrès ne se porte en rien garante des informations relatives à leurs contenus publiés par des tiers (commentaires, identifications des photos, etc.). Cette pratique vise à protéger la Bibliothèque dans un cadre juridique si certains propos ou contenus s'avèrent litigieux ou contraires aux lois des Etats-Unis et/ou d'Internet ; ces dernières précisent qu'aucun contenu à caractère pédophile, pornographique, haineux, protégé par un droit d'auteur non détenu par l'utilisateur qui le poste, etc. ne peut être publié. De cette manière, les termes de l'échange et de l'interactivité sont clairement établis dès le départ : l'internaute endosse la pleine responsabilité des propos qu'il tient et des contenus qu'il partage.

⁴⁷ « Chaîne de LibraryOfCongress », *YouTube*, <http://www.youtube.com/libraryofcongress>

⁴⁸ « Galerie de The Library of Congress », *Flickr*, http://www.flickr.com/photos/library_of_congress/

⁴⁹ « Galerie de Bibliothèque de Toulouse », *Flickr*, <http://www.flickr.com/photos/bibliothequedetoulouse/>

3.2 Cambridge University Library

Adresse URL du site : <http://www.lib.cam.ac.uk/>

Comme son nom l'indique, la Cambridge University Library est la bibliothèque de l'Université de Cambridge, dont les infrastructures physiques sont situées sur le campus de l'Université à Cambridge (Royaume-Uni). Elle se compose de cinq départements : la bibliothèque principale, la bibliothèque de médecine, la bibliothèque Betty et Gordon Moore (qui sont à l'origine de la fondation du même nom), la bibliothèque centrale des sciences (ancienne bibliothèque de périodiques scientifiques) et la Squire Law Library (bibliothèque de droit). Difficile à dater précisément, il s'agit d'une bibliothèque multiséculaire ; en effet, les premières mentions de celle-ci remontent au quinzième siècle. Elle se donne pour mission de délivrer des services de bibliothèque et d'information de rang international afin de rencontrer les besoins de la communauté savante nationale et internationale et de soutenir la mission de l'Université de contribuer à la société au travers de la poursuite de l'éducation, de l'apprentissage et de la recherche à un niveau d'excellence parmi les plus élevés au monde⁵⁰. Nous n'avons pas pu déterminer l'époque à laquelle la Bibliothèque de l'Université de Cambridge a effectué la transition vers une application pratique du concept de bibliothèque 2.0 ; la seule information que nous avons pu trouver à ce sujet figure dans le plan stratégique sur quatre ans de la bibliothèque⁵¹ au point 4.2.3 qui mentionne dans les buts stratégiques le fait d'améliorer l'accessibilité des collections et ressources en utilisant pleinement le Web. Cependant, en observant les projets auxquels la Bibliothèque prend ou a pris part, on peut voir que du mois d'avril au mois d'octobre 2010, le projet « JISC Cambridge Library Widgets » a été mené conjointement par le CARET (Centre for Applied Research in Educational Technologies at University of Cambridge), l'Université de Cambridge et la Bibliothèque de l'Université de Cambridge. Pour travailler sur ce projet, un « project blog » a été réalisé, ce qui rejoint les différentes exploitations possibles du blog que nous avons évoquées plus tôt⁵². Ce blog⁵³ héberge des articles de différents auteurs reprenant les diverses étapes parcourues et les rapports qui ont été effectués au cours de ce projet ainsi que des informations diverses à destination des personnes qui en font partie. Le projet en question est d'élaborer des widgets (interfaces web (ex)portables) qui sont un moyen simple et rapide de rendre les fonctionnalités et contenus de la bibliothèque disponibles hors de son catalogue traditionnel, et inversement avec des contenus de sites tiers. Les

⁵⁰ University of Cambridge, « Mission of Cambridge University Library », *Cambridge University Library*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.lib.cam.ac.uk/management/mission.html>, consulté le 22 décembre 2010

⁵¹ Accessible à l'adresse http://www.lib.cam.ac.uk/Strategic_Plan_2006-11.doc

⁵² Cf. page 12

⁵³ *Cambridge Library Widgets*, <http://culwidgets.blogspot.com/>

résultats obtenus sont listés sur la page API du site de la bibliothèque⁵⁴. L'interface de programmation (Application Programming Interface ou API) est une notion très complexe qu'Étienne Cavalie, conservateur de bibliothèque à l'Université Nice Sophia Antipolis, a expliquée en détails dans un article de son blog *Bibliothèques [reloaded]*⁵⁵. Pour résumer, il s'agit d'un outil voué à permettre l'interrogation « en masse » de sites externes. Sur son portail, la Bibliothèque propose également une « Boîte à outils »⁵⁶ qui donne accès à différentes fonctionnalités destinées à explorer au mieux les contenus du site : des widgets (pour CamTools, iGoogle et Facebook ou à intégrer à une page web personnelle), des modules complémentaires de recherche et des barres d'outils à intégrer au navigateur internet, des outils de gestion de références et enfin une interface mobile dédiée à la Bibliothèque de l'Université, à installer sur un téléphone de type smartphone. Tout comme la Bibliothèque du Congrès, la Bibliothèque de l'Université de Cambridge propose de s'abonner à différents flux RSS en fonction des contenus souhaités⁵⁷. D'autres outils de moindre importance existent mais nous n'allons pas entrer plus dans le détail. Par contre, il est intéressant de mentionner que de nombreux blogs sont liés à la bibliothèque⁵⁸, qu'il s'agisse de blogs de bibliothèques spécifiques (bibliothèque de médecine, bibliothèque centrale des sciences) ou de « project blogs ». Il y est fait mention d'événements à venir, d'informations concernant ou non la Bibliothèque, des nouvelles acquisitions, etc.

Baptisé Newton, le catalogue de la bibliothèque⁵⁹ est lui aussi très semblable à ce que nous connaissons à l'Université Libre de Bruxelles en ce qui concerne les éléments qui y figurent pour chaque item (informations bibliographiques relatives à l'ouvrage, vedettes-matières, localisation dans la bibliothèque, disponibilité, référence interne à la bibliothèque/cote de rangement, etc.). L'opac de la Bibliothèque de l'Université de Cambridge n'intègre ni folksonomies ni aucune autre trace d'informations apportées par les utilisateurs comme des avis, critiques, conseils de lectures apparentées ou autres.

En dehors de son portail dédié, la Bibliothèque de l'Université de Cambridge est présente sur différents sites Internet : les bibliothécaires utilisent le

⁵⁴ Electronic Systems and Services [University of Cambridge], « Cambridge University Library /api », *Cambridge University Library*, <http://www.lib.cam.ac.uk/api/>

⁵⁵ Étienne Cavalie, « Qu'est-ce qu'une API ? », *Bibliothèques [reloaded]*, 25 juin 2009, <http://bibliotheques.wordpress.com/2009/06/25/quest-ce-quune-api/>, consulté le 22 décembre 2010

⁵⁶ « Library tools », *Cambridge University Library*, <http://www.lib.cam.ac.uk/toolbox/>

⁵⁷ « Library toolbox – RSS feeds », *Cambridge University Library*, <http://www.lib.cam.ac.uk/toolbox/rss.html>

⁵⁸ « Library toolbox – Blogs », *Cambridge University Library*, <http://www.lib.cam.ac.uk/toolbox/blogs.html>

⁵⁹ « Newton – catalogue for the libraries of the University », *Cambridge University Library*, <http://www.lib.cam.ac.uk/newton/>

réseau Twitter⁶⁰ pour informer les abonnés des actualités de la bibliothèque ainsi que des événements localisés dans la ville de Cambridge et ses environs ; et une galerie de photographies ouverte depuis 2007 sur le site de partage d'images Flickr⁶¹ est liée aux sites de la bibliothèque et de l'Université. Sur son profil, SirCam, le photographe, explique qu'il a pour mission de dépeindre la ville universitaire historique qu'est Cambridge dans toute sa diversité au travers des lieux, des personnes, des couleurs, des textures et tout autre élément qu'il peut photographier⁶².

⁶⁰ « Cambridge UL on Twitter », *Twitter*, <http://twitter.com/#!/theul>

⁶¹ « Galerie de Sir Cam », *Flickr*, <http://www.flickr.com/photos/camdiary/>

⁶² Sir Cam, « À propos de Sir Cam », *Flickr*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.flickr.com/people/camdiary>, consulté le 22 décembre 2010

4 CONCLUSION

Il est difficile de tirer une conclusion des mises en application du concept de bibliothèque 2.0 que nous avons pu étudier, étant donné que ses tenants et aboutissants sont différents en fonction du cas. De plus, les deux bibliothèques en question ont des ressources financières et techniques probablement bien plus large que la majorité des bibliothèques, ce qui explique probablement la rareté des bibliothèques hybrides dans le monde francophone. En outre, elles sont loin d'être majoritaires, même dans les universités de haut niveau : en effet, l'étude menée par Harinarayana et Vasantha Raju⁶³ sur les bibliothèques des 100 universités mondiales de plus haut niveau (pour l'année 2007) révèle que seules 57 d'entre elles intègrent des fonctionnalités que permet le Web 2.0.

L'énorme difficulté que représente l'évolution de la bibliothèque vers le 2.0 réside dans le fait qu'aucune voie précise n'est établie et que les institutions doivent travailler en fonction de leurs ressources, sachant que leur personnel n'est aucunement spécialisé dans ces technologies, tout en continuant à assurer un service optimal pour les utilisateurs durant le moment de transition qui d'étale sur de long mois. De plus, chaque outil, si la bibliothèque décide de l'adopter, peut être utilisé pour différentes fonctions qui sont donc à définir au préalable. Enfin, les axes fondateurs du Web 2.0 étant l'interactivité et les contenus dynamiques, il faut que ces interactions soient assurées efficacement du côté de la bibliothèque, dans laquelle un ou plusieurs équivalents d'emplois à temps plein doivent être consacrés à l'animation en ligne (réseaux sociaux, blogs, flux RSS...). Il est donc important, avant de se lancer dans l'aventure de la bibliothèque 2.0, de définir les attributions futures de chacun ; le point le plus important au niveau des enjeux qui en découlent est celui de la formation du personnel de bibliothèque : les professionnels doivent absolument maîtriser les outils à la perfection et donc développer leurs connaissances informatiques. En effet, si les bibliothécaires ne sont pas en mesure d'exploiter de façon optimale le portail de la bibliothèque, ils ne pourront se l'approprier et se sentir à l'aise pour s'en servir, ce qui implique qu'ils ne pourront pas former efficacement les utilisateurs. Ce nouveau portail doit être vu comme un allié et non comme une difficulté.

Il faut également définir dans quelle mesure l'utilisateur peut apporter sa contribution et la manière dont le suivi sera assuré par la bibliothèque, qu'il s'agisse de réponses à apporter, d'informations à vérifier, de commentaires à valider ou autres. Pour éviter de se disperser, le chemin le plus sûr qui se dessine est celui d'une migration par étapes. Inutile de multiplier les outils ou les lieux d'expression de la bibliothèque, mieux vaut les restreindre et être certain de

⁶³ Harinarayana & Vasantha Raju, « Web 2.0 features in university library web sites », *The Electronic Library*, vol. 28/1 (2010), pp. 69-88

pouvoir leur assurer un dynamisme et un suivi optimaux. De cette manière, la bibliothèque pourra se montrer efficace dans les mesures entreprises et éventuellement ajouter par la suite d'autres outils. L'adage proclamant que la qualité vaut mieux que la quantité est l'idée à garder en mémoire dans chaque étape du processus.

www.uio.be

5 BIBLIOGRAPHIE

5.1 Sites analysés

LIBRARY OF CONGRESS, *Library of Congress*, <http://www.loc.gov>, consulté le 22 décembre 2010

UNIVERSITY OF CAMBRIDGE, *Cambridge University Library*, <http://www.lib.cam.ac.uk>, consulté le 22 décembre 2010

5.2 Monographies et ouvrages dédiés

AMAR Muriel (dir.), *Le Web 2.0 en bibliothèques : quels services ? quels usages ?*, Paris, Electre – Éditions du Cercle de la Librairie, 2009, 202 p.

Collectif, *Guide pratique...la bibliothèque à l'heure du web 2.0*, hors série n°33, Paris, Archimag, 2008, 48 p.

MAISONNEUVE Marc, *Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : Étude des opacs de nouvelle génération*, Paris, ADBS Éditions (Association des professionnels de l'information et de la documentation), 2008, 305 p.

MICHEL Benoît & PICHON Alban (dir.), *Télécharger, écouter, voir : Les enjeux des nouvelles technologies dans les bibliothèques*, Bordeaux, Presses Universitaires de Bordeaux (Coll. « Lecteurs, Bibliothèques, Usages nouveaux »), 2009, 163 p.

SAUTERON Jacques & QUEYRAUD Franck (dir.), *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel Pratique*, Paris, ABF (Association des Bibliothécaires de France), 2008, 132 p.

5.3 Articles et documents divers

BIBLIOSESSION, *Services 2.0 dans les bibliothèques, vers des bibliothèques 2.0 ?*, support de conférence sous forme de diaporama, 6 octobre 2006

BOOTH Char, « Information Literacy Meets Library 2.0 », *Reference & User Services Quarterly*, vol. 48/4 (Summer 2009), pp. 415-416

DUJOL Lionel, *Bibliothèques & web 2.0*, support de conférence sous forme de diaporama, Villeurbanne, ENSSIB (École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des bibliothèques), 5 février 2008

CLICK Amanda & PETIT Joan, « Social networking and Web 2.0 in information literacy », *The International Information & Library Review*, vol. 42, Elsevier, 2010, pp. 137-142

DUJOL Lionel, *Panorama des outils 2.0 en bibliothèques*, Villeurbanne, ENSSIB, 27 janvier 2010

HARINARAYANA N.S. & VASANTHA RAJU N., « Web 2.0 features in university library web sites », *The Electronic Library*, vol. 28/1 (2010), pp. 69-88, accessible à l'adresse www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm

HELLY Perrine, *Web 2.0 en BU : Gestion d'un blog de SCD ; usages de Facebook*, Villeurbanne, ENSSIB, 01 avril 2009, accessible à l'adresse <http://www.slideshare.net/phelly/web-20-en-bu>

- KIM Yong-Mi & ABBAS June, « Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 36/3 (2010), pp. 211-218
- LE DEUFF Olivier, « La bibliothèque 2.0 : Genèse et évolution d'un concept », *Les cahiers du numérique*, vol. 6/1 (2010, « Du web 2.0 au concept 2.0 »), pp. 97-119
- MAISONNEUVE Marc, *Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public*, 9 p.
- MANESS Jack M., « Library 2.0 Theory : Web 2.0 and its Implications for Libraries », *Webology*, vol. 3/2 (June 2006), accessible à l'adresse <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>
- RUSBRIDGE Chris, « Towards the Hybrid Library », *D-Lib Magazine*, Juillet-Août 1998, n. p., accessible à l'adresse <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>
- XU Chen, OUYANG Fenfei & CHU Heting, « The Academic Library Meets Web 2.0 : Applications and Implications », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 35/ 4 (July 2009), pp. 324-331

5.4 Sites et pages web

- [Auteur inconnu], « Dictionnaire », *eMarketing Services*, dernière mise à jour en 2010, <http://emarketingservices.fr/dictionnaire/>, consulté le 24 octobre 2010
- [Auteur inconnu], « Le dictionnaire illustré du Web 2.0 », *Le Journal du Net*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.journaldunet.com/diaporama/0610-dicoweb2/index.shtml>, consulté entre le 15 et le 19 octobre 2010
- FUNNYCAT (pseud.), « Règle des trois clics », *InfoWebMaster – Informations Ressources Webmasters débutants ou confirmés*, mise à jour le 15 mars 2009, <http://www.infowebmaster.fr/78.news-regle-trois-clics.html>, consulté le 21 décembre 2010
- GAZO Dominique, « Le Web 2.0 et les bibliothèques 2.0 », *BiblioDoc.Francophonie.org*, dernière mise à jour le 12 mai 2009, http://www.bibliodoc.francophonie.org/article.php3?id_article=257, consulté le 20 décembre 2010
- LAHARY Dominique, « Les deux jambes de la bibliothèque », *DLog*, 30 avril 2008, <http://lahary.wordpress.com/2008/04/30/les-deux-jambes-de-la-bibliotheque/>, consulté le 21 décembre 2010
- LE DEUFF Olivier, « À propos de l'auteur », *Le guide des égarés*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.guidedesegares.info/a-propos/>, consulté le 21 décembre 2010
- MAISONNEUVE Marc, « CV de Marc Maisonneuve », *Tosca Consultants*, dernière mise à jour le 14 octobre 2010, <http://www.toscaconsultants.fr/CVmarcmaisonneuve.htm>, consulté le 22 décembre 2010
- N. Mark [pseudo : Pixelrage], « Web 2.0 », *Squidoo*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.squidoo.com/web-20/>, consulté le 24 octobre 2010
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Le grand dictionnaire terminologique*, dernière mise à jour inconnue,

- http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index800_1.asp, consulté le 20 décembre 2010
- O'REILLY Tim, « Web 2.0 : Compact Definition ? », *O'Reilly Radar*, 01 octobre 2005, <http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html>, consulté le 20 décembre 2010
- O'REILLY Tim, « What Is Web 2.0 », *O'Reilly Media*, 30 septembre 2005, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>, consulté le 24 octobre 2010
- REITZ Joan M., *ODLIS — Online Dictionary for Library and Information Science*, dernière mise à jour le 9 mars 2010, <http://lu.com/odlis/>, consulté entre le 14 et le 24 octobre 2010
- RAYMOND Matt, « The Library of Congress and Web 2.0 », *Library of Congress Blog*, 14 septembre 2007, <http://blogs.loc.gov.ezproxy.ulb.ac.be/loc/2007/09/the-library-of-congress-and-web-20/>, consulté le 22 décembre 2010
- UNIVERSITY OF CAMBRIDGE, « Privacy statement », *Cambridge University Library*, dernière mise à jour inconnue, http://www.lib.cam.ac.uk/privacy_statement.html, consulté le 22 décembre 2010
- UNIVERSITY OF CAMBRIDGE, « Mission of Cambridge University Library », *Cambridge University Library*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.lib.cam.ac.uk/management/mission.html>, consulté le 22 décembre 2010
- CAVALIE Étienne, « Qu'est-ce qu'une API ? », *Bibliothèques [reloaded]*, 25 juin 2009, <http://bibliotheques.wordpress.com/2009/06/25/quest-ce-quune-api/>, consulté le 22 décembre 2010
- SIR CAM (pseud.), « À propos de Sir Cam », *Flickr*, dernière mise à jour inconnue, <http://www.flickr.com/people/camdiary>, consulté le 22 décembre 2010

TABLE DES MATIÈRES

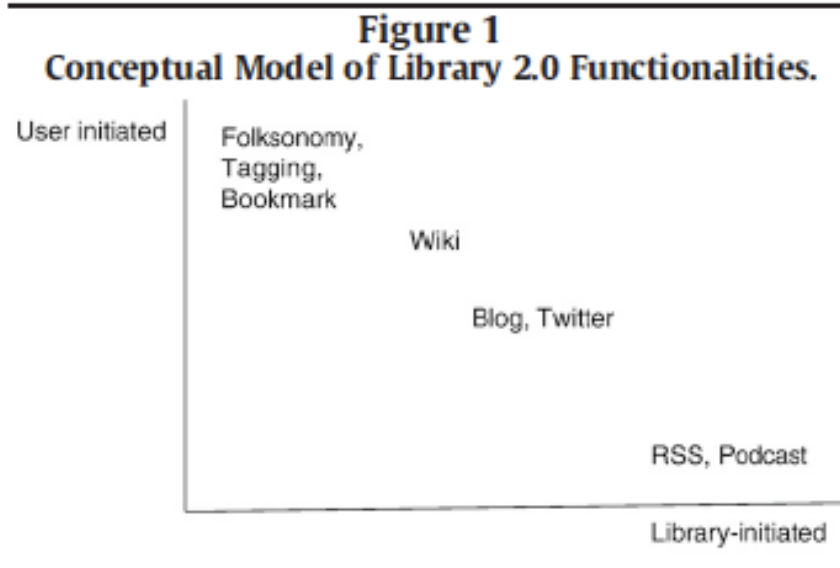
1	INTRODUCTION	2
2	ÉLUCIDATION DU SUJET	3
2.1	Du Web 2.0 à la Bibliothèque 2.0	3
2.2	Bibliothécaires 2.0 et utilisateurs 2.0.....	8
2.3	Les outils.....	11
3	APPLICATIONS	15
3.1	Library of Congress.....	15
3.2	Cambridge University Library.....	18
4	CONCLUSION.....	21
5	BIBLIOGRAPHIE	23
5.1	Sites analysés.....	23
5.2	Monographies et ouvrages dédiés.....	23
5.3	Articles et documents divers	23
5.4	Sites et pages web.....	24
6	ANNEXES	27

6 ANNEXES

Les quatre tendances de la philosophie de la bibliothèque 2.0⁶⁴ :

	Conversations	Communautés et participations	Expérience et échanges autour de pratiques	Partage et ouverture
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Retour des usagers - Evaluation de la bibliothèque - Communiquer en plus d'informer 	<ul style="list-style-type: none"> - Communauté d'utilisateurs qui deviennent participants et co-constructeurs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Echange d'expériences entre professionnels. - Communautés de pratiques. - Espace de tests et d'apprentissage autour des potentialités du numérique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Partage de données et mutualisation - Interopérabilité des données et accessibilité des catalogues pour permettre de nouveaux outils et usages
Outils possibles	Blogs de la bibliothèque, page d'accueil Facebook, twitter et dispositifs de contact des bibliothécaires via la messagerie instantanée.	Catalogue évolué (OPAC 2.0) permettant l'inclusion de tags, de résumés ainsi que d'avis et de recommandations.	Réseaux sociaux spécialisés, espace de formation classique ou à distance : ex. Bibliolab.	<ul style="list-style-type: none"> - Mashups autour d'API. - Portail de services - Communautés élargies (Librarything, worldcat, etc.)

Modèle conceptuel des fonctionnalités de la bibliothèque 2.0 selon leur origine⁶⁵ :



⁶⁴ Le Deuff, « La bibliothèque 2.0 : Genèse et évolution d'un concept », *Les cahiers du numérique*, vol. 6/1 (2010, « Du web 2.0 au concept 2.0 »), p. 103 d'après Stephens & Collins, « Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library », *Serial Reviews*, vol. 33 (2007), pp. 253-256

⁶⁵ Kim & Abbas, « Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective », *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 36/3 (2010), p. 212

Tableaux récapitulatifs des usages de quelques outils issus du web 2.0 en bibliothèque⁶⁶ :

Usages professionnels	Fils RSS	Pages personnalisables	Blogs	Wikis	Podcasts	VoD	Bases de données
Collections							
Effectuer une veille sur les acquisitions							
Enrichir son catalogue							
Valoriser ses collections							
Services							
Effectuer une veille professionnelle							
Diffusion des animations de la bibliothèque							
Mise en valeur de documents							
Coups de cœur							
Management							
Partager une veille avec son équipe							
Lieu de ressources internes (guide du catalogueur...)							
Communication interne, groupe projet							

⁶⁶ Sauteron & Queyraud, *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*, Paris, ABF, 2008, pp. 102-103

Usages pour les publics	Fils RSS	Pages personnalisables	Blogs	Wikis	Podcasts	VoD	Bases de données
Communication externe							
Communiquer avec ses lecteurs							
Disséminer l'information de sa bibliothèque							
Service infos & actualités, thématique, local, points d'actu							
Collections							
Disséminer l'expertise des bibliothécaires							
Portail de ressources et services en ligne							
Animation ponctuelle (club de lecteurs, prix littéraire...)							
Conseils de lecture							
Services virtuels							
Le lecteur contributeur							
Formation et tutoriels d'autoformation							
Bibliographies, listes de nouveautés, dossiers documentaires, téléchargements divers							
Visite virtuelle de la bibliothèque, conférences							
Recevoir infos, nouveautés, réservations, rappels							

Quelques sites permettant d'enrichir l'opac d'avis, de critiques ou d'analyse des documents catalogués⁶⁷ :

	Adresse du site	Présentation du site
France	www.zazieweb.fr	Créé en juin 1996, Zazieweb est le premier site de partage de lectures. Il compte 21 000 lecteurs référencés dont un grand nombre de professionnels du livre et propose plus de 20 000 notes de lecture. Les critiques sont de qualité et modérées. En 2009, Zazieweb a suspendu son activité.
	www.amazon.fr	La grande librairie en ligne offre un service gratuit permettant la récupération des contenus visibles sur son site.
	www.babeltheque.com	Offrant l'accès aux contenus produits par Babelio (environ 10.000 usagers inscrits), Babelthèque est le nom du service proposé aux bibliothèques.
	www.agoradeslivres.com	L'Agora des livres recense un bon millier de contributeurs et quinze mille notes de lecture. Un service destiné aux bibliothèques et permettant l'enrichissement de leurs catalogues est à l'étude.
	www.libfly.com	Portail communautaire lancé par Archimed en 2008, LibFly se veut en « lien direct avec les partenaires du domaine du livre et en particulier les bibliothèques ». Le site bénéficie de l'expertise d'Archimed dans la conception des sites web.
Monde anglo-saxon (Etats-Unis, Grande-Bretagne, Australie...)	www.librarything.fr	LibraryThing est une société américaine au capital de laquelle participe le Cambridge Information Group, également propriétaire de Bowker qui diffuse désormais le service LibraryThing for Libraries. Bien que LibraryThing compte plusieurs milliers de contributeurs francophones, les contenus demeurent principalement en anglais et concernent essentiellement l'édition anglo-saxonne.
	www.bowker.com	Les services Syndetic Solution et Syndetics ICE offrent l'accès à des contenus produits par des professionnels, dont des analyses. Ces services sont disponibles pour l'édition anglo-saxonne et de manière plus limitée pour l'édition hispanique.
	http://bibliocommons.com	Cette société canadienne dispose d'un site de démonstration fonctionnant sur le catalogue de la bibliothèque publique d'Oakville www.opl.bibliocommons.com/dashboard .

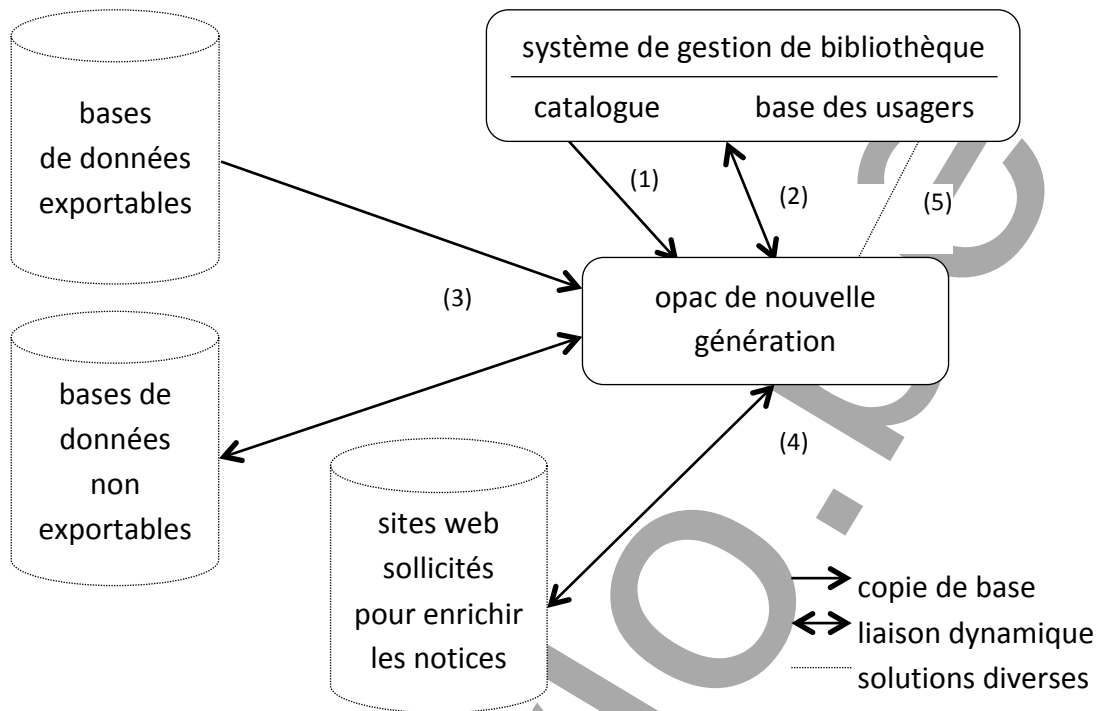
Les contenus enrichis⁶⁸ :

Sites sollicités	Informations recueillies	Intérêt
Wikipédia.fr (sans abonnement)	Données biographiques relatives à l'auteur	Rend le site plus vivant
Amazon.fr (sans abonnement)	Vignettes, commentaires des usagers, fonctions de vote	Permet de pallier l'insuffisance des commentaires effectués par les usagers locaux
Électre.com (avec abonnement)	Vignettes, sommaire, résumé de la 4 ^e de couverture	Permet de mieux évaluer la pertinence des documents proposés
Zazieweb.fr	Critique des usagers	
Revue littéraire	Critique des journalistes	
Éditeur	Premier chapitre	

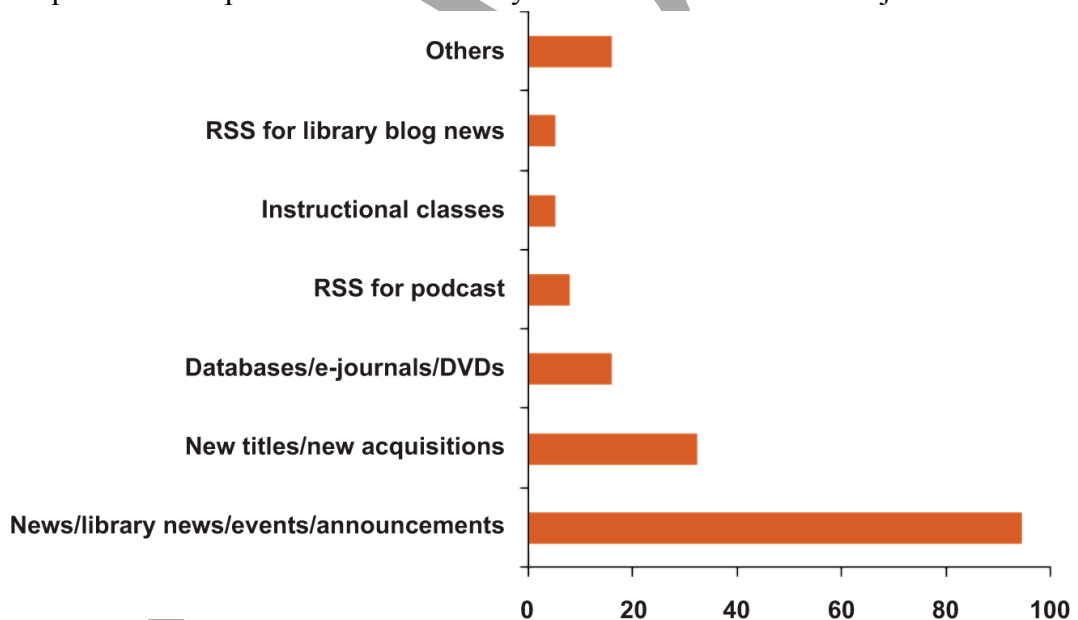
⁶⁷ Maisonneuve, *Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public*, p. 9

⁶⁸ Maisonneuve, *Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : Étude des opacs de nouvelle génération*, Paris, ADBS Éditions, 2008, tableau 3 p. 17

Architecture de l'opac de nouvelle génération⁶⁹ :



Différentes utilisations des flux RSS sur des sites de bibliothèques universitaires (« Figure 1 : RSS used for different purposes in library web sites »⁷⁰) dans le corpus étudié par N. S. Harinarayana et N. Vasantha Raju en 2008 :



⁶⁹ *Id.*, schéma 2 p. 20

⁷⁰ Harinarayana & Vasantha Raju, « Web 2.0 features in university library web sites », *The Electronic Library*, vol. 28/1 (2010), p. 76