

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2006-2007**

Web 2.0

**Comment enrichir les services de la Bibliothèque-Médiathèque Sierre
(BMS)**

Mary-Clotilde Berthouzoz
Sierre

2007

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Corrado Pettenati, Bibliothèque et Archives historiques du CERN, Genève,
Responsable scientifique du module « Gestion des nouvelles technologies de l'information »

Michèle Furer-Benedetti, Service de coordination des bibliothèques de Genève,
Responsable scientifique du module « Gestion des nouvelles technologies de l'information »

Jacques Cordonier, Médiathèque Valais, Sion,
Personne de référence pour le suivi pédagogique du travail.

TABLE DES MATIERES

1	RESUME.....	3
2	INTRODUCTION	4
3	DEMARCHE	4
4	QU'EST-CE QUE LE WEB 2.0 ?	5
4.1	Les sept principes du Web 2.0	5
4.2	Innovations technologiques du Web 2.0.....	6
4.3	Nouvelles applications liées à la technologie Web 2.0.....	7
4.4	Typologie des services Web 2.0	7
4.4.1	Partager (crowdsourcing)	7
4.4.1.1	Partager le savoir.....	8
4.4.1.2	Partager les documents.....	8
4.4.1.3	Partager une rencontre, créer un lien social	8
4.4.2	Enrichir le contenu, ajouter de la valeur à l'information	9
4.4.2.1	Commenter	9
4.4.2.2	Indexer.....	9
4.4.2.3	Voter	9
4.4.2.4	Collaborer	10
4.4.3	Vendre	10
4.4.3.1	Marketing viral.....	10
4.4.3.2	Publicité de contexte	10
4.4.3.3	Logiciel de plate-forme d'entreprise	10
4.5	Portail personnalisable	11
5	LA BIBLIOTHEQUE 2.0.....	12
5.1	Rendre la bibliothèque visible.....	13
5.2	Construire avec l'utilisateur.....	14
6	LA BIBLIOTHEQUE-MEDIATHEQUE SIERRE (BMS)	15
6.1	Brève présentation	15
6.2	Internet et le Web 2.0 à la BMS	17
6.3	La BMS, une bibliothèque 2.0	18
6.3.1	Direction de bibliothèque.....	18
6.3.2	Développement et mise à disposition des collections	19
6.3.3	Logistique.....	20
6.3.4	Services aux publics	21
6.3.4.1	Les publics.....	21
6.3.4.2	Accès à l'information	22
6.3.4.3	Communication avec le lecteur	22
6.3.5	Médiation culturelle et sociale	23
7	CONCLUSION	25
8	REMERCIEMENTS.....	25
9	BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE	26

1 RESUME

Ce travail propose une approche de ce qu'est le Web 2.0. Il ne s'agit pas d'une étude technique sur la programmation, mais d'une réflexion sur l'évolution des services disponibles sur le Web. A travers l'observation de ces services et leur utilisation par les internautes, on peut tirer des enseignements sur les nouveaux comportements et les demandes du public. En comparant ces nouvelles manières de fonctionner à ce que nous connaissons de l'organisation des bibliothèques, nous pouvons imaginer et proposer la bibliothèque de demain. Il s'agit d'une transition et d'un passage vers une nouvelle génération de services. Comment concilier les valeurs traditionnelles de la bibliothéconomie et les nouvelles manières de rechercher et « consommer » l'information. Le but de cette démarche est de proposer un choix de projets à mettre en place, à court, moyen et long terme, pour faire entrer la Bibliothèque-Médiathèque Sierre (BMS) dans l'ère du Web 2.0.

2 INTRODUCTION

En ce début de XXIème siècle, les bibliothèques publiques qui ont déjà, pour la plupart, pris le virage de l'informatisation et celui du multimédia, se trouvent confrontées à Internet.

La numérisation des livres et des documents est plutôt la préoccupation des bibliothèques universitaires et patrimoniales. La lecture de romans demeure pour le moment encore liée au support papier, même si l'on nous annonce le papier numérique et le « ebook » pour très bientôt. Il est certain qu'Internet fait largement irruption dans nos bibliothèques par le catalogue en ligne et les sites Internet de bibliothèques. Certaines bibliothèques publiques, figées dans la tradition, se voient très bien continuer leur chemin avec des collections limitées qui sont bien suffisantes pour leurs lecteurs, d'autres s'ouvrent au travail en réseau, par le partage des notices, les échanges de documents et les projets communs.

Le monde de l'information bouge, et les bibliothèques doivent évoluer absolument pour rester attractives. Cette évolution doit passer, entre autres, par l'utilisation d'Internet dans la gestion et les services aux publics. En conservant nos compétences d'organisation, de rigueur d'analyse, de choix des ressources et d'accueil des publics, les bibliothèques autant que les bibliothécaires doivent intégrer les nouvelles habitudes qui sont liées au Web 2.0.

3 DEMARCHE

Il convient tout d'abord de comprendre ce que signifie l'expression Web 2.0. Cette **Approche du Web 2.0** est réalisée à travers l'étude des textes des initiateurs de cette expression. La démarche continue avec l'établissement d'une typologie des services les plus utilisés. La mise en liens de nombreux exemples sert à illustrer le propos. A la fin de ce chapitre un service Web 2.0 doit être facilement identifiable.

Après le Web 2.0 en général, nous nous intéressons au **Web 2.0 dans les bibliothèques**. Ce phénomène Web 2.0 est-il déjà présent dans les bibliothèques publiques, si oui, de quelle manière? Quels sont les points de vue des bibliothécaires qui se sont intéressés au sujet ? Là aussi, les exemples sont bienvenus.

Après une brève présentation de la **Bibliothèque-Médiathèque Sierre (BMS)** et de ses services, la partie finale du travail consiste à passer en revue l'organisation de la BMS et à proposer dans chaque domaine, des opportunités d'amélioration Web 2.0. Ces améliorations sont librement inspirées des observations des deux chapitres précédents.



4 QU'EST-CE QUE LE WEB 2.0 ?

Il n'existe pas de définition précise du Web 2.0. Ce concept se compose d'autant de fils que la « toile », dans laquelle il se développe. Tout au plus peut-on essayer de donner quelques pistes pour comprendre ce phénomène. On situe la naissance du terme Web 2.0 en 2004, lors d'une conférence organisée par Medialive International. Le texte de la conférence de Tim O'Reilly² intitulé « What is Web 2.0 » est considéré comme le texte fondateur de la notion Web 2.0. A la lecture de celui-ci, on peut comprendre que le Web 2.0 est un savant mélange entre des évolutions technologiques, des facilités techniques et les nouveaux services qui en découlent. Sept principes sont tirés de ce document.

4.1 LES SEPT PRINCIPES DU WEB 2.0

Les sept principes du Web 2.0 sont largement connus et le texte fondateur a bénéficié de nombreuses traductions et commentaires. Il est cependant utile de reprendre ici ces sept principes.

Il faut utiliser le **Web en tant que plate-forme**. Ce qui compte, c'est l'espace entre le navigateur et le serveur de contenu. Le Web n'est pas que publication, mais participation.

Il faut **tirer parti de l'intelligence collective**. Le système fait de chaque client un serveur qui renforce le réseau. Il se sert de l'activité des utilisateurs pour affiner les résultats des recherches.

¹ Tiré de : *The Garland Group*, [En ligne]. <http://www.thegarlandgroup.net/blog> (Page consultée le 25 août 2007).

² Tim O'Reilly, fondateur d'O'Reilly Media. *O'Reilly*, [En ligne]. http://www.oreilly.com/oreilly/tim_bio.html (Page consultée le 25 août 2007).

Sur le Web, **la puissance est dans les données**. Toutes les applications d'importance sont liées à une base de données. La gestion des bases de données est le cœur de métier des sociétés du Web 2.0.

Le logiciel étant proposé en tant que service et non plus comme produit, cet état de fait change toute la relation des mises à jour payantes. On en arrive à la **fin des cycles de release**³. Dans cette évolution interviennent les logiciels libres et les données libres.

Un des avantages du Web 2.0 est de proposer **des modèles de programmation légers**. Le langage XML⁴ et la technologie RSS permettent une mise en place simplifiée.

Autre amélioration, **le logiciel se libère du PC**. Il n'y a plus de nécessité d'installer le logiciel sur le PC. Celui-ci ne devient qu'un moyen d'accès. De plus, l'internaute peut accéder à ses documents depuis n'importe quel PC, en utilisant le potentiel de la plate-forme Web.

Le dernier principe propose **d'enrichir les interfaces utilisateurs**. L'innovation est dans l'assemblage, comme relier deux services existants et fournis par d'autres. Chaque utilisateur peut créer son propre accès au Web 2.0.

4.2 INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES DU WEB 2.0

Sans entrer dans trop de détails techniques, il faut signaler les deux principales innovations technologiques que l'on rattache au Web 2.0, il s'agit d'AJAX et RSS.

AJAX :

Ajax⁵ est un acronyme qui désigne une solution informatique libre pour le développement d'applications Web. Ce n'est pas seulement une technologie, c'est en fait plusieurs technologies, chacune s'étant développée par elle-même, et qui s'assemblent dans de nouvelles utilisations. AJAX incorpore notamment une présentation basée sur des standards comme les feuilles de style (CSS), HTML ou XHTML, DOM et JavaScript, XMLHttpRequest, XML et XSLT.

RSS :

RSS est l'abréviation de Really Simple Syndication. C'est un standard dérivé du XML qui permet de diffuser du contenu de manière simple et hiérarchisée. Par cette technologie, une portion d'un site Web est rendue disponible à d'autres sites.

³ Version d'un logiciel.

⁴ XML : langage de balisage extensible.

⁵ Terme lancé par l'informaticien américain Jesse James Garrett dans un article sur le site Web Adaptive Path. Garrett, Jesse James (2005) : Ajax : une nouvelle approche pour les applications Web. Traduction française 2006. In : *Scriptet.net* [En ligne]. <http://www.scriptet.net/ajax-garrett.html> (Page consultée le 25 août 2007).

4.3 NOUVELLES APPLICATIONS LIÉES À LA TECHNOLOGIE WEB 2.0

Voici les principales applications qui sont identifiées comme découlant de ces nouvelles technologies et qui sont à l'origine de nouveaux services Web 2.0. Il s'agit du fil RSS, du Mashup et du Widget.

Les **files RSS** sont des flux de contenus gratuits en provenance de sites Internet. Souvent il s'agit du contenu nouvellement ajouté au site. Ces fils comprennent les titres des articles, des résumés et des liens vers les articles intégraux. Ces flux peuvent être lus grâce à des lecteurs en ligne ou à des lecteurs autonomes. Les agrégateurs de news permettent de suivre plusieurs fils de syndication en même temps. De même, la baladodiffusion ou podcasting utilise les fils RSS pour la diffusion de fichiers audio ou vidéo sur Internet. Au moyen d'un lecteur spécifique, le podcast ou balado audio peut être téléchargé au format MP3, écouté sur l'ordinateur ou transféré sur un baladeur.

Le **Mashup** est une nouvelle application créée à partir de la mise en relation de deux ou plusieurs autres applications déjà existantes. Par exemple, le croisement de la carte Google Maps et du site d'un éditeur, pour connaître le lieu le plus proche où acheter un document⁶.

Le **Widget** est une petite application dérivée du mot gadget qui peut être ajoutée sur un site, un bureau ou une page personnelle. Des annuaires recensent ces applications. Il faut préciser qu'il existe une autre définition de ce mot qui se rapporte à un composant d'interface graphique, élément de base d'une liste déroulante comme un bouton.

4.4 TYPOLOGIE DES SERVICES WEB 2.0

En observant ce qui se passe sur le Web 2.0, on constate que les services de différents types se croisent et se combinent à l'infini et qu'effectivement l'innovation est dans l'assemblage. Parmi tous les services proposés, en se basant sur certains des principes du Web, on peut recenser trois types de fonctions : **partager**, **enrichir le contenu** et **vendre**. Ces fonctions sont détaillées dans ce chapitre.

4.4.1 PARTAGER (CROWDSOURCING)

Selon le principe **la puissance est dans les données**, tous les sites qui proposent de partager, visent à augmenter le nombre des données. Partager est un des mots essentiels pour qualifier les services du Web 2.0. Cette notion est appliquée aussi bien au travail collaboratif qu'au partage de bonnes adresses de sites, de livres et de films. La variante sociale est toujours présente, puisque l'on partage comme avec ses amis.

⁶ Chayon, Ouriel (2006) : Un mashup pour vente de livres en France. In : *Techcrunch*, [En ligne]. <http://fr.techcrunch.com/2006/05/26/un-mashup-pour-vente-de-livres-en-france> (Page consultée le 25 août 2007).

4.4.1.1 Partager le savoir

Le partage de **connaissances** est réalisé par les wikis. Le wiki est un système de gestion des contenus qui les rend modifiables par les visiteurs. Le terme de « wiki » vient du Hawaïen et signifie « vite ». Malgré tout, n'importe qui ne peut pas intervenir sur les pages. Une identification des visiteurs est généralement nécessaire. L'exemple le plus connu est sans doute l'encyclopédie Wikipedia qui fut créée en 2001. Exemple : *Wikipedia*, [En ligne]. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Le partage d'**information journalistique** se réalise à travers un média citoyen qui propose la publication d'articles sur l'actualité. Avant de figurer sur le site, les textes sont modérés par un comité de rédaction. Les internautes peuvent réagir au sujet des articles et voter. Exemple : *Agoravox*, [En ligne]. <http://www.agoravox.fr>. (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.1.2 Partager les documents

De très nombreux sites proposent le partage de documents en tout genre. Sur un site de partage de **photos**, chacun peut déposer, stocker et faire connaître gratuitement ses photos. Seuls certains services plus élaborés sont payants. Depuis 2007, il existe une interface française du site le plus connu. Exemple : *Flickr* [En ligne]. <http://www.flickr.com/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Pour le partage de **vidéos** en ligne, le site YouTube est le leader incontesté de ce type de services. La version française a été lancée en juin 2007. Exemple : *YouTube*, [En ligne]. <http://fr.youtube.com> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Un site un peu moins connu propose le partage de présentations **diaporamas**. Ces présentations de style Powerpoint sont réalisées dans le domaine professionnel et personnel. De nombreux sujets sont abordés, et les bibliothèques y sont bien représentées. Exemple : *Slideshare*, [En ligne]. <http://www.slideshare.net> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.1.3 Partager une rencontre, créer un lien social

Le partage de son **journal personnel** est proposé par un **blog**. Ce type de service occupe une place à part dans le Web 2.0. Il est certainement l'application phare de la fonction sociale du Web, celle qui a fait connaître ces nouvelles technologies que chacun peut s'approprier. Le blog se compose de notes, de billets classés selon leur date de publication. Ils peuvent être privés, professionnels ou les deux à la fois. Le site Skyblog⁷ propose à tout un chacun, la création facile de son propre blog. Actuellement, il répertorie plus de 10'000'000 de blogs (29.07.07). Exemple : *Figoblog Un blog sur Internet, la bibliothéconomie et la confiture de figue*, [En ligne]. <http://www.figoblog.org> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Le partage de **rencontres** crée un lien social. Le très populaire Myspace ou le plus intellectuel Facebook encouragent les rencontres et les discussions entre personnes. Myspace propose également la mise en ligne de vidéos et de musique créées par les internautes. Exemple : *Myspace*, [En ligne]. <http://fr.myspace.com> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Le partage de **signets** permet de sauvegarder les adresses de sites intéressants et d'en faire profiter les autres. De plus, ces marque-pages que l'on enregistre habituellement sur son PC sont accessibles depuis n'importe quel ordinateur relié au

⁷ *Skyblog*, [En ligne]. <http://www.skyrock.com/blog>. (Page consultée le 25 août 2007).

Web. Exemple : *Del.icio.us*, [En ligne]. <http://del.icio.us> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Le partage de **livres** consiste à créer sur le Web sa bibliothèque virtuelle composée de titres que l'on a appréciés. Les fonctions du site permettent de chercher d'autres personnes qui ont les mêmes goûts. Exemples : *LibraryThing*, [En ligne]. <http://www.librarything.fr> (Page consultée le 5 septembre 2007) ou *L'Agora des livres*, [En ligne]. <http://www.agoradeslivres.com>. (Page consultée le 5 septembre 2007).

Pour terminer, le partage de **film** fonctionne sur le même principe que les précédents partages, mais pour le cinéma. Ce site sert à créer sa propre cinémathèque virtuelle, à choisir les films que l'on apprécie, à les partager et à en discuter. Exemple : *Criteo*, [En ligne]. <http://www.criteo.com/films.aspx> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.2 ENRICHIR LE CONTENU, AJOUTER DE LA VALEUR A L'INFORMATION

En utilisant le principe de **tirer parti de l'intelligence collective**, la plupart des sites proposent à l'internaute d'intervenir et de s'exprimer. Celui-ci se livre à une appréciation du contenu, il enrichit le document ou le rend visible par son vote. On retrouve ainsi l'interactivité du Web 2.0 sur quasiment tous les « objets », comme un livre, une musique, un film, un service ou une information. L'internaute peut, soit commenter, indexer, voter ou collaborer.

4.4.2.1 Commenter

Le commentaire peut être ajouté librement et en direct dans une fenêtre réservée à cet effet. Ce commentaire peut être de quelques mots, d'une phrase ou plus complet. En annexe d'un document déposé par l'internaute, le commentaire, qui contient des informations, par exemple sur un lieu ou une manifestation, est considéré comme une métadonnée au sens bibliothéconomique du terme. Exemple : *Flickr* [En ligne]. <http://www.flickr.com/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.2.2 Indexer

Sur beaucoup de sites, l'internaute peut participer à une démarche d'indexation. Cette démarche est appelée Folksonomie. Il s'agit d'une adaptation française du terme folksonomy de folk (peuple) et taxonomy (taxinomie), ou si l'on préfère « classement par les gens ». Les internautes, qui déposent des documents ou prennent connaissance de textes, peuvent ajouter des mots de classement. Ces termes, nommés étiquettes ou tags sont laissés au libre choix de l'internaute. Ce système permet d'enrichir la recherche.

Les tags peuvent être présentés sous forme de texte standard à côté des documents, ou selon la forme visuelle de « nuage de tags ». Exemple : *Technorati*, [En ligne]. <http://www.technorati.com> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.2.3 Voter

Un autre moyen de participer est proposé sur certains sites. L'internaute peut exprimer son avis par un choix. Il peut ajouter des étoiles ou voter pour un document. Un site qui propose des nouvelles (histoires) utilise le vote des personnes qui consultent le site pour les classer et les conserver. Exemple : *Digg*, [En ligne]. <http://www.digg.com> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.2.4 Collaborer

Un effet du Web 2.0 est de favoriser le travail collaboratif grâce à l'usage d'une plate-forme commune. Dans une institution comme l'université ou l'école, celle-ci propose des fonctions diverses : agenda, calendrier, échange de fichiers, forum. Son accès est limité aux ayants droit. Exemple : *Educanet2*, [En ligne]. <http://www.educanet2.ch> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.3 VENDRE

Le commerce existe depuis longtemps sur le Web 1.0 qui a été rapidement utilisé comme **plate-forme commerciale**. Le Web 2.0 induit une autre manière de faire du commerce. Cette différence est représentée par l'utilisation du principe d'une publicité qui utilise les interactions des internautes pour cibler les produits susceptibles de les intéresser. La publicité agressive laisse la place à une démarche plus subtile et efficace.

Le Web 2.0 prône le principe de la « Longue traîne ». Cette expression a été utilisée en 2004 par Chris Anderson⁸ pour évoquer le commerce d'Amazon⁹ sur Internet. Les produits, qui sont l'objet d'une faible demande ou qui n'ont qu'un faible volume de vente, peuvent collectivement représenter une part de marché égale ou supérieure à celle des produits très demandés, si les canaux de distribution peuvent proposer assez de choix.

Parmi d'autres, on peut relever trois stratégies commerciales du Web 2.0 : le marketing viral, la publicité de contexte et la vente de logiciels.

4.4.3.1 Marketing viral

Le marketing viral est une autre manière de faire connaître des produits en utilisant les internautes et les commentaires de ceux-ci. On pourrait parler d'effet de mode ou du principe de « bouche à oreille ». Par exemple, réaliser une vidéo pour faire la promotion d'un événement et la déposer sur YouTube. Autre exemple, celui d'un auteur qui participe activement à un blog et en profite pour faire la promotion de son livre. Les professionnels qui font de la « veille technologique » utilisent également ce phénomène pour connaître les réactions et les demandes du public.

4.4.3.2 Publicité de contexte

Cette publicité est une fonction Web 2.0 payante, générée automatiquement. Selon la recherche de l'internaute, il lui est proposé l'achat du produit recherché ou d'un produit similaire. Lors d'une recherche quelconque, Google propose sur la droite de l'écran une série de « liens commerciaux ». Exemple : *Google*, [En ligne]. <http://www.google.ch> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.4.3.3 Logiciel de plate-forme d'entreprise

Avec le Web 2.0, il n'est plus nécessaire d'installer tous les logiciels sur les PC. Comme de plus en plus d'entreprises utilisent des plates-formes collaboratives, les fournisseurs de programmes et de matériel informatique vendent maintenant des ensembles qui comportent des outils comme le blog, le wiki et le Flux RSS.

⁸ Chris Anderson, rédacteur en chef du *Wired Magazine*, Californie. *Wired Magazine*, [En ligne]. <http://www.wired.com/wired/> (Page consultée le 25 août 2007).

⁹ *Amazon*, [En ligne]. <http://www.amazon.fr> (Page consultée le 25 août 2007).

Exemple : Suite Two. *Spikesource* [En ligne]. <http://www.spikesource.com/suitetwo/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

4.5 PORTAIL PERSONNALISABLE

Pour gérer toutes les applications Web 2.0, rien ne vaut un outil gratuit de portail personnalisable du type Netvibes¹⁰. Véritable « couteau suisse du Net », ce site permet de gérer sur une page personnelle et privée, tous les accès préférés de l'internaute. Grâce à des widgets, chacun peut organiser très facilement sa page à l'aide de petits pavés importés des divers sites Internet. Parmi toutes les possibilités offertes on peut relever : météo, calendrier, tâches, flux RSS, messagerie et barres de navigation en tout genre.

La variante Netvibes Ecosystem¹¹ propose de se connecter sur des pages publiques créées à partir de sites traditionnels. Ces accès sont nommés « Univers ». Chacun des pavés constituant un univers peut être choisi par l'internaute et ajouté à sa page privée. Exemple : *Netvibes. L'univers de la TSR*, [En ligne]. <http://www.netvibes.com/tsr> (Page consultée le 5 septembre 2007).



Le Web 2.0 c'est le Web participatif, le Web social, celui des gens.

Pour clore ce chapitre et avant de s'intéresser à l'influence de ce phénomène sur les bibliothèques, on peut dire qu'un **service Web 2.0 fonctionne sur une application Web et offre un caractère d'interactivité**. Le Web 2.0 est avant tout un « état d'esprit » qui place l'utilisateur au centre des services.

Pour un clin d'œil Web 2.0, on peut visionner la vidéo proposée par Michael Wesch, Professeur assistant d'anthropologie culturelle qui nous explique sa vision du Web 2.0¹³ sur YouTube. Cette animation a été vue 3'138'963 fois entre le 8 mars et le 29 juillet 2007.

¹⁰ Portail personnalisable Netvibes. *Netvibes*, [En ligne]. <http://www.netvibes.fr/> (Page consultée le 25 août 2007).

¹¹ Les Univers de Netvibes. *Netvibes Ecosystem*, [En ligne]. <http://eco.netvibes.com/> (Page consultée le 26 août 2007).

¹² Illustration tirée de : Naugès, Louis : Web 2.0 expliqué simplement. In : *Dessine moi le Web 2.0*, [En ligne]. http://www.deuxzero.com/2006/11/web_20_explique_simplement.html#more (Page consultée le 26 août 2007).

¹³ Wesch, Michael. (2007) : The Machine is Us/ing Us (Final Version). In : *YouTube* [en ligne]. http://www.youtube.com/watch?v=NLIgopyXT_g (Page consultée le 26 août 2007).

5 LA BIBLIOTHEQUE 2.0

Si la notion de Web 2.0 apparaît dans beaucoup de documents, le terme de « bibliothèque 2.0 » (Library 2.0) est bien moins courant. La littérature imprimée étant peu abondante, Internet est donc la source principale sur ce sujet, à travers des articles publiés sur des blogs professionnels et personnels. Nos collègues anglophones se sont beaucoup préoccupés du sujet, il existe même un Manifeste du bibliothécaire 2.0¹⁴. Le thème du Web 2.0 n'est pas beaucoup évoqué en Suisse, on peut toutefois constater que certaines de nos bibliothèques offrent des services que l'on peut qualifier de 2.0.

Le savoir-faire des bibliothèques traditionnelles repose sur des services gratuits ouverts à tous et sur des documents soigneusement choisis avec une organisation rigoureuse et structurée des informations. De plus, ces bibliothèques proposent l'accueil des utilisateurs pour la lecture et la consultation sur place ainsi que des animations basées sur la mise en valeur des fonds

La coopération fait partie depuis longtemps du fond de commerce des bibliothèques. Le travail en réseau a surtout été développé au niveau des catalogues collectifs. Ce rapprochement a été engendré par des contingences économiques ou de rapprochement thématique.

Le Web 2.0 et à fortiori sa version bibliothèque conduit à une évolution majeure de nos institutions qui ne peuvent pas rester à l'écart de ce phénomène. Sous peine de fossilisation à court terme, la bibliothèque doit, malgré des moyens souvent limités, se mettre en phase avec les usages du public.

La **bibliothèque 2.0** est définie, en 2005 par Michael Casey¹⁵. On peut également prendre connaissance des présentations proposées par nos collègues Eddie Byrne¹⁶ et Silvère Mercier¹⁷. Cette nouvelle bibliothèque est centrée sur l'utilisateur, elle fournit des matériaux multimédias, elle est socialement riche et utilise sa communauté pour innover. Ce qui caractérise cette nouvelle approche de la bibliothèque, c'est le rôle donné aux utilisateurs qui participent à l'innovation. On peut donc dire qu'**il faut aller vers l'usager et construire la bibliothèque avec lui**.

La bibliothèque traditionnelle est là, elle offre de bons services, mais c'est l'utilisateur qui doit faire la démarche de s'y rendre. Beaucoup de bibliothécaires ont une attitude trop statique et de non intervention. Pour être présente, la bibliothèque doit faire la démarche d'aller vers le lecteur en étant plus « agressive » au niveau des services.

¹⁴A Librarian's Manifesto (2006). In : *Library 2.0*, [En ligne].
http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html (Page consultée le 26 août 2007).

¹⁵Michael Casey. Directeur de la division Technologies de la Bibliothèque Publique du Comté de Gwinnett, sur son blog. *LibraryCrunch*, [En ligne].
http://www.librarycrunch.com/2005/10/library_20_beta.html (Page consultée le 26 août 2007).

¹⁶Eddie Byrne, bibliothécaire et administrateur WEB de la Dublin City Libraries & Archive, Dublin Ireland. Byrne, Eddie : [Présentations diverses]. In : *Slideshare*, [En ligne].
<http://www.slideshare.net/ebyrne41> (Page consultée le 26 août 2007).

¹⁷Silvère Mercier, bibliothécaire et Responsable de la médiation numérique au sein du réseau des Médiathèques du Syndicat d'Agglomération Nouvelle (SAN) du Val d'Europe, auteur du blog « Bibliobsession ». Mercier, Silvère (2006) : Exemples de mise en place de services web 2.0 dans les bibliothèques. *Dailymotion*, [En ligne].
http://www.dailymotion.com/related/4582012/video/xlc33_services-web20-dans-lesbibliothequ_business/1 (Page consultée de 26 août 2007).

Inspirés du Web 2.0, les exemples d'accès ou de services répertoriés ci-dessous sont proposés dans les bibliothèques, dont les adresses figurent dans la bibliographie à la fin de ce document, sous la rubrique Sites de bibliothèques 2.0.

5.1 RENDRE LA BIBLIOTHÈQUE VISIBLE

La bibliothèque 2.0 doit sortir de ses bâtiments, être visible sur Internet, montrer ses richesses et ses compétences. Elle doit aller chercher l'utilisateur là où il se trouve.

Rendre la bibliothèque visible sur Internet

La bibliothèque ne doit pas seulement être visible sur son propre site, mais également sur d'autres sites. De nombreux moyens sont disponibles : utilisation de widgets, création de fils RSS, création de liens du site de la bibliothèque vers Internet et création d'une barre de navigation de la bibliothèque à intégrer sur d'autres sites Web.

Contextualiser la bibliothèque

La bibliothèque doit apparaître comme telle dans le contexte d'autres sites et services. Dans Library Thing, on trouve les livres appartenant à la bibliothèque. Dans Google/Recherche de livre, on doit pouvoir trouver un livre à emprunter dans une bibliothèque proche de chez soi. Dans Google Maps, la bibliothèque peut être localisée.

Informier sur les ressources

Pour informer sur les ressources de la bibliothèque, il faut rendre visible les services, notamment toute la partie assimilée au Web social. Ces activités permettent aux lecteurs de se rencontrer grâce à des lectures publiques et autres animations.

Il faut informer et promouvoir les services autres que le prêt de documents physiques. Ce domaine comprend les accès aux documents électroniques, à des bases de données, tout comme le chargement d'un livre au format MP3, l'écoute ou le chargement d'un podcast.

Pour l'accès à l'informatique, on peut relever la mise à disposition de postes informatiques pour la bureautique et Internet, ainsi que le prêt ou la location de matériel informatique.

Rendre visibles les contenus et les compétences

Il faut mieux mettre en valeur les compétences des bibliothécaires, qui eux doivent mettre en valeur les contenus. Cet objectif peut être réalisé grâce à des activités du type Guichet du savoir ou Point d'actu¹⁸, ainsi que par la discussion avec un bibliothécaire, au moyen de la messagerie instantanée, du blog ou de l'e-mail.

Une formation à Internet est proposée par le personnel de la bibliothèque. Il existe sur place des services annexes qui peuvent aller d'une information sur les emplois et le commerce, à une assistance pour la compréhension des informations officielles de l'administration publique.

Améliorer la représentation des ressources

Le catalogue est enrichi avec des images de couvertures, des résumés et des tables de matières. Des interfaces innovantes comme Aqua Browser¹⁹ ou OCL Dewey

¹⁸ Services de la Bibliothèque Municipale de Lyon.

¹⁹ Interface de recherche développée par Medialab. *AquaBrowser Library*, [En ligne]. <http://www.medialab.nl/> (Page consultée le 28 août 2007).

Browser²⁰ permettent de naviguer dans le catalogue en affinant la recherche. Elles facilitent ainsi la sérendipité, soit le fait de découvrir une information utile de façon imprévue. Il existe un OPAC général, mais aussi des OPACS spécifiques pour différents types de publics tels que les enfants, les ados, les seniors. Exemple : Catalogue enfants. *Bibliothèque Municipale de Lille*, [En ligne]. <http://portail.bibliotheque.bm-lille.fr/Portail/Site/Typo3.asp?lang=FR&id=3> (Page consultée le 5 septembre 2007).

5.2 CONSTRUIRE AVEC L'USAGER

L'utilisateur ou client est un élément central de la Bibliothèque 2.0, il doit participer, s'appropriier en quelque sorte la bibliothèque. C'est très certainement un moyen de fidéliser le lecteur. La bibliothèque peut créer son propre blog²¹, pour entrer en contact avec les lecteurs et leur donner la parole.

Le lecteur peut être sollicité pour ajouter des commentaires sur les documents lus. Il participe à un forum sur un thème d'actualité, sur un livre ou un auteur. De même, il écrit dans un wiki proposé par la bibliothèque.

Dans le site de la bibliothèque, et en utilisant le principe de la longue traîne, on peut inciter le lecteur à faire d'autres choix basés, sur la recommandation personnelle ou statistique, sur le hit-parade des documents les plus empruntés, et sur les documents similaires traitant le même sujet ou du même auteur.

Dans le domaine du Web social, le lecteur peut organiser des expositions ou des présentations. Quant au lecteur médiateur d'intégration, il peut participer à la prise en charge d'un nouveau lecteur pour l'aider à comprendre et utiliser les services de la bibliothèque.

Une Bibliothèque 2.0 est un service interactif dans lequel le lecteur est sollicité et apporte sa participation

A la lecture de ce chapitre et en naviguant sur les sites dont on trouve les adresses dans la Bibliographie sélective de ce travail sous la rubrique « Sites de bibliothèques 2.0 », on s'aperçoit que cette bibliothèque 2.0 existe bel et bien.

²⁰ OCLC, une interface Dewey. *OCLC*, [En ligne]. <http://deweyresearch.oclc.org/ddcbrowser/wcat> (Page consultée le 29 août 2007).

²¹ Toutifrouiti répertorie les blogs des bibliothèques françaises. *Toutifrouiti*, [En ligne]. <http://toutifrouiti.viabloga.com/> (Page consultée le 28 août 2007).



6 LA BIBLIOTHEQUE-MEDIATHEQUE SIERRE (BMS)

6.1 BRÈVE PRÉSENTATION

Créée en 1976, la Bibliothèque communale et régionale de Sierre est devenue la Bibliothèque-Médiathèque Sierre, en déménageant en 1996 dans un bâtiment construit à son intention à la Rue Notre-Dame des Marais 5. Bibliothèque et médiathèque de lecture publique de la Ville de Sierre, elle est ouverte gratuitement à toute la population de la région. Elle remplit le rôle de bibliothèque scolaire pour les écoles de la Ville et gère dans ce cadre la bibliothèque décentralisée du Centre scolaire de Granges.

Durant ses 26 heures d'ouverture hebdomadaire, dont une ouverture le jeudi soir et le samedi, la BMS propose ses services dans un espace de 730 m².

La BMS est un service rattaché aux Affaires culturelles de la Ville de Sierre. Elle est gérée par une bibliothécaire-responsable. Le personnel est composé de 10 personnes se partageant environ 5 postes.

Services proposés par la BMS

Documents : 48'000 livres, 8'000 CD, 2'500 vidéocassettes, 1'400 DVD, 1'000 CD-ROM.

Accès Internet : gratuit pour la recherche d'informations, CHF 0,10 la minute pour les e-mails.

Salle de lecture : journaux, espaces de travail, poste bureautique à usage gratuit.

Animation : expositions, spectacles, groupes de lecture, soirées littéraires, visites de classes.

Catalogue en ligne : résumés, appréciations de lecteurs, consultation du compte personnel, listes de nouveautés, propositions d'achats, envoi des rappels et avis de réservation par e-mail et SMS.

Parmi les **particularités** de la BMS, on peut signaler le fait que la bibliothèque pratique le classement par Centres d'intérêts. L'ensemble des documents de la BMS est réparti physiquement dans 17 Centres. Chaque document est identifié par le pictogramme de son Centre d'intérêt ainsi qu'une cote CDU et une marque composée des quatre lettres du nom de l'auteur. Chaque Centre rassemble les documentaires du secteur des jeunes et des adultes ainsi que tous les supports, livres, CD, Vidéos, DVD, CD-ROM.

Contexte valaisan

La BMS est une bibliothèque municipale à vocation régionale. A côté de la Médiathèque valais et de ses quatre sites de Brig, Sion, Martigny et St-Maurice, la

BMS complète, avec la Médiathèque de Monthey, l'axe principal des bibliothèques de la plaine du Rhône. Grâce à la législation valaisanne²² la BMS est subventionnée par le Département de l'éducation de la culture et du sport.

La BMS est membre du Groupement valaisan des bibliothèques²³. Dynamisées par le soutien de la Médiathèque Valais, les bibliothèques du canton mènent des projets communs en vue de la constitution d'un réseau collaboratif reconnu par une certification ISO.

La nouvelle version du « Plan directeur des bibliothèques 2007 »²⁴ mis en consultation par la Médiathèque Valais est proche dans son esprit, de ce que l'on attend d'une bibliothèque 2.0.



²² Règlement sur la promotion de la culture du 7 juillet 1999. In : *Canton du Valais*, [En ligne]. http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs_public/public_lois/fr/LoisHtml/read.asp?link=440.100.htm&File=440.100.htm (Page consultée le 28 août 2007).

²³ Groupement Valaisan des Bibliothèques. *Site du GVB*, [En ligne]. <http://www.gvbvalais.ch/> (Page consultée le 28 août 2007).

²⁴ Plan directeur des bibliothèques 2007. Projet pour la procédure de consultation. Ce texte peut être téléchargé sous la rubrique « Documentation pour les bibliothèques ». *Biblio Valais/Wallis*, [En ligne]. <http://www.bibliovalais.ch/> (Page consultée le 28 août 2007).

6.2 INTERNET ET LE WEB 2.0 À LA BMS

Le tableau suivant reprend les services offerts par la BMS et les répartit entre ceux qui sont simplement mis à disposition sur Internet (Web 1.0) et ceux qui peuvent être identifiés comme services 2.0.

SERVICES	INTERNET (Web 1.0)	WEB 2.0
Direction de bibliothèque	Recherches d'informations sur les bibliothèques et la gestion. Abonnement à Swiss-lib.	
Logistique	Recherches d'informations sur le matériel et le mobilier de bibliothèque. Liens avec le fournisseur du logiciel de bibliothèque. Aide en ligne, mise à jour à chaque consultation. Maintenance informatique à distance et support via la messagerie. Newsletter.	Prise en main du PC à distance (Netviewer) ²⁵ .
Collections	Recherches de références sur les sites d'éditeurs et via les moteurs de recherches. Commandes en ligne. Participation au catalogue collectif des bibliothèques valaisannes.	Récupération et mise à disposition des notices via la Bibliothèque Régionale Virtuelle. Affichage des couvertures de livres via Amazon et ISBN (mashup).
Services au public	Site Internet de la BMS. Envoi des avis de réservation et des rappels via e-mail et SMS.	Consultation du compte personnel. Réservation ou commande de documents. Proposition d'achat. Changement d'adresse e-mail en ligne.
Médiation culturelle	Information au sujet des animations, sur le site Internet. Choix de nouveautés. Envoi personnalisé des listes de nouveautés.	

²⁵ Partage d'ordinateur à distance. *Netviewer*, [En ligne]. <http://www.netviewer-france.com/> (Page consultée le 28 août 2007).

6.3 LA BMS, UNE BIBLIOTHÈQUE 2.0

Le but de ce travail est d'utiliser les possibilités du Web 2.0 pour enrichir les services de la BMS. L'essentiel des documents sur les bibliothèques 2.0 se focalise sur les services au public. Il est bien évident que le public doit être au cœur des préoccupations des bibliothèques. Toutefois il semble intéressant, en reprenant les modules de gestion d'une bibliothèque, d'envisager à travers le prisme du 2.0, ce qui peut être l'objet d'un changement ou d'une évolution bénéfique à l'utilisateur final. Il s'agit ensuite de choisir parmi ces projets, selon les moyens mis à disposition, lesquels sont réalisables à court, moyen ou long terme.

Les cinq modules de la bibliothèque

Les services qui composent une bibliothèque sont les suivants : la direction de bibliothèque, le développement et la mise à disposition des collections, la logistique, les services aux publics, la médiation culturelle. Cette typologie est basée sur la démarche BiblioValais Excellence (BVE)²⁶.

Les projets

Ces pastilles de couleur identifient les projets précis issus de la réflexion menée dans ce travail.

-  Un projet réalisable à court terme.
-  Un projet réalisable à moyen terme, dont les grandes lignes sont déjà définies.
-  Un projet réalisable à long terme et qui doit faire l'objet d'une étude plus approfondie.
-  Un projet qui n'est pas réalisable au niveau de la BMS et pour lequel il faudrait soumettre une proposition au réseau des bibliothèques.

6.3.1 DIRECTION DE BIBLIOTHEQUE

Il ne suffit pas que le responsable de la bibliothèque soit convaincu d'une approche 2.0 de la bibliothèque, mais il faut que cet état d'esprit soit aussi partagé par le personnel. Comme pour le Web social, l'élément moteur de la bibliothèque est le bibliothécaire. Dans un concept de bibliothèque 2.0, celui-ci a l'opportunité de mettre son rôle en valeur, à condition qu'il ose s'approprier le changement et n'attende pas que les choses soient tout à fait sûres et sans risques. Dans le cadre de la BMS, l'ensemble du **personnel** doit être informé sur le concept de Web 2.0 et être amené à construire en équipe la BMS 2.0. La première étape sera donc une information du personnel lors des séances mensuelles.

Les **autorités municipales** sont régulièrement informées de l'évolution de l'organisation de la BMS et des services. De plus, à l'occasion des entretiens annuels

²⁶ BVE est un système qui contribue au développement de la qualité des bibliothèques valaisannes.

avec le personnel et au moment de la demande du budget, les nouveaux projets sont présentés et discutés. Il en sera de même pour les propositions Web 2.0 issues du présent travail.

Projets

- **Projet 1 - Formation du personnel.** Proposer lors des rencontres mensuelles du personnel, le visionnement de diaporamas réalisés par des collègues bibliothécaires pour une sensibilisation au concept 2.0. Organiser un atelier pratique pour la création d'une page personnelle avec l'aggrégateur Netvibes. Chaque employée choisit sur sa page un widget qui peut avoir un intérêt professionnel et informe régulièrement ses collègues.

- **Projet 2 – Plate-forme collaborative.** Pour les bibliothèques valaisannes, participer à une plate-forme collaborative de type Educanet. Chaque bibliothèque peut y utiliser un espace réservé à son personnel.

6.3.2 DÉVELOPPEMENT ET MISE À DISPOSITION DES COLLECTIONS

Le terme de **collection** est lui aussi amené à évoluer façon Web 2.0. Jusqu'à maintenant, la notion de collection regroupait tous les documents physiques, livres et autres supports (CD, Vidéos, DVD, CD-ROM) que la BMS achète, équipe, catalogue et met à disposition de ses lecteurs. Avec Internet, la notion de collection change. On peut aujourd'hui songer à l'écoute et au téléchargement de livres, de musique ou de podcasts. Pour cela, il convient de s'interroger sur les services proposés par des fournisseurs comme Ithèque²⁷. Toutefois, la mise à disposition de fichiers audios présente actuellement de nombreuses difficultés techniques et juridiques. On peut aussi envisager la mise en ligne de tutoriels pour l'apprentissage ou la formation continue, ainsi que l'accès aux ressources électroniques des bases de données. Dans cet inventaire, il ne faut pas oublier la complémentarité des fonds accessibles dans un réseau de bibliothèques.

En ce qui concerne les **acquisitions de documents**, il existe des outils papier comme Livres Hebdo ou des bases en ligne comme Electre. Internet ouvre de nouveaux moyens d'information. L'évolution Web 2.0, fournit l'opportunité de trouver et d'utiliser ces moyens afin d'être alerté de manière ciblée sur les documents qui nous intéressent. La fonction « alerte » disponible sur certains moteurs de recherche peut être une piste intéressante.

Le troisième des sept principes du Web 2.0 affirme que la puissance est dans les données. Le **catalogue de la bibliothèque** est une base de données de l'ensemble de ses collections et à ce titre il est une richesse. Son évolution a été spectaculaire de la fiche de catalogue manuel à la notice du catalogue en ligne. Afin que ce catalogue devienne Web 2.0, il faut le mettre au cœur du système bibliothèque 2.0, l'enrichir, le compléter, s'en servir pour atteindre d'autres sources et d'autres services sur le Web. Les notices peuvent être complétées avec des résumés, des tables de matières, des extraits. Ce nouveau catalogue devient interactif grâce aux commentaires des lecteurs.

Une démarche innovante consiste à utiliser la **folksonomie**, celle des lecteurs ainsi que celle du personnel du service du prêt et des renseignements. Il ne s'agit pas de

²⁷ Ithèque. Plate-forme multimédia de prêt numérique destinée aux bibliothèques. *Ithèque*, [En ligne]. <http://www.ithèque.net/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

remplacer la structure de l'indexation matière, mais bien d'y ajouter, en dehors de la notice, les tags qui utilisent des termes différents des mots-matières. Dans le cadre de cette démarche, il faut aussi changer la présentation des résultats de la recherche. Le tri des résultats doit proposer, en premier le résultat du mot matière (pertinence 80-100%), et ensuite le résultat des tags.

Projets

- **Projet 3 – Extension des collections.** Mener une réflexion sur l'ouverture des collections à d'autres types de documents consultables ou téléchargeables en ligne comme des livres lus, des podcasts, des tutoriels pour l'e-learning. Préparer une sélection de liens sur des documents numériques externes, pour l'intégration dans le catalogue en ligne de la BMS.
- **Projet 4 – Acquisitions de documents.** Compléter les sources habituelles de choix, à l'aide d'abonnements à des fils RSS d'actualité de l'édition. Expérimenter les alertes de type Google.
- **Projet 5 – Enrichissement du catalogue.** Trouver des sources libres pour compléter les notices avec des résumés et des tables de matières, puisque techniquement le logiciel de la BMS le permet. Etudier, avec les concepteurs du programme de bibliothèque, la mise en place de l'usage des tags.

6.3.3 LOGISTIQUE

L'essentiel de la logistique concerne les installations informatiques. Pour le **matériel informatique** (Hardware), le réseau de la BMS est fourni et maintenu par le Service informatique de la Ville. Il est évident que pour offrir des services 2.0, la BMS doit disposer d'un matériel et d'un réseau rapide et performant.

Depuis 1989, la BMS travaille avec le logiciel **Netbiblio**. Nous n'envisageons pas le changement de notre logiciel de bibliothèque pour utiliser un logiciel libre. Cette démarche ne paraît pas réaliste pour une bibliothèque de notre taille. Entre un logiciel propriétaire souple, convivial, offrant une proximité avec des concepteurs ouverts à nos demandes et un logiciel libre pour lequel nous devrions avoir recours à une entreprise extérieure de service, pour la gestion, la comparaison est favorable à la solution actuelle. Netbiblio a déjà intégré des fonctionnalités Web 2.0 (elles sont répertoriées dans le tableau : Internet et le Web 2.0 à la BMS en p. 17).

Le **site Internet** de la BMS date de 1996 et a été réalisé avec des moyens limités. Sur le site actuellement en fonction, la maintenance et la création de nouvelles pages sont difficiles à réaliser. Un projet est en cours avec l'installation d'un CMS²⁸, proposé par le Réseau des bibliothèques valaisannes. Avec la bibliothèque 2.0, le site Internet prend une importance primordiale, il est la vitrine et le point d'accès de la bibliothèque. Lors des recherches Internet liées à ce travail, de nombreux sites Internet de bibliothèques ont été visités. On peut relever trois aspects significatifs dans la qualification des sites : le design, l'organisation des informations et l'accès au catalogue.

Le **design** ainsi que l'esthétique, sont une composante vitale. Ils nécessitent des compétences et des moyens financiers dont les bibliothèques publiques petites ou moyennes ne disposent pas obligatoirement. La solution CMS peut résoudre ce

²⁸ CMS : Content Management Systems. Système de gestion de contenu.

problème. Il faut cependant que la bibliothèque trouve un moyen de personnaliser cet accès.

L'**organisation structurée des informations** est primordiale, d'autant plus s'il y a beaucoup de services que le lecteur doit pouvoir trouver sur le site. Il faut particulièrement veiller à bien choisir les éléments qui doivent figurer en première page. Le Web 2.0, c'est aussi l'information immédiate.

Si le **catalogue** par l'OPAC 2.0, est le cœur de la bibliothèque, son importance doit transparaître sur le site. Dans le patchwork de certains sites, ou selon la présentation des informations²⁹, il faut souvent chercher cet accès beaucoup trop loin de la page d'entrée.

Projets

- **Projet 6 - Site Internet.** Revoir le projet en cours du site Internet de la BMS en appliquant les principes du Web 2.0. C'est un projet collaboratif à mener avec toute l'équipe de la BMS.

6.3.4 SERVICES AUX PUBLICS

Pour les différents publics, les services s'organisent autour de deux axes, celui de l'accès à l'information et celui de la communication avec le lecteur.

6.3.4.1 Les publics

Plutôt que de se focaliser sur les services, il faut tout d'abord **s'intéresser aux publics** en général, ceux qui fréquentent la bibliothèque et les autres. La BMS dispose de certains éléments concernant son public, comme le nombre, l'âge, le sexe et la statistique du nombre d'emprunts, mais il ne s'agit que des lecteurs inscrits. Ceux-ci ne représentent de loin pas tous les publics.

Certains types de publics sont faciles à identifier. Soit selon l'âge : enfants, ados, adultes, seniors. Soit par activités : écoliers, étudiants et apprentis, actifs, chômeurs, retraités.

Si l'on s'intéresse aux attentes du public, la catégorisation est plus complexe. D'une manière générale on peut citer : ceux qui veulent seulement emprunter des livres, ceux qui ne s'intéressent qu'aux supports multimédias, ceux qui cherchent à rencontrer d'autres personnes, ceux qui ne s'intéressent qu'aux animations, ceux qui viennent pour lire les journaux, ceux qui cherchent une place de travail, ceux qui ont une heure à occuper, ceux qui veulent juste une réponse rapide à une question précise, ceux qui voudraient tout faire depuis chez eux et ceux qui ne viennent pas à la bibliothèque.

Il faut relever que le public des Centres scolaires présente des aspects spécifiques. L'école 2.0 est en devenir. Si les enseignants disposent avec Educanet2, d'une plate-forme largement utilisée, l'intégration des TIC dans les séquences pédagogiques n'est pas encore pleinement réalisée. La relation entre la bibliothèque 2.0 et l'école 2.0 doit faire l'objet d'une étude particulière.

Finalement, il est fort difficile de connaître l'utilisateur potentiel et ses demandes ou ses attentes. Il faut consacrer des ressources à l'étude des publics cibles des bibliothèques.

²⁹ *Bibliothèque-Médiathèque Sierre*, [En ligne]. <http://www.bms.sierre.ch> (Page consultée le 28 août 2007).

6.3.4.2 Accès à l'information

L'accès à l'information et aux documents peut passer par plusieurs chemins : le libre accès, l'OPAC et le service de renseignements.

Dans la bibliothèque, les documents sont disponibles en **libre accès**. L'effet Web 2.0 peut être celui d'utiliser l'effet de la « longue traîne » dans la présentation des documents. Les nouveautés sont actuellement mises en valeur, mais rien n'est prévu pour le reste des collections. Des livres plus particuliers et moins connus seraient ainsi mis en valeur et trouveraient leur public.

L'**OPAC 2.0** permet la recherche sur place et en ligne. Il utilise la recommandation basée sur la statistique des prêts de la BMS et propose des documents similaires dans le style « ceux qui ont lu ce livre ont aussi lu ». Le lecteur se voit proposer le « top ten » des romans, des documentaires ou des CD les plus lus ou écoutés dans sa bibliothèque. Il peut ajouter un commentaire, celui-ci sera modéré par une bibliothécaire et mis en ligne. Cet OPAC ne propose pas seulement les documents présents à la BMS mais intègre des documents numériques en accès direct et quelques documents de référence disponibles en ligne. Sur l'OPAC 2.0 il n'y a pas de réponse négative tel que « aucun document trouvé ». Si la recherche locale est négative elle se poursuit automatiquement vers le réseau des bibliothèques et vers Internet. La présentation du résultat des recherches est améliorée par une interface originale et ludique du type Aqua ou Kartoo.

Le **service de renseignements**, qui existe déjà en annexe du service de prêt et qui est actif en moyenne durant 70% des heures d'ouverture, est élargi à un service en ligne. La mise en place d'un véritable Guichet du savoir, n'est pas réalisable pour une bibliothèque telle que la BMS. Par contre, comme cela se fait dans de nombreuses bibliothèques américaines, une expérience avec un service « Parler avec une bibliothécaire » via une messagerie instantanée ou un e-mail peut être tentée. Le service de renseignements sur place et à distance doit se renforcer, acquérir plus d'expérience dans la recherche, diriger les lecteurs vers d'autres sources et services.

6.3.4.3 Communication avec le lecteur

La Communication avec le lecteur est constante. Avec le Web 2.0, elle devient plus interactive. Le lecteur accède à son compte lecteur au moyen d'un mot de passe. La BMS lui propose la consultation de son compte à distance ainsi que la fonction réservation ou proposition d'achat. Il peut également s'inscrire en ligne, effectuer une prolongation ou un changement d'adresse.

Cette communication se réalise également à travers le site Internet. Les moyens Web 2.0 disponibles sont le blog et les fils RSS. Si le blog est intéressant à titre privé ou pour un échange d'idées sur un thème professionnel, il est moins convainquant dans le domaine des bibliothèques. Les fils RSS sont à priori la solution la mieux adaptée à une information ciblée du lecteur.

Pour être plus présente, la bibliothèque doit aller vers le lecteur, pour cela il existe diverses possibilités. Par exemple, la bibliothèque propose un Widget qui contient une barre de recherche de la bibliothèque que l'internaute peut intégrer à son lecteur de fils RSS.

Pour un service personnalisé à la BMS, le lecteur détermine son profil d'intérêt et lorsque sa bibliothèque acquiert un document qui peut l'intéresser, il reçoit un message et peut immédiatement réserver le document.

Les bibliothèques du réseau créent sur un agrégateur du type « univers Netvibes » une page « Bibliothèques Valaisannes » qui propose les services de l'ensemble des bibliothèques.

Projets

- **Projet 7 – Etude des publics.** Mener une enquête sur les publics. C'est une démarche qui peut concerner toutes les bibliothèques du réseau et au-delà. Ce projet dépasse largement le cadre de la BMS.
- **Projet 8 – OPAC 2.0.** Dans l'OPAC actuel, intégrer la recommandation basée sur les emprunts des lecteurs. Cette application est pour le moment en phase de test. En 2008, il est prévu d'intégrer les commentaires et la fonction « top ten ».

6.3.5 MEDIATION CULTURELLE ET SOCIALE

La bibliothèque est un lieu de rencontre et d'échange autour de la **culture**, qu'elle soit littéraire, musicale et cinématographique. Cette activité est proposée dans les locaux de la BMS par la mise en place de manifestations diverses. Les lecteurs peuvent être sollicités pour organiser des animations.

La future BMS 2.0 participe à la vie sociale et associative de sa ville. Elle crée un pont avec les services de l'administration. Sur son site Internet et par des projets interactifs, elle accorde une visibilité plus large aux sociétés locales. La BMS est un lieu de rencontre et d'information, elle est aussi le lieu idéal pour rassembler les informations d'un wiki sur la ville ou la région. Une démarche participative qui peut impliquer toutes les générations, entre souvenirs, anecdotes et informations sur la ville ses bâtiments et ses habitants. Dans un espace convivial de style Cafétéria littéraire, les lecteurs peuvent se rencontrer et échanger, dans un décor agrémenté d'ouvrages offerts par la population et qui ne sont pas retenus pour être intégrés aux fonds de la bibliothèque. Ce lieu peut être le point de départ d'un Bookcrossing³⁰.

Si l'on connaît bien le terme de Médiation culturelle, celle de **Médiation numérique** est plutôt récente. Elle peut être comprise comme un rôle de médiateur, que le bibliothécaire doit remplir, pour faciliter l'accès du public à toutes les ressources numériques. Le terme global de culture informationnelle recouvre quant à lui plus largement l'ouverture à tous les aspects de l'information. Quelle que soit l'expression utilisée, la tâche d'apprendre ce qu'est l'information, comment la trouver, vérifier sa fiabilité, savoir utiliser les possibilités offertes par la BMS mais aussi par les autres bibliothèques et Internet, sont des objectifs valorisants pour les bibliothécaires 2.0.

La médiation numérique implique la mise à disposition, en prêt ou en location, de matériel informatique. Dans le même ordre d'idée, la BMS fournit un accès à Internet et à la bureautique pour les personnes qui n'en disposent pas. Ce service concerne également les touristes de passage. Pour prétendre être bibliothèque 2.0, il semble aller de soi que la BMS propose un accès Wi-fi pour l'ensemble des bâtiments et du parc attenant, créant ainsi un Espace d'Information.

³⁰ Echange libre de livres. Site miroir de www.Bookcrossing, [En ligne].
<http://bookcrossingfrance.apinc.org/> (Page consultée le 28 août 2007).

Projets

- **Projet 9 – Projet collaboratif.** Proposer et réaliser un projet collaboratif sur le site de la BMS en impliquant la population et les sociétés locales, comme un wiki populaire sur la ville et ses habitants.

- **Projet 10 – Tutoriel de médiation numérique.** Créer un logiciel interactif en ligne pour sensibiliser les lecteurs à la culture informationnelle. Il s'agit d'un outil utilisable dans toutes les bibliothèques du réseau.

7 CONCLUSION

La formation suivie à Fribourg a abordé la notion de Web 2.0, ce qui a éveillé ma curiosité.

Les recherches menées dans le cadre de ce travail m'ont permis d'explorer Internet, de consulter beaucoup de sites et de tester un grand nombre de services en ligne, afin de mieux comprendre ce qui peut être qualifié de Web 2.0. Ce fut une expérience passionnante.

La notion de Web 2.0 est encore peu traitée dans la littérature professionnelle, mais elle est très vivante sur Internet. Une des découvertes de ce travail a été le foisonnement d'idées et la richesse des thèmes professionnels qui circulent dans les blogs. C'est un canal privilégié pour évoquer tout ce qui est en mutation et s'interroger sur l'avenir des bibliothèques.

Comme il est toujours bénéfique d'aller voir ce qui se passe ailleurs, la consultation des sites Internet des bibliothèques est pleine d'enseignements. Via Internet, les démarches de nos collègues du monde entier sont faciles à observer.

L'avenir des bibliothèques est une préoccupation qui doit interpeller tous les bibliothécaires. En lecture publique, le Web 2.0 est encore une vision lointaine. Le manque de moyens est certainement un élément qui freine les changements. Ce qu'il faut commencer à acquérir, c'est « l'état d'esprit » de la bibliothèque 2.0, à savoir : aller vers l'utilisateur et construire avec lui. Une autre notion 2.0 qui est essentielle, c'est le travail collaboratif. Celui-ci est aussi important dans le domaine de la lecture publique que dans celui des bibliothèques spécialisées.

En analyse finale on peut constater que le Web 2.0 ouvre de très nombreuses pistes de développement des services. Au cours de ce travail, le chapitre traitant de la Bibliothèque-Médiathèque Sierre a été l'occasion de m'interroger sur l'organisation et le rôle de la BMS, ainsi que de son implication dans la vie sociale de la région.

Ces propositions de réalisations sont en quelque sorte le Projet de politique de développement de la BMS. Celui-ci doit être discuté avec l'équipe du personnel. La réalisation se fera par étapes, le processus en est à ses débuts.

8 REMERCIEMENTS

A Jacques Cordonier, Directeur de la Médiathèque Valais, responsable pédagogique de ce travail, pour son soutien et ses précieux conseils.

A Jessica Scilipoti, Bibliothécaire à la Médiathèque Valais, responsable du Web et des ressources électroniques.

A Roman Sallin, Ingénieur informaticien et développeur du programme de bibliothèque Netbiblio. Fribourg.

A Serge Rappaz, Enseignant à la HEP Valais, responsable de la partie romande du projet ICT Valais

A Christian Mudry, Enseignant, conseiller multimédia à la HEP Valais.

A tous les responsables et intervenants du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Fribourg.

9 BIBLIOGRAPHIE SELECTIVE

WEB 2.0

Ouvrages

Anderruthy, Jean-Noël (2006) : Blogs, Podcasts, RSS. Paris, Micro Application.

Anderruthy, Jean-Noël (2007) : Web 2.0 révolutions et nouveaux services d'Internet. St Herblain, Editions ENI.

Blondeel, Sébastien (2006) : Wikipedia, comprendre et participer. Paris, Eyrolles.

Delacroix, Jérôme (2005) : Les wikis : espaces de l'intelligence collective. Paris, M2 Editions.

Gervais, Jean-François (2007) : Web 2.0 : les internautes au pouvoir. Paris, Dunod.

Articles sur Internet

Guillaud, Hubert (2007) : Qu'est-ce que le Web 2.0 ? In : *InternetAct*, [En ligne]. <http://www.internetactu.net/?p=6144> (Page consultée le 4 septembre 2007).

Le Deuff, Olivier (2006) : Le succès du Web 2.0 : histoire, techniques et controverse. In : *Archive Ouverte en sciences de l'information et de la communication* [En ligne]. http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00133571/en/ (Page consultée le 5 septembre 2007).

Naugès, Louis (2006) : Web 2.0, expliqué simplement ! In : *Louis Naugès, réussir ses services d'information Web 2.0*, [En ligne]. http://nauges.typepad.com/my_weblog/2006/05/web_20_expliquu_.html (Page consultée le 5 septembre 2007).

O'Reilly, Tim (2005) : What is Web 2.0. In : *O'Reilly*, [En ligne]. <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> (Page consultée le 4 septembre 2007).

O'Reilly Tim (2005) : Qu'est-ce que le Web 2.0. Traduction française avec l'autorisation des Editions O'Reilly. In : *Eutech*, [En ligne]. <http://www.eutech-ssii.com/ressources/> (Page consultée le 4 septembre 2007).

Sites Internet

Dessine moi le Web 2.0, [En ligne]. <http://www.deuxzero.com/> (Page consultée le 4 septembre 2007).

Ville d'Issy les Moulinaux, [En ligne]. http://www.issy.com/index.php/fr/accueil/rss/les_flux_podcast_d_issy_com (Page consultée le 5 septembre 2007).

BIBLIOTHEQUE 2.0

Ouvrage

Casey, Michael E., Savastinuk, Laura C. (2007) : *Library 2.0 : a guide to participatory Library Service*. Medford, Information Today.

Articles sur Internet

Galaup, Xavier (2007) : L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires. In : *Memsic* [En ligne]. http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000428.html (Page consultée le 5 septembre 2007),

Lahary, Dominique (2005) : La conjuration pour des accès thématiques aux catalogues. In : *Bulletin des bibliothèques de France*, [En ligne]. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2005/04/document.xsp?id=bbf-2005-04-0029-005/2005/04/fam-dossier/dossier&nDoc=3&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Maness, Jack M. (2006) : *Library 2.0 Theory: Web 2.0 and its implications for Libraries*. In : *Webology* [En ligne]. <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> (Page consultée le 5 septembre 2007).

La médiation numérique dans les bibliothèques, une voie d'avenir (2007). In : *Bibliobsession 2.0*, [En ligne]. <http://bibliobsession.free.fr/dotclear/index.php?2007/06/28/257-la-mediation-numerique-dans-les-bibliotheques-une-voie-d-avenir> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Services Web 2.0 dans les bibliothèques, vers des bibliothèques 2.0 ? (2006). In : *Bibliobsession 2.0*, [En ligne]. <http://bibliobsession.free.fr/dotclear/index.php?2006/11/06/128-services-web-20> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Sites Internet

Bibliopedia : site collaboratif pour les bibliothécaires, documentalistes et archivistes francophones, [En ligne]. <http://biblio.wikia.com/wiki/Accueil> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Bibliobsession 2.0, [En ligne]. <http://bibliobsession.free.fr/dotclear/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Bibliofusion, [En ligne]. <http://bibliofusion.wordpress.com/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Des Bibliothèques 2.0, [En ligne]. <http://bibliotheque20.wordpress.com/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Sites de bibliothèques 2.0

Aadl.org. The Ann Arbor District Library, [En ligne]. <http://www.aadl.org/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Bibliothèque municipale de Lille, [En ligne]. <http://www.bm-lille.fr/bmlille/bmlille.php> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Bibliothèque municipale Lyon, [En ligne]. <http://www.bm-lyon.fr> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Darien Library, [En ligne]. <http://www.darienlibrary.org/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Dublin City Libraries & Archive. http://www.dublincity.ie/living_in_the_city/libraries/ (Page consultée le 5 septembre 2007).

Greene County Library, [En ligne]. <http://www.gcpl.lib.oh.us/toolbar2.asp> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Gwinnett County Public Library, [En ligne]. <http://www.gwinnettpl.org/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Hennepin County Library, [En ligne]. <http://www.hclib.org/pub/> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Tacoma Public Library, [En ligne]. <http://www.tpl.lib.wa.us/Default.aspx> (Page consultée le 5 septembre 2007).

Thomas Ford Memorial library, [En ligne]. <http://www.fordlibrary.org/foundation/> (Page consultée le 5 septembre 2007).