

Claire OGGIONI

Université de Provence
Faculté des Lettres d'Aix-en-Provence
Département de Lettres modernes
Master 2, 2008-2009
2^e session

L'utilisateur au cœur des « bibliothèques 2.0 »

Analyse interdisciplinaire d'une mutation en cours

Mémoire principal de Littératures françaises
Monde du livre

Directrice de recherche : Joëlle Gleize

L'utilisateur au cœur des « bibliothèques 2.0 »

Analyse interdisciplinaire d'une mutation en cours

Mémoire principal de Littératures françaises
Monde du livre

CE TEXTE EST SOUS LICENCE [Créative Commons BY-NC-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



THIS TEXT IS UNDER LICENCE [Créative Commons BY-NC-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Remerciements

Je voudrais tout d'abord remercier mon directeur de recherche pour son soutien, sa gentillesse, et ses très bons conseils. Je tiens également à remercier toute la communauté des internautes qui ont largement contribué à l'avancée de ce travail en apportant leur aide spécifique avec beaucoup de générosité ! Parmi eux, des étudiants, des professionnels des bibliothèques et des chercheurs, mais surtout les blogueurs actifs d'un réseau professionnel à la pointe des avancées sociotechniques actuelles. En ce sens, ce mémoire s'inscrit dans une nouvelle génération de pratiques : nécessairement « 2.0 »...

Sommaire

SOMMAIRE.....	6
INTRODUCTION	7
1. BIBLIOTHEQUES ET USAGERS : l’histoire d’une relation de pouvoir	10
1.1. L’USAGE, AU CENTRE DES REVOLUTIONS BIBLIOTHECONOMIQUES ?	11
1.1.1. <i>Des facteurs de mutation en parallèle</i>	<i>11</i>
1.1.2. <i>Historique d’un bouleversement</i>	<i>12</i>
1.2. LES BIBLIOTHEQUES A L’HEURE DE L’INFORMATIQUE	32
1.2.1. <i>Les médiathèques au service du (des) public(s).....</i>	<i>32</i>
1.2.2. <i>L’informatisation des bibliothèques : 1970-1990</i>	<i>39</i>
1.2.2. <i>Bibliothèques en réseaux et numérique</i>	<i>42</i>
2. LE « WEB 2.0 » : un phénomène sociotechnique majeur	47
2.1. LES BIBLIOTHEQUES A L’HEURE DU « WEB 1.0 » ?	48
2.1.1. <i>Internet : de multiples utilisations... ..</i>	<i>48</i>
2.1.2. <i>Bibliothèques du futur : une réalité d’aujourd’hui.....</i>	<i>52</i>
2.1.3. <i>Numérique et Internet, déjà une révolution... ..</i>	<i>58</i>
2.2. LE « WEB 2.0 » : EVOLUTION ET/OU REVOLUTION ?	69
2.2.1. <i>« Web » et « 2.0 »</i>	<i>69</i>
2.2.2. <i>Le « Web 2.0 » : un concept jeune... ..</i>	<i>70</i>
2.2.3. <i>Le « Web 2.0 » : réalité technique ou invention marketing?.....</i>	<i>73</i>
2.2.4. <i>Le « Web 2.0 » : une révolution en marche... ..</i>	<i>78</i>
3. L’USAGER ACTEUR DE LA « BIBLIOTHEQUE 2.0 » ?.....	98
3.1. BIBLIOTHEQUES, BIBLIOTHECAIRES ET « WEB 2.0 »	99
3.1.1. <i>Bibliothécaires et « Web 2.0 ».....</i>	<i>99</i>
3.1.2. <i>Bibliothèques et « Web 2.0 »</i>	<i>109</i>
3.2. L’USAGER ET LA « BIBLIOTHEQUE 2.0 ».....	135
3.2.1. <i>L’usager, le « Web 2.0 » et la bibliothèque.....</i>	<i>135</i>
3.2.2. <i>L’usager, la bibliothèque et le « Web 2.0 ».....</i>	<i>138</i>
3.2.3. <i>La « Bibliothèque 2.0 » : un concept en débat... ..</i>	<i>148</i>
3.2.4. <i>L’usager au cœur des « bibliothèques 2.0 ».....</i>	<i>156</i>
3.2.5. <i>La « bibliothèque 2.0 » : une révolution en perspective.....</i>	<i>159</i>
3.2.6. <i>Des « bibliothèques 2.0 » en construction... ..</i>	<i>163</i>
3.2.7. <i>Les limites de la « bibliothèque 2.0 »</i>	<i>170</i>
3.2.8. <i>Les enjeux de la « bibliothèque 2.0 »</i>	<i>177</i>
CONCLUSION	183
ANNEXES	186
TABLE DES ANNEXES	187

Introduction

Que deviennent les bibliothèques publiques à l'heure du « Web 2.0 » ? Se trouvent-elles à un tournant de leur histoire ? Les dernières évolutions du Web, regroupées depuis environ cinq ans sous le terme de « Web 2.0 », et parfois déjà sous le terme de « Web 3.0 » ou « Web sémantique », montrent que le rythme des transformations apparemment majeures du Web s'accélère... Si le « Web 3.0 » n'est qu'à la genèse de son évolution, faisant référence en tant que « web sémantique » à la possibilité d'une indexation intelligente et organisée du Web, en parler serait une simple approximation prospective d'un événement en perspective... Mais n'est-ce pas déjà le cas du « Web 2.0 » ? La rapidité à laquelle changent les techniques et les usages démultipliés du « Web 2.0 » impose un nouveau rapport au temps... Comment analyser un phénomène en marche ? Cette problématique est directement liée aux effets du « Web 2.0 » : l'internaute devenant acteur du Web, les contenus sont en constante évolution. Définir le « Web 2.0 » devient donc difficile, car c'est un exercice perpétuel (dont le mouvement est en marche) qui concerne de nombreux domaines disciplinaires : seule une démarche de recherche interdisciplinaire (à la fois historique, sociologique, technique, informationnelle, bibliothéconomique...) permet de réunir tous les éléments indispensables à la définition de l'objet de recherche, dans son contexte et sa complexité. Comment évaluer la manière dont les bibliothèques s'engagent dans ce nouveau mouvement ? Le « Web 2.0 » représente-t-il une révolution ?

Grâce au « Web 2.0 », l'internaute devient actif, il prend le pouvoir, il devient le centre du Web... En quoi le « Web 2.0 », comme « deuxième génération » du Web, regroupant de multiples outils et services, concerne-t-il les bibliothèques ? L'utilisateur deviendra-t-il actif, prendra-t-il le pouvoir, et deviendra-t-il le centre des bibliothèques ? Parce qu'il semble bouleverser les usages du Web, et que ses conséquences multiples paraissent majeures, les bibliothèques sont directement concernées par le phénomène du « Web 2.0 ». Comment en être sûr ? Les définitions du « Web 2.0 » sont nombreuses et multiples : tous ne sont pas d'accord, et chaque corps de métier privilégie et s'appuie sur un aspect, celui qui les concerne... De plus, le terme « Web 2.0 » est devenu un terme à la mode, dont tout le monde parle, qui est souvent associé à un phénomène générationnel, celui des « digital natives », nés avec les outils numériques dans les

années 1990... Si sa définition n'est pas au point, il est nécessaire d'étudier ses origines, les outils qu'il rassemble et leurs caractéristiques : des informations capitales pour aborder l'analyse de ses multiples définitions, et des débats qui les entourent, mettant en cause son bien fondé ! La vérification des conséquences du « Web 2.0 » sur les usages des internautes, ainsi que de leurs origines, permettra d'évaluer si elles touchent superficiellement ou profondément les bibliothèques.

Comment réagissent les professionnels des bibliothèques ? Prennent-ils ce phénomène au sérieux ? Cherchent-ils à intégrer les apports du « Web 2.0 » dans les pratiques professionnelles ? Le « Web 2.0 » a donné naissance à son application en bibliothèques : les principes du « Web 2.0 », appelé également « web collaboratif » ou « participatif » ont permis aux internautes de participer et collaborer plus facilement sur le Web ; la « bibliothèque 2.0 » permettra-t-elle à l'utilisateur de participer et collaborer plus facilement ? L'utilisateur est-il au cœur des « bibliothèques 2.0 » ? Gagne-t-il un pouvoir qui lui était interdit ? L'utilisation par les bibliothèques de plus en plus d'outils du « Web 2.0 » amènent les bibliothécaires à découvrir de nouveaux horizons : la « bibliothèque 2.0 » est née. Est-ce un nouveau modèle ? En quoi est-il différent et quelles sont ses implications ? L'analyse de certaines des nombreuses tentatives d'intégrer les outils du « Web 2.0 » aux services web des bibliothèques prouve une volonté de modernisation, d'amélioration des services... Mais sont-elles dirigées par les attentes et les besoins des usagers ?

Afin de mieux évaluer l'ampleur du changement en cours, il est nécessaire de présenter la relation des bibliothèques et de leurs usagers au cours des principales mutations historiques : quels sont les facteurs de changement qui permettent aux usagers de gagner un pouvoir supplémentaire en bibliothèque, quelles sont les réactions des bibliothécaires ? En quoi une nouvelle relation usager-bibliothécaire influe-t-elle sur les fonctions d'une bibliothèque ? Faire tout d'abord appel à une « généalogie » des principales révolutions du monde des bibliothèques permet de faire ressortir les principaux enjeux et éléments déclencheurs d'une mutation professionnelle en constant mouvement. Une analyse historique de la relation des bibliothèques à l'utilisateur permet donc d'évaluer le véritable apport du « Web 2.0 » dans ce domaine.

L'analyse qui va suivre tentera de cerner certains aspects de la révolution en cours, ceux qui touchent directement à la relation des bibliothèques à leurs usagers : premièrement à travers son historique, deuxièmement grâce à une présentation du phénomène sociotechnique majeur qu'est le « Web 2.0 » par rapport aux précédentes révolutions du Web en bibliothèque, et troisièmement en montrant comment l'utilisateur peut devenir acteur des bibliothèques. Si toutes les bibliothèques sont concernées, la priorité sera donnée aux bibliothèques publiques, là où les enjeux de communication et de médiation paraissent les plus fortement portés. Le thème de la relation à l'utilisateur sera étudié sous l'angle du professionnel : ce travail est donc un mémoire « orienté métier » dont l'objectif est de répondre simultanément à deux questions : En quoi l'utilisateur est-il au cœur des « bibliothèques 2.0 » ? Est-ce une révolution professionnelle en marche ?

1. Bibliothèques et usagers : l'histoire d'une relation de pouvoir

1.1. L'usage, au centre des révolutions bibliothéconomiques ?

1.1.1. DES FACTEURS DE MUTATION EN PARALLELE

- **La quête de pouvoir**

Les premières bibliothèques publiques naissent d'une volonté politique. Les écrits de Christian Jacob, historien des bibliothèques spécialiste de la période hellénistique, montrent l'importance des motivations liées à la conception du pouvoir en place dans la construction de projets tels que la bibliothèque d'Alexandrie. En effet, la multiplication des bibliothèques privées représente un danger pour un empire qui a pour ambition de rester maître malgré les distances qui sépare les extrêmes limites de son territoire. C'est le cas par exemple de la dynastie des Ptolémées à Alexandrie, d'Assurbanipal à Ninive ou des empereurs chinois de la dynastie Han... Ils ont tous compris que le pouvoir se conservait grâce à la maîtrise de la tradition écrite, en centralisant dans un même lieu une mémoire qui se veut totale et universelle. Le même rêve de bibliothèque universelle et totalisante réapparaît à chaque évolution des supports de mémoire et particulièrement depuis l'apparition du réseau Internet. Mais à qui profiterait cette bibliothèque ? Il est possible d'élaborer une hypothèse : l'ouverture progressive des bibliothèques aux usagers serait une démarche vers un plus grand partage du pouvoir en général. À l'heure où le « web 2.0 » a contribué à la mise en avant de la notion de démocratie participative ou au développement du journalisme citoyen, l'enjeu des « bibliothèques 2.0 » serait-il au carrefour d'une transformation sociopolitique ? Mais la quête de pouvoir ne peut être seule à l'origine des changements qu'ont connus les relations bibliothèques/usagers à travers l'histoire.

- **La mutation des usages : un phénomène technique, cognitif et sociopolitique**

Il est possible d'observer la rencontre de deux éléments fondamentaux et récurrents à chaque « révolution » des bibliothèques, chacune permettant une ouverture d'accès un peu plus grande aux usagers. Lesquels ? La rencontre d'un phénomène « technico-cognitif » et d'un phénomène sociopolitique.

Tout d'abord, le phénomène technique concerne la transformation matérielle des supports de la mémoire et de leur organisation. Celle-ci a considérablement transformé

les usages et les contenus même des écrits à travers l'histoire. Mais cette transformation technique peut être à la fois l'élément déclencheur du changement des usages, et la conséquence d'une transformation des usages. Les phénomènes techniques et sociocognitifs sont donc le plus souvent en évolution parallèle (de la poule ou de l'œuf, on ne saura jamais quel est l'élément initial du déclenchement d'une mutation si complexe).

Ensuite, d'autres facteurs agissent en parallèles : des facteurs politiques influencent directement les usages socioculturels de l'écrit. Ils peuvent être à l'origine d'une offre accrue de contenu (développement par décret de la lecture publique), et de l'accroissement de la demande de lecture (par l'alphabétisation). Mais ils peuvent également freiner certaines évolutions des usages favorisant ainsi des réactions violentes ou illégales des usagers en demande de lecture (confiscations révolutionnaires, plagiat, vol...) Des facteurs sociaux sont donc également présents : les attentes d'une société qui évolue, qui obéit à de nouvelles idéologies...

Ces deux éléments, technique et sociopolitique, se retrouvent dans les principales étapes de l'évolution historique des bibliothèques. Mais ces deux éléments n'en forment qu'un pour les professionnels des bibliothèques : la mutation des usages. C'est avant tout cette mutation qui entraîne une évolution majeure des bibliothèques, car elle nécessite une adaptation concrète des offres de services et de contenus. Les réflexions théoriques professionnelles deviennent nécessaires quant à cette adaptation pour donner une direction cohérente à leurs actions. Une telle analyse, historique, peut donc permettre de mieux appréhender la « révolution » actuelle.

1.1.2. HISTORIQUE D'UN BOULEVERSEMENT

- **De l'usage des papyrus aux parchemins**

La bibliothèque d'Alexandrie était un élément essentiel du pouvoir de son époque : rassembler les manuscrits représentait une tentative de rassemblement du Savoir dans son ensemble, pour affirmer la puissance de la lignée royale des Ptolémées au III^e s. avant J.C. La bibliothèque universelle reste cependant un rêve inaccompli : la bibliothèque d'Alexandrie a brûlé. Plus tard, des professionnels des bibliothèques, tels que Paul Otlet au XIX^e siècle, à propos de la « bibliothèque universelle », ou Jorge

Borges, au XX^e siècle, à propos de « la bibliothèque de Babel », ont prouvé dans leurs écrits leur volonté de tendre vers un idéal, toujours d'actualité, et jusqu'ici toujours inatteignable.

La révolution technique que représente l'écriture et sa représentation sur un support aisément manipulable et transportable ont-elles finalement servi leurs usagers ? À la fin du dialogue entre Socrate et Phèdre, dans son œuvre intitulée *Phèdre*, Platon pose une question au travers du dialogue de deux dieux égyptiens, Teuth et Thamous : l'écriture rend-elle plus savant grâce à une amélioration de la capacité de mémoire et d'appropriation du savoir, ou bien en externalisant cette capacité apportera-t-elle au contraire l'oubli et l'abandon de la mémoire ? Comme l'écriture a pu en son temps représenter une menace pour l'effort de mémorisation et de construction de la pensée : chaque nouveau procédé technique inquiète, mais suscite irrémédiablement une évolution des pratiques culturelles.

Si le papyrus a permis l'élaboration d'une collection d'écrits durant l'Antiquité, c'est peu à peu le parchemin qui le remplace pour une meilleure conservation de la mémoire : une mémoire disparue lors de l'incendie égyptien et qui doit être reconquise... Les bibliothèques publiques disparues depuis l'Antiquité classique ne réapparaîtront qu'à la Renaissance.

Au Moyen-âge, l'émergence d'un nouveau besoin permet la reconstruction progressive de collections : les traités sont utiles à la liturgie, à l'apprentissage de la lecture, au commerce... Une richesse culturelle née de l'Antiquité, qu'il faut une fois de plus copier, conserver et transmettre, mais à un public très restreint, devient un instrument de pouvoir pour le clergé (les bibliothèques sont tout d'abord monastiques, puis se développent les bibliothèques des cathédrales). En effet, les bibliothèques sont d'abord religieuses et ont pour fonction de transmettre une richesse spirituelle, intellectuelle et marchande aux seuls membres du clergé, mais aussi à la noblesse. Ce sont les deux catégories sociales puissantes du Moyen-âge, aristocratie et église, qui détiennent la culture écrite. (Ou bien est-ce la possession exclusive de la culture écrite par ces deux catégories sociales, qui les a rendues puissantes ou les a aidées à le rester ?)

Les premières bibliothèques laïques appartiennent à des aristocrates (la Bibliothèque royale ne devient permanente grâce à Charles VIII qu'en 1483). La culture carolingienne est ecclésiastique pour l'essentiel et n'est répandue qu'en marge, dans certains cercles aristocratiques. Commence alors une lente sécularisation du savoir : en parallèle de la culture latine savante, de nouveaux savoirs sont diffusés en langues vernaculaires. Le nombre de traductions ne cesse d'augmenter du XIII^e au XV^e siècle. Le monde des lettrés s'élargit alors à un important public féminin des couches supérieures de la société, mais les femmes resteront un public dont l'accès aux bibliothèques est interdit tout au long du Moyen-âge.

La création de l'Université déclenche un mouvement de transformation des pratiques de lecture et des bibliothèques. Les bibliothèques privées se multiplient pour les maîtres et les étudiants : le livre devient courant, même s'il reste cher. Une mutation profonde du XII^e au XIII^e siècle transforme les dépôts de livre en salle de lecture. Les manuscrits, très grand format pour répondre aux besoins de lecture à voix haute des usagers, doivent être aménagés à de nouveaux usages. La lecture silencieuse, une lecture intensive d'étude, remplace peu à peu la lecture à voix haute et à mi-voix, plus méditative. Alain de Lille (mort à Liteaux en 1202), philosophe, théologien, historien et poète, réagit à cette nouvelle pratique de lecture : « Tout savoir est avili, toute lecture est engourdie, il n'est plus personne qui lise des livres »¹. Un nouvel usage du livre peu apprécié par certains garant du savoir apparaît, et pour y répondre de nouveaux outils apparaissent à leur tour (des formats de poche, des chapitres, des concordances...) En bibliothèque aussi, des nouveautés tentent de mieux répondre aux attentes des usagers : en 1338, les catalogues de la Sorbonne répondent à la nouvelle demande estudiantine en réunissant les références de plusieurs fonds ecclésiastiques de Paris (premier catalogue collectif ?). Plus tard, à la fin du Moyen-âge, le catalogue se multiplie en trois exemplaires, dont un directement consultable grâce à un affichage mural dans la salle de lecture. La localisation des documents y est possible grâce à une autre innovation essentielle : la cotation des documents. L'accès au livre est donc bien libre, mais les livres les plus précieux sont enchaînés pour éviter toute dégradation ou vol.

¹ In François Dolbeau « Les usagers des bibliothèques » in *Histoire des bibliothèques françaises*, vol 1 : *Les bibliothèques médiévales du IV^e siècle à 1530*.

S'il existe un rapport de force entre ceux qui tentent de détenir le savoir pour obtenir le pouvoir et le reste du monde, il existe également un rapport de force entre les bibliothécaires et les usagers. « Les lecteurs restent les grands oubliés de l'histoire des bibliothèques [médiévales], alors que leurs désirs expliquent probablement la plupart des innovations enregistrées entre le VIII^e et le XV^e siècles dans la fabrication des livres, la rédaction des catalogues et l'aménagement interne des locaux. »² Cette citation de François Dolbeau, historien des bibliothèques, montre à quel point la prise en compte de l'utilisateur reste une question secondaire à la fois pour les professionnels des bibliothèques de l'époque et pour les médiévistes du XX^e siècle.

« En règle générale, les bibliothécaires se souciaient moins de protéger l'orthodoxie des lecteurs que l'intégrité des livres » ajoute François Dolbeau. Car si les lecteurs lisaient autrement, ils écrivaient également : les supports de l'écrit étant chers, la seule manière de noter le fruit de son étude était d'annoter les livres. Une *lectio divina* donnait lieu à la notation du fruit de méditations personnelles. Copies à ruminer, dessins d'écolier, commentaires argumentés ou injurieux : les lecteurs corrigent ou commentent en marge les écrits qu'ils lisent. Le bibliothécaire de Saint-Martial de Limoges, Bernard Itier, a transformé bon nombre de livres dont il était responsable en agenda personnel. En 1431, les statuts de la bibliothèque d'Angers mentionne « à qui il est permis et à qui il est défendu de corriger les livres », le critère retenu étant la compétence scientifique du correcteur. Césaire admettait que la communication d'un ouvrage signifiait le début de sa destruction : les livres coûteux étaient fabriqués pour durer, mais « un livre magnifique et bien recouvert, s'il n'est pas lu, ne magnifie pas l'âme. » La balance entre conservation et communication des documents reste un dilemme des bibliothécaires tout au long de leur histoire, particulièrement en période de mutation des usages de l'information. L'hésitation entre une interdiction totale et une attitude plus libérale dure jusqu'à la fin du Moyen-âge où l'on voit apparaître les premiers registres d'emprunt.

- **L'imprimé et le bibliothécaire**

L'apparition de l'imprimé permet l'accroissement significatif du nombre de titres disponibles, grâce au gain de rapidité d'une révolution technique évitant la lenteur

² *Ibid.*

et les risques d'erreurs des copies manuscrites. Mais « l'imprimerie en multipliant (...) la production et la diffusion, ne s'est pas seulement traduite par un saut quantitatif touchant le volume des collections. Elle a aussi entraîné une mutation qualitative quant à la nature du travail en bibliothèque et quant aux bibliothécaires eux-mêmes » nous dit l'historien Claude Jolly³. Le XVII^e siècle voit apparaître très clairement pour la première fois la dimension professionnelle du métier de bibliothécaire dans sa spécificité. Le bibliothécaire fait toujours partie des savants, mais il doit dorénavant faire face à de nouveaux défis. Maurice Caillet, historien, résume ainsi cette transformation : « le rôle d'intermédiaire entre les ouvrages et les lecteurs apparaît indispensable en raison de l'augmentation de la production imprimée et du temps qu'il faut désormais consacrer à la mise en forme d'une collection. »

Dès les premières réflexions professionnelles, le débat continue d'opposer les priorités de conservation et de communication. Gabriel Naudé, premier théoricien de la nouvelle science des bibliothèques, prône comme une nécessité de ne pas refuser l'accès aux bibliothèques à tout homme qui en fait la demande, dans son essai intitulé *Advis pour dresser une bibliothèque*, publié pour la première fois en 1627. Pour un de ses collègues, Claude Clément, dans *Musei, sive Bibliothecae*, publié en 1635, c'est une nécessité que de refuser indistinctement l'accès à toute personne désireuse de pénétrer l'enceinte sacralisée des bibliothèques, gardienne de trésors qu'il faut cacher.⁴ Gabriel Naudé lui répondrait certainement cette phrase dont il est l'auteur : « De quelle utilité seroient les plus riches trésors, s'ils n'étoient pas possible d'en faire usage ? » Il conclue donc, qu'il faut juger des choses « suivant le jugement qu'il en faut faire eu esgard à leur propre usage et nature » Lorsque les bibliothécaires choisissent l'option de communication dans leur métier, la bibliothèque propose déjà au XVII^e siècle un quasi libre-accès aux ouvrages, avec possibilité d'un service de prêts. Le public concerné par les nouvelles offres documentaires et de services des bibliothèques reste une élite en marge de la population. La définition du bibliothécaire donnée par l'*Encyclopédie* de 1751 le présente d'ailleurs avant tout comme « Celui qui est préposé à la garde, au bon ordre et à l'accroissement d'une bibliothèque. »

³ Claude Jolly « Naissance de la “science des bibliothèques” », in *Histoire des bibliothèques françaises*, vol. 2 : *Les bibliothèques sous l'Ancien Régime 1530-1789*.

⁴ « Tome 2 : Les Bibliothèques sous l'Ancien Régime (1530-1789) », sous la dir. De Claude Jolly, in *Histoire des bibliothèques françaises*, 4 vol., Promodis, Cercle de la Librairie, 1988-1992.

- **Les Lumières et la Révolution française : la lecture et ses usages**

Ce n'est qu'à l'époque des Lumières que l'avantage donné par l'imprimé semble se révéler. L'offre d'imprimés augmente et parallèlement, grâce à une alphabétisation plus grande, la demande est également au rendez-vous. Les usages du livre évoluent avec ses lecteurs. Une plus grande quantité de livres et l'augmentation du nombre de lecteurs transforment une fois de plus la matérialité du livre. Cette transformation sociale et technique touche les bibliothèques : les livres sont de plus petits formats, ils ne sont plus enchaînés à des pupitres et laissent peu à peu l'espace à l'utilisateur de circuler et de regarder ce qu'offrent les étagères murales... De nouveaux genres littéraires prennent le devant de la scène, notamment le roman parmi le public bourgeois féminin. La lecture devient à la mode grâce aux cabinets de lecture...

Les cabinets de lecture s'ouvrent un peu partout en France dans la deuxième moitié du XVIII^e siècle. Peu de catalogues ont été conservés pour en apprécier une vue d'ensemble : le contenu des collections, leur fonctionnement et l'importance de leur influence sociale par exemple... Mais ils peuvent aujourd'hui être catégorisés en deux types d'organisation (non clairement différenciés à l'époque) : tout d'abord, le cabinet de lecture ou cabinet littéraire offrait la possibilité par le prix d'un abonnement (bien moins coûteux qu'un achat) de lire sur place ou d'emprunter livres et gazettes ; puis, la société de lecture permettait à des particuliers de s'associer pour l'achat collectif d'ouvrages, qu'ils faisaient circuler et dont ils discutaient ensuite. Le premier naît souvent de l'initiative commerciale d'un libraire, la deuxième naît plutôt d'un intérêt intellectuel partagé dans un cercle social fermé. Cette évolution massive des pratiques de lecture se passe des bibliothèques et des bibliothécaires, toujours consacrés à l'érudition, mais contribuera à leur évolution.

Les bibliothèques privées se multiplient et les bibliothèques des Lumières deviennent des lieux de sociabilité, où les lectures sont discutées par les élites de l'époque : aristocrates, parlementaires, financiers, magistrats... Les zones plus propices à l'ouverture d'une bibliothèque au public sont celles qui réunissent trois facteurs favorables : l'habitude d'usage des collections des couvents, l'intensité de la vie intellectuelle et une demande sociale croissante de lecture. La lecture est partagée par un plus grand nombre de personnes. Si la lecture était le monopole des classes

ecclésiastiques et aristocratiques au Moyen-âge, le XVIII^e siècle ouvre grand les portes du livre et de la lecture à la classe bourgeoise plus nombreuse et plus puissante. La bourgeoisie aime l'idée d'ouvrir les bibliothèques privées au public, sous réserve qu'il soit savant.

Les idées des Lumières développent les initiatives privées d'ouverture des bibliothèques au public : les académies, les sociétés savantes, certains corps de métiers (ordre des avocats en 1708 et la faculté de médecine en 1746) mais aussi les institutions religieuses... Mgr Inguibert, évêque de Carpentras, ouvre sa bibliothèque en 1747, avant de la léguer à ses « Concitoyens, diocésains, mais aussi étrangers de quelque pays qu'ils puissent estre ». Les donations privées se multiplient tout au long du XVIII^e siècle et sont le plus souvent offertes par des magistrats et des hommes de loi. La donation la plus prestigieuse, et d'une ampleur exceptionnelle (80 000 volumes, et peut-être 300 000 pièces bibliographiques), fut celle de Jean-Baptiste Piquet, marquis de Méjanès, ancien consul d'Aix-en-Provence et procureur du pays : par testament, le 26 mai 1786, il lègue tous ses livres « tant à Arles, à Aix et à Paris [...] à la province de Provence sous condition d'entretenir une bibliothèque ouverte à la ville d'Aix ». Elle ne sera installée à l'étage de l'hôtel de ville, dans la salle dite des « corporations », qu'en 1810. On peut donc aisément imaginer que l'accès des usagers à cette collection n'a pas été une des priorités des responsables territoriaux de l'époque. De plus, les usagers ciblés n'étaient qu'une minorité de notables ayant accès à la salle en question.

La Bibliothèque du Roi est ouverte aux savants à partir de 1692, puis aux « curieux » deux fois par semaine à partir de 1735. L'historique des bibliothèques françaises d'Anne-Marie Bertrand précise qu'« à la veille de la Révolution, une cinquantaine de villes ont des bibliothèques ouvertes au public en France. »⁵ Qu'en est-il du public de ces bibliothèques de la fin du XVIII^e siècle ? Jean Castilhon, bibliothécaire du collège royal (national) de Toulouse de 1782 à sa mort en 1791 a défini son public peu avant sa mort : « Je sais bien que les dernières classes sociales du Peuple n'iront point chercher l'instruction dans les bibliothèques publiques, mais le soleil n'éclaire les vallons et les plaines qu'après que ses rayons ont frappé le sommet

⁵ Bertrand Anne-Marie. *Les bibliothèques*. La Découverte, 1998, 123 p. (Repères, n° 247)

des montagnes. Faites en sorte que les classes aisées soient instruites et leurs lumières se transmettront à toute la société. »⁶ Tel était l'espoir de ce professionnel.

L'idée de la bibliothèque publique a été suffisamment répandue pour se trouver dans tous les esprits révolutionnaires, y compris les leaders politiques. C'est par la violence, que lors de la Révolution française, les confiscations ont permis de constituer la majeure partie des collections des bibliothèques françaises. Les nombreux objets et monuments saisis sont placés sous la responsabilité des « bons citoyens ». La prise de pouvoir du peuple contre le clergé et l'aristocratie, aidée par la classe bourgeoise, passait également par l'appropriation des biens culturels. Le système démocratique exige de rendre le pouvoir au peuple, il exige donc de donner à tous les citoyens l'accès au savoir. Mais seuls les bourgeois ont l'éducation et la culture nécessaires à l'appréciation de ces biens. De plus, à une première volonté d'émancipation succède une obligation de conservation. De nombreuses pertes dues aux circonstances historiques (désintérêt, ignorance, vandalisme...) se doivent d'être évitées, mais aussi les collections sont immenses et les nouveaux responsables s'occupent de nouvelles questions urgentes : le tri, le catalogage et la conservation.

Les nouveaux « dépôts littéraires », nés des saisies révolutionnaires, comme les bibliothèques, sont ouverts au public par principe, mais se construisent dans un système d'évitement du public qui durera du XVII^e siècle au XX^e siècle. Seuls les nouveaux puissants, la bourgeoisie lettrée, se saisissent du privilège d'une culture qu'ils peuvent à leur tour éviter de transmettre... Henri-Jean Martin, historien du livre et des bibliothèques, précise que les collections deviennent le domaine réservé d'une « bourgeoisie érudite, soucieuse de se créer une nouvelle dignité à partir de la fréquentation d'une culture qu'elle s'était enfin appropriée »⁷.

- **L'âge du papier : une révolution silencieuse...**

« Quand le peuple est dit souverain, il est décent que le souverain sache lire »⁸ : voici les paroles prononcées par le journaliste et homme politique Emile de Girardin en 1834. Le XIX^e siècle contribue particulièrement au changement du statut du lecteur, qui

⁶ Cf. note 3.

⁷ *Le Patrimoine : histoire, pratiques et perspectives*, sous la dir. De Jean-Paul Oddos, Cercle de la librairie, 1997 (Bibliothèques).

⁸ Girardin Emile (de), « La littérature à six sous », in *Revue de paris*, nouvelle série, 1834, T. 8, pp.130-1

se déplace des élites vers le plus grand nombre, laissant apparaître peu à peu une culture médiatique, que l'on peut commencer à appeler « de masse ». Jean-Yves Mollier, historien du livre et sociologue de la lecture, explique ce phénomène⁹ en qualifiant cette transformation de révolution silencieuse : une révolution, et non pas une simple évolution, parce que la mutation des conditions matérielles qui sous-tendent la production de l'imprimé est « radicale », et qualifiée de silencieuse parce que ses effets n'ont pas directement changé le personnel politique, ni fait couler le sang. Quelles sont les origines d'une telle transformation des usages du livre et de la littérature ? Une révolution industrielle, accompagnée d'une révolution scolaire, ont permis la rencontre parallèle de l'augmentation de l'offre et de la demande d'écrits. Il faut un siècle d'évolutions techniques permettant l'accroissement de la production imprimée, et trois réformes scolaires en faveur d'une alphabétisation systématique pour qu'une culture de masse s'installe en France : la loi Guizot en 1833 prévoit une école primaire dans chaque commune ; la loi Duruy en 1868 crée un enseignement secondaire pour jeunes filles et l'École pratique des hautes études ; et les lois Ferry de 1881 et 1882 instaurent deux principes essentiels : la gratuité de l'enseignement et l'obligation scolaire. Mais c'est aussi un siècle de débats passionnés.

L'écrit ne laisse pas indifférent : comme le précise toujours Jean-Yves Mollier, il a été « un instrument au service des puissants pendant des siècles, et même [...] sur trois continents. » Les réactions à l'expansion de « cette classe innombrable de lecteurs qui s'appellent tout le monde » comme la décrit Pierre Larousse, éditeur phare de cette époque, ne sont pas apaisées. Que lisent-ils ? L'âge du papier fait émerger une offre éditoriale peu chère (la baisse du prix du livre est multipliée par vingt au cours du XIX^e siècle) dont la consommation explose à l'aube du XX^e siècle : information, faits divers et divertissement. La littérature et la presse « de trottoir » se soucient peu des attentes élitistes des représentants des Belles lettres, mais répond très efficacement à celles du nouveau lectorat. Les collections de livres se multiplient, des encyclopédies deviennent de véritables best-sellers (par exemple le *Dictionnaire raisonné des sciences et des arts*), l'édition scolaire se développe (après 1865).

⁹ « Introduction » et « Conclusion », in *La lecture et ses publics à l'époque contemporaine : essais d'histoire culturelle*, sous la dir. de Jean-Yves Mollier, PUF, 2001 (Le nœud gordien).

Les particuliers des classes populaires accèdent pour la première fois à la possibilité de créer leur propre bibliothèque personnelle. Grâce aux efforts nationaux de systématisation de la scolarisation, le livre entre dans la plupart des foyers : les bibliothèques populaires sont donc avant tout quelques livres posés sur une étagère dans une salle commune de la maison : livres de lecture, manuels scolaires, encyclopédies et feuilletons. Mais pendant la Monarchie de Juillet, le 2nd Empire et la III^e République, les élites sociales des classes moyennes estimaient que l’alphabétisation ne suffisait pas : elle devait servir à diriger les classes populaires vers des lectures qui l’incitent à « l’acceptation des valeurs bourgeoises dominantes », selon les conclusions de Martyn Lyons¹⁰. La volonté politique de la création des bibliothèques scolaires sous le Second Empire permet le développement de la mission directement éducative de bibliothèques de proximité.

Les lecteurs nombreux s’adressent d’abord aux colporteurs et aux cabinets de lecture locaux pour avoir accès aux livres qu’ils souhaitent lire. Cette émancipation culturelle via le circuit marchand inquiète les institutions garantes de la transmission culturelle : l’Ecole et l’Eglise s’opposent aux mauvais livres, dangereux pour les publics peu avertis, les lecteurs « mineurs » que sont les femmes, les enfants et les mineurs... Ils craignent l’excès de lecture. Si la lecture devient peu à peu une garantie d’accès au savoir pour tous, de nouvelles tensions sociales poussent à la censure, et au développement d’une nouvelle offre concurrentielle et contrôlée. Se distinguent alors les écrits légitimes des puissants et la mauvaise littérature populaire...

Quel rôle jouent les bibliothèques et les bibliothécaires face à cette révolution de la lecture ? René Guise, universitaire, , exprime clairement, dans une thèse¹¹ consacrée à cette période, que « l’histoire des bibliothèques et des bibliothécaires ont prouvé les réticences [du milieu bourgeois et catholique] à accueillir le roman populaire dans leurs rayonnages ». Les bibliothécaires préféraient proposer des livres sérieux, pratiques, didactiques, plutôt que des livres divertissants, d’évasion... Des militants (instituteurs, syndicalistes, catholiques...) œuvrent au développement d’un réseau de bibliothèques « populaires », cette fois publiques et ouvertes à tous, qui s’ajoutent aux bibliothèques

¹⁰ Martyn Lyons. *Le triomphe du livre : Une histoire sociologique de la lecture dans la France du XIX^e siècle*. Promodis-E.C.L., 1987 (Histoire du livre) pp. 169-192

¹¹ René Guise. *Le phénomène du roman-feuilleton (1828-1848). La crise de croissance du roman*. Thèse de doctorat d’État, Nancy, 1975.

dites « savantes », déjà existantes et très élitistes. Mais quel est leur objectif ? Un article¹² de Charles Robert datant du 1^{er} avril 1872 donnait une recommandation aux enseignants : « Il y a un besoin de lecture dans la population : il faut la détourner de certains livres immoraux, révolutionnaires et socialistes qui se passent de main en main. »

Les prescripteurs de lecture ne faisaient pas confiance « au jugement des lecteurs, à leur intelligence ou à leur capacité à ne pas confondre réel et fiction » conclut Jean-Yves Mollier. Pourquoi ? Parce qu'une masse de lecteurs inquiète. Elle est difficile à maîtriser pour tous ceux qui ont pour ambition de la diriger. Isabelle Olivero, chargée de collections en histoire du livre et bibliothéconomie à la BnF, précise également dans sa thèse¹³ étudiant les bibliothèques du XIX^e siècle, que tous les prescripteurs sociaux, quelles que soient leur idéologie et leur engagement politique, se sont acharnés à orienter la lecture des humbles. C'est donc un militantisme aux motivations ambiguës qui a permis le développement d'un réseau de bibliothèques, dites « populaires ».

La création de la Société Catholique des Bons livres en 1827 offre un nouveau réseau de bibliothèques de paroisses qui donne accès à de la littérature appropriée, conforme aux normes morales à défendre. Puis, deux organisations principales sont à l'origine du développement des bibliothèques populaires : la Société Franklin, créée par des bourgeois humanistes juifs et protestants en 1862, et la Ligue de l'Enseignement de Jean Macé. Ils fournissent des stocks de livres présélectionnés, sous contrôle de l'État, et permettent une nouvelle accessibilité des bibliothèques. Malgré leur influence corruptrice, les romans représentent 28 % du fonds des bibliothèques de la Société Franklin. Si « la question politique et d'ordre public, insista [le Ministre de l'Intérieur en 1863-64], domine toujours dans l'organisation des bibliothèques populaires fondées par association »¹⁴, elles permettent toutefois d'élargir le public des bibliothèques aux « contremaîtres, ouvriers, employés d'usine, cultivateurs et artisans »¹⁵. L'objectif de lecture des collections proposées par cette Société Franklin ne se limite pas à

¹² Charles Robert. « La lecture populaire et les bibliothèques en 1861 » in *Bulletin de la Société Franklin*, vol. 4, n° 45, 1^{er} avril 1872, p. 104

¹³ Isabelle Olivero. *L'invention de la collection au XIX^e siècle. Le cas de la « Bibliothèque Charpentier » (1838) et celui de la « Bibliothèque nationale » (1863)*. Thèse de l'EHESS, dir. par Roger Chartier.

¹⁴ In AN Fla. 632, circulaire du 10 février 1863.

¹⁵ In Noé Richter. *Les bibliothèques populaires*. Le Mans, 1977, PP 41-42.

l'instruction mais s'ouvre à l'amusement et la distraction, tout en évitant soigneusement la politique et la controverse religieuse.

Quelle est la réaction des lecteurs ? Martyn Lyons¹⁶, universitaire et historien, a repéré certains incidents isolés, qui ont montré que les lecteurs populaires n'acceptaient pas toujours sans rien dire la sélection qui leur était proposée sur un ton paternaliste. L'exposition de Paris de 1867 a par exemple été l'occasion pour une délégation d'ouvriers d'exprimer leur refus d'une culture uniquement fondée sur l'histoire religieuse et mythologique de l'Antiquité. Certaines bibliothèques populaires ont fait le choix de résister en proposant quelques acquisitions personnelles, intégrant ainsi à leur collection l'histoire de la révolution française, via les romans d'Eugène Sue, Victor Hugo et Georges Sand.

Le contrôle social, intention à l'origine du déploiement des bibliothèques populaires, a incité l'apport d'aides officielles. La première bibliothèque populaire créée à Paris en 1861, se multiplie par 50 en une trentaine d'années : les 50 bibliothèques populaires de 1894 effectuent 1 750 000 prêts par an. Les premières statistiques de la fin du XIX^e siècle montrent que les bibliothèques populaires n'atteignent pas complètement le public visé : les ouvrier(e)s ne représentent qu'environ 10 % du public (jusqu'à 30 % selon l'environnement social), la paysannerie est absente (il n'existe aucune statistiques en bibliothèque rurale). La majorité des usagers regroupe les rentiers et propriétaires, les écoliers, et les employés de bureau. De plus, l'objectif visé n'est pas atteint. Les bibliothécaires de la Société Franklin sont perplexes : les lecteurs refusent les « ouvrages salutaires » qui leur sont proposés. En 1872, un bibliothécaire de Pau écrit : « Les ouvriers, les domestiques ou employés, les commerçants ne connaissent pour ainsi dire qu'un nom d'auteur, Alexandre Dumas, et qu'un ouvrage, *Les trois mousquetaires*. Quant aux esprits plus cultivés, les employés d'administration, les clercs ou les étudiants, presque tous débutaient en demandant *Notre-Dame de Paris*. »¹⁷ Emmanuel de Saint Albin précise en 1896 que les bibliothécaires ont l'espoir que « ceux qui seront venus chercher une distraction momentanée seront amenés par degré à des lectures instructives et fortifiantes. »

¹⁶ Cf. note 10.

¹⁷ BSF n° 47, du 1^{er} mai 1872. Pp. 142-143

Les bibliothèques « savantes » et « populaires » se sont développées de manière parallèle, offrant l'accès à deux publics distincts, les avertis et les non-avertis. Elles se sont finalement distinguées par leur finalité : l'étude ou la distraction. L'immense majorité des usagers des bibliothèques n'a toujours pas accès à des collections qui répondent à leurs attentes. Et répondre aux attentes des usagers n'est toujours pas la priorité des politiques et des professionnels. Depuis la Révolution française, la bourgeoisie et ses savants contrôlent l'accès aux richesses du savoir. Mais une autre révolution, silencieuse, les a contraints à développer un réseau de bibliothèques populaires, qui malgré leurs intentions de restriction, a au contraire ouvert un peu plus l'accès des classes populaires au livre et à la lecture.

Le début du XX^e siècle montre que le chemin vers une meilleure entente des usagers et des bibliothécaires est encore long : c'est une condition nécessaire à une meilleure adéquation des besoins des usagers avec l'offre documentaire et de services des professionnels. Un bibliothécaire est félicité à Constantine pour son professionnalisme, autrement dit sa capacité à faire fuir les usagers. Il y répond par ces mots : « Monsieur, croyez-vous que j'aurais accepté cette place, s'il m'eût fallu me déranger à tout instant pour des imbéciles qui seraient venus lire ici des romans ou des vers ? »¹⁸ La lecture est toujours qualifiée de dangereuse : « presque toujours la lecture est mauvaise » conclut Mgr Gravier en 1913.

- **Le retard français**

Si le XIX^e siècle se termine sur une tension toujours vive entre une offre directive et une demande en pleine mutation, le XX^e siècle ne sera pas rapidement porteur de solutions pratiques : comme le mentionne Anne-Marie Bertrand, bibliothécaire et auteure d'ouvrages professionnels de référence, la prise de conscience est précoce mais la modernisation des bibliothèques ne devient effective qu'à partir des années 1980. Les politiques publiques se désintéressant, politiquement et financièrement, de l'évolution des bibliothèques, apparemment suffisamment nombreuses, seuls les professionnels paraissent s'intéresser à l'avenir de leur profession. Conservateurs et modernistes s'affrontent pour l'élaboration d'un modèle unique et universaliste de la bibliothèque.

¹⁸ Henri Michel. « Les bibliothèques municipales », in *Association des Bibliothécaires français : Bibliothèques, livres et libraires*, Paris, 1912. P. 153.

La recherche perpétuelle d'un idéal conduit finalement la bibliothèque française vers un retard considérable dans l'offre concrète de services à ses publics.

Les professionnels des bibliothèques ont très vite compris les évolutions nécessaires à leur profession : il existe donc de fait un décalage entre évolution théorique et mise en place. Et c'est une comparaison professionnelle internationale qui devient le référent déclencheur de cette réelle prise de conscience : le retard français des bibliothèques est surtout évalué grâce à l'avance des bibliothèques anglo-saxonnes. Eugène Morel, bibliothécaire à la Bibliothèque nationale, est le premier à énoncer les vertus du modèle anglo-saxon à travers deux ouvrages polémiques : *Bibliothèques* paru en 1908 et *La Librairie publique* en 1910. Il y explique le fonctionnement des bibliothèques modernes découvertes lors de voyages à Londres et aux Etats-Unis : elles sont désormais tournées vers la satisfaction des besoins des publics, plutôt que sur le long et difficile catalogage des collections savantes. De nouvelles priorités apparaissent : une documentation des adultes qui intègre la presse, l'accueil des enfants, l'accès direct aux rayons, la qualification du personnel, etc. Mais ces thèmes ne réapparaîtront sérieusement dans le débat professionnel national que plus tard, grâce à la participation de bibliothécaires américains à la reconstruction de la France d'après-guerre.

Le CARD (Comité américain pour les régions dévastées) et le « Book Committee » portent trois projets de création et de modernisation de bibliothèques jusqu'à leur terme : le premier ouvre en 1922 des salles de lecture pour enfants dans l'Aisne, et rénove une bibliothèque populaire parisienne ; le deuxième est à l'origine de la première bibliothèque pour enfants de Paris, l'« Heure Joyeuse ». Née en 1925, elle marque le début d'un mouvement d'ouverture des bibliothèques françaises à ses publics, à travers un travail inédit en France : la bibliothèque s'adresse directement à son public jeunesse, et propose des services appropriés et adaptés qui tiennent compte des besoins réels des usagers concernés. Pour un meilleur accompagnement de cette évolution, les initiatives américaines comprennent aussi une école ouverte de 1923 à 1929, que les bibliothécaires modernistes français (Eugène Morel et son collègue Henri Lemaître, mais aussi Ernest Coyecque, inspecteur des bibliothèques municipales de Paris) continueront à faire fonctionner.

En 1936, les bibliothécaires modernistes sont plus nombreux, mais pas encore suffisamment pour déclencher un mouvement général qui puisse mener à un changement global de politique. Plusieurs d'entre eux créent donc une association pour faire prévaloir le modèle anglo-saxon auprès des pouvoirs publics : l'ADLP, l'Association pour le développement de la lecture publique. Le gouvernement de Léon Blum y est favorable, mais l'arrivée de la deuxième guerre mondiale stoppe les projets en cours. À la sortie de la guerre, le discours des professionnels s'appuie toujours sur l'argument politique du « retard français », et en développe d'autres pour faciliter la création de la bibliothèque française moderne : une bibliothèque unique qui s'adresse enfin à tous ses publics et réconcilie ainsi les missions longtemps antagonistes de conservation et de communication. Ils attendent donc un geste politique et législatif des pouvoirs publics pour une évolution harmonieuse de l'offre de lecture en France.

Dès les années 1920, les professionnels s'attachent à construire un modèle de bibliothèque unique, une bibliothèque qui serait enfin « publique, laïque et gratuite », comme la définit Eugène Morel. En 1967, Michel Bouvy, lui aussi bibliothécaire, reprenant les principes clés déjà énoncé par Eugène Morel, déclare : « L'idée de la bibliothèque pour l'élite et celle de la bibliothèque populaire, ce sont les deux idées qui ont fait le plus de mal aux bibliothèques françaises, et malheureusement ce sont les plus répandues à l'heure actuelle dans la plupart des milieux. La bibliothèque publique n'est, il faut le répéter ni un service de luxe, ni une œuvre de bienfaisance. C'est un service public aussi utile que l'école. »

- **Les « Trente Glorieuses » : vers une politique du libre accès**

Dès 1945, la création de la DBLP, Direction des bibliothèques et de la lecture publique, dont la responsabilité concerne autant les bibliothèques nationales que territoriales (Bibliothèque nationale, bibliothèques universitaires, bibliothèques scolaires et municipales...), permet de réenclencher un processus de modernisation, sous tutelle du Ministère de l'Education nationale. La première des priorités est de doter les régions rurales d'un service de lecture publique grâce aux BCP (Bibliothèques centrales de prêt), mais les bibliothèques municipales (BM) ne sont toujours que des lieux obscurs, pauvres et peu accueillants, dont la seule mission primordiale est de conserver des documents. Le processus de modernisation visant à réunir enfin les

publics savants et non-savants, et les missions de conservation et de communication, est en marche... Seuls les pouvoirs publics sont alors en mesure de participer financièrement à sa mise en œuvre concrète.

Deux facteurs devront être réunis pour que les pouvoirs publics se décident à prendre en compte le besoin de bibliothèques publiques en France : le premier concerne l'époque d'Eugène Morel, l'après première guerre mondiale, durant laquelle la participation des bibliothécaires anglo-saxons dans la reconstruction des administrations et bâtiments publics français a permis de découvrir de nouvelles pratiques professionnelles, plus pragmatiques. Le deuxième concerne l'après seconde guerre mondiale : le développement économique des Trente Glorieuses transforme la structure socioéconomique de la population. C'est ainsi que les pouvoirs publics ont repéré à la fois une demande croissante et une offre insuffisante : d'une part, un nouveau besoin est né d'une nouvelle population (classe moyenne, urbaine, scolarisée...) ; et d'autre part, un retard considérable s'est creusé entre les pratiques bibliothéconomiques françaises et l'offre de services des bibliothèques anglo-saxonnes. L'argument du « retard français » commence donc à faire son effet grâce à l'obligation d'adaptation à une nouvelle demande qui arrive en force.

Après la Libération, l'accès à l'université s'élargit. En seulement 25 ans, les universités couvrant le territoire français ont été multipliées par trois. La scolarisation obligatoire, les nouvelles conditions économiques et le baby-boom donnent naissance à l'université de masse : la massification des étudiants dans l'enseignement supérieur fait exploser la demande de lecture. La demande croissante des étudiants en bibliothèque universitaire rencontre une offre presque inexistante. La naissance du livre de poche en 1953 permet de répondre à la demande de lecture des étudiants : les classiques et les nouveaux auteurs sont ainsi rapidement édités à bas coût. Une fois de plus, le monde de l'édition répond plus rapidement à la nouvelle demande que l'offre publique. Cette nouvelle masse, d'une classe moyenne devenue majoritaire, éduquée et lectrice, sera à la source des mouvements de protestation sociale de la fin des années 1960.

En ce qui concerne les bibliothèques publiques, la conservation démocratique des biens culturels confisqués lors de la Révolution française ne suffit plus. Les bibliothèques ne comblent pas les attentes des usagers. Le comité interministériel de

1966-1967 répond à la prise de conscience du gouvernement de Georges Pompidou, alors premier ministre. Ce groupe de travail réunissant professionnels, ministères de l'éducation et de la culture, propose un plan¹⁹ ambitieux sur trois axes : augmenter les subventions nationales, améliorer la qualification du personnel, et adapter les projets à l'évolution urbaine et scolaire de la société. Les moyens ne sont pas au rendez-vous, mais le processus est lancé. La création au centre de Paris de la Bibliothèque publique d'information (BPI), installée dans le Centre national d'art et de culture Georges Pompidou (Beaubourg), marque la concrétisation d'une volonté politique, sociale et professionnelle d'une collection de documents construite pour l'utilisateur : c'est-à-dire en accès libre. Un libre accès aux documents pour un libre accès au savoir, à l'information et au patrimoine culturel.

Dès son ouverture, en 1977, la BPI connaît un grand succès public, dû à la pauvreté de l'offre parisienne en bibliothèques, mais aussi à une nouvelle politique professionnelle. Les usagers sont présents lorsque les collections leur sont plus accessibles : gratuité, pas d'intermédiaires entre l'utilisateur et les documents, richesse des collections (multimédia), élargissement maximum des horaires d'ouverture... Également à la fin des années 1970, les finances municipales s'améliorent et les bibliothèques municipales en bénéficient. Les bibliothèques s'ouvrent au public enfantin et aux nouveaux médias. Le modèle de bibliothèque des années 1960 décrit par Annie Ernaux, dans son œuvre autobiographique intitulée *La place*²⁰, est peu à peu remplacé par un modèle plus tourné vers la communication des collections. « C'était silencieux, plus encore qu'à l'Eglise (...) cette odeur étrange, vieille. Deux hommes nous regardaient venir depuis un comptoir très haut barrant l'accès aux rayons (...) il fallait savoir d'avance ce qu'on voulait, être capable de citer des titres aussi facilement que des marques de biscuits »

Le libre accès passe donc principalement par la mise en contact direct entre l'utilisateur et le document. L'analyse d'Umberto Eco, philosophe et sémiologue, dans sa conférence de 1981 donnée à l'occasion du 25^e anniversaire de la Bibliothèque Communale de Milan dans le Palais Sormani²¹, publiée sous le titre *De Bibliotheca*, décrit les conséquences des habitudes professionnelles des années passées. Difficultés

¹⁹ *La lecture publique en France*. La Documentation française, 1968.

²⁰ Annie Ernaux, *La place*. Gallimard, 1987 (Folio)

²¹ Umberto Eco. *De Bibliotheca*. L'échoppe, 1986.

d'accès aux documents, manque de conseils, catalogues incompréhensibles et inutilisables... Ces « symptômes » permettent ainsi de mettre en relief une politique professionnelle paradoxale : malgré les grandes avancées effectuées et un discours tourné vers l'utilisateur, les bibliothécaires démontrent dans leurs pratiques professionnelles que la volonté de protéger les collections tel un sanctuaire reste parfois prioritaire... Le décalage entre compréhension sociale, politique et professionnelle d'une situation et de ses conséquences sur les bibliothèques reste au centre de chaque tentative d'évolution professionnelle du XX^e siècle.

- **Mai 68 et la fin d'une « domination bourgeoise » ?**

Depuis la Révolution française, la société a changé et s'attend au XX^e siècle à plus de « démocratisation culturelle ». Idée fondatrice de l'« action culturelle » jusqu'au milieu des années 1980, la démocratisation de la culture devient un objectif prioritaire pour les nouvelles bibliothèques publiques, uniques et s'adressant à tous les publics : le distinguo entre lectures légitimes et illégitimes demeure et les professionnels des bibliothèques tentent par tous les moyens d'amener les non-lecteurs vers la lecture et surtout les « faibles lecteurs » vers la lecture valorisée depuis des générations, celle qui s'intéresse aux œuvres reconnues pour leur valeur littéraire. Le ministère des Affaires culturelles se dote en 1961 d'un Service des études et de la recherche et tente de mesurer au travers de multiples enquêtes le progrès réalisé grâce aux politiques mises en œuvre.

Le point culminant de la transformation sociale en cours se passe lors de la révolution politique et sociale de « Mai 68 » : les révoltes étudiantes, entre autres, issues du Baby-boom et de la classe moyenne en accroissement, tournent le dos aux habitudes d'une bourgeoisie dominante. Pour le nouveau lectorat jeune et initié, passé par la formation universitaire, la pauvreté et la directivité encore présente de l'offre des bibliothèques les a amenées à lire de nombreux livres de poche. Assoiffés de savoir et de liberté, la nouvelle génération se nourrit des nouvelles études scientifiques et sociales, autrement dit « sociologiques ». Martine Poulain, historienne des bibliothèques, précise que « la question n'est plus alors de faire partager par un plus grand nombre les valeurs et les pratiques du petit nombre, mais de dénoncer la “culture bourgeoise” et de valoriser la “culture populaire” ». Claude Lafarge, sociologue et

critique littéraire, fait partie de ceux qui nient que la valeur littéraire d'un ouvrage soit un donné esthétique²², car ce serait plutôt une construction sociale, selon la théorie scientifique développée principalement par Pierre Bourdieu²³, lui aussi sociologue qui s'est attaché à analyser les déterminismes sociaux.

La sociologie de la lecture se trouve modifiée : il ne s'agit plus d'évaluer un progrès ou d'élaborer des stratégies d'acculturation, mais de comprendre la valeur de chaque culture dans son propre fonctionnement. L'« illusionnisme social » dénoncé par Pierre Bourdieu dénonce les discours qui confondent offre et usage de lecture, alors que l'accès à l'offre des bibliothèques commence seulement à s'ouvrir. Les professionnels de la culture, dubitatifs, sont à la fois soulagés et désespérés par ces nouveaux points de vue : leur principal objectif, la démocratisation culturelle, serait donc vraiment impossible à atteindre, comme certains le ressentent sur le terrain... Les sociologues de la lecture commencent à s'intéresser de plus près à une « esthétique de la réception » et montrent à quel point l'acte de lire n'est pas passif. Roger Chartier passe « du livre au lire »²⁴ selon ses termes. L'objet laisse place à l'homme qui l'utilise comme objet d'étude scientifique. Les sociologues, entre autres, permettent de gravir les premières marches menant vers une prise en compte réelle et non imaginée des attentes et besoins du lectorat dans sa diversité.

- **L'accueil des enfants**

Un public spécifique et essentiel de l'histoire des bibliothèques modernes depuis l'« Heure joyeuse » de 1925 en passant par la « Joie par les livres » de 1963 : ce sont les enfants. Si en 1954, il n'existe que 39 bibliothèques pour enfants sur tout le territoire français, en 1964, elles ne sont que dix de plus. Dans les années 1970, toutes les nouvelles bibliothèques construites contiennent une section qui accueille plus spécifiquement les enfants : l'effort de qualification des professionnels des bibliothèques dans ce domaine permet une première tentative d'aborder le métier différemment, via un regard d'usager.

²² Claude Lafarge. *La valeur littéraire : Figuration littéraire et usages sociaux des fictions*. Fayard, 1983.

²³ Pierre Bourdieu. *La distinction : Critique sociale du jugement*. Éditions de Minuit, 1979.

²⁴ Roger Chartier. « Du livre au lire », in *Pratiques de la lecture*. Marseille, Éditions Rivages, 1985, pp. 62-64.

L'âge requis pour être inscrit à la bibliothèque baisse jusqu'à celui de la première scolarisation. Les conclusions « bourdieusiennes » ont montré que les déterminismes sociaux sont plus forts que les générations passées le pensaient : la scolarisation ne suffit pas, la transmission familiale et surtout maternelle de la lecture apparaît comme primordiale. Les bibliothécaires agissent en conséquence et proposent des livres pour enfants de plus en plus jeunes pour une démocratisation culturelle réussie. Le nombre des personnels qualifiés dans ce domaine augmente : avec eux se multiplient des actions en faveur de la lecture jeunesse, des animations de toutes sortes (heure du conte, ateliers d'expression...) Mais c'est aussi la richesse de l'édition jeunesse qui passionne ces professionnels des bibliothèques, car ils tiennent à soutenir la créativité grâce à une politique d'acquisition favorisant la qualité et la diversité. Les enfants sont-ils d'accord avec ces choix ? Les bibliothécaires tentent de proposer une collection qui tiennent de plus en plus compte des goûts des enfants : succès éditoriaux, réactions des enfants-usagers...

1.2. Les bibliothèques à l'heure de l'informatique

1.2.1. LES MEDIATHEQUES AU SERVICE DU (DES) PUBLIC(S)

- **Attirer les non-publics**

Les bibliothèques publiques spécialisées, comme les bibliothèques scolaires (Bibliothèques Centrales de Prêt, Centre de Documentation et d'Information...) et les bibliothèques universitaires, ont pour objectif de servir un public prédéfini et souvent captif (les usagers doivent faire face à des obligations et des prescriptions de lecture...) Pour les bibliothèques publiques généralistes, la situation est très différente : le public est indéfini, potentiel, dans un territoire donné, mais peut-être même au-delà. Si les BDP se sont spécialisées dans l'élargissement territorial de l'offre de lecture publique, leur relation avec le public desservi est la plupart du temps indirect. Par contre, les bibliothèques municipales sont directement concernées par cette lutte quotidienne pour la conquête du public, ou plutôt des publics.

Les bibliothèques municipales ont pour objectif constant l'augmentation du nombre des inscrits : le signe traditionnel du succès des bibliothécaires dans leur mission de démocratisation culturelle. Anne-Marie Bertrand parle des nouveaux publics à atteindre comme de « nouveaux cercles concentriques » à conquérir : le plus au centre représenterait les professionnels de l'écrit, public le plus familier des bibliothèques, puis d'autres cercles de plus en plus larges l'entoureraient représentant les publics de plus en plus réfractaires au monde du livre. Pour mener leur politique, le premier axe d'approche des bibliothécaires a été de multiplier les actions « pour faire venir les gens à la bibliothèque », et persuader les « non-publics » de la bibliothèque d'utiliser ses services. C'est ce premier axe que les professionnels ont développé à partir des années 1970 : présenter une offre séduisante et adaptée de collections et de services.

Des statistiques permettent de mieux cerner quel est le public des bibliothèques, quels sont ses usages, et comment attirer de nouveaux publics ? Les non-lecteurs sont nombreux. Les médias culturels, de l'information et du savoir, se multiplient et se diversifient : les usages des non-lecteurs paraissent se tourner en priorité vers ces nouveaux médias dit « de masse ». Le média populaire principal qu'est la télévision est présentée comme l'une des raisons principales de la baisse de lecture, selon les études

d'usages des années 1970 aux années 1990. La peur de « la mort du livre et de la lecture » face à la concurrence des autres médias pousse les bibliothèques et les bibliothécaires à diversifier leur offre, pour qu'elle corresponde mieux à la demande diversifiée à laquelle elle se destine.

- **L'architecture au secours des vieux clichés**

Dès les années 1970 se dessine la future médiathèque des années 1990 : le mouvement de modernisation des bibliothèques publiques françaises met la priorité sur l'accueil des enfants, l'intégration des nouveaux médias, et une politique de la pierre. Un responsable technique du ministère écrit même en 1975 que « l'aide au lecteur passe d'abord par l'aide à la pierre. » L'image sombre, poussiéreuse, peu accueillante des bibliothèques d'antan doit être à tout prix renouvelée ! Tous les usagers doivent être bien accueillis et se sentir bien dans un grand espace ouvert, lumineux et fonctionnel. La nouvelle bibliothèque doit rendre les services que la population est en droit d'attendre : l'accès à l'information, au savoir et au patrimoine culturel. La prise de conscience du « retard français » et la prise en considération des attentes des usagers ont mis un siècle en France pour apporter des résultats concrets, c'est-à-dire des transformations dans l'ensemble des domaines concernés par la bibliothèque.

Dès les années 1970, un mouvement de construction est lancé : entre 1971 et 1975, 124 820 m² sont construits et 513 000 m² supplémentaires sont mis en service dans les années 1980, selon la bibliothécaire Jacqueline Gascuel²⁵. La plupart des projets privilégie la transparence, et prépare l'accueil de nouveaux supports pour attirer tous les publics... En 1996, des commentaires publiés par le n° 6 du *BBF*²⁶ montrent que cet objectif a été en partie atteint : « On s'y sent bien » disent les usagers.

- **Le livre, un média parmi d'autres**

Le nouveau nom des bibliothèques modernes s'appuie sur la diversification des médias proposés en bibliothèque : la « biblio-thèque », en tant que collection de livres laisse place à la « média-thèque », collection de médias informationnels et culturels,

²⁵ In Poulain Martine (sous la dir.) *Histoire des bibliothèques françaises*, Tome 4, « Les bibliothèques au xxe siècle (1914 à 1990) »

²⁶ Bertrand Anne-Marie, Hersent Jean-François, « Les usagers et leur bibliothèque municipale », *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 6, 1996.

dont le livre. Les premiers médias à entrer dans l'histoire des collections des bibliothèques qui se différencient du livre sont les périodiques, les partitions, et les cartes. Puis les supports sonores et visuels qui se sont perfectionnés avec le temps sont pris en compte, non plus seulement en tant que documents patrimoniaux à conserver, mais également en tant que supports modernes de l'information et de la culture (malgré leur tendance naturelle à l'usure et à l'obsolescence). L'ouverture de discothèques, cinémathèques, puis de vidéothèques dans les années 1980, et de sections « Musique » ou « Cinéma » dans les médiathèques a permis la démythification tant attendue des bibliothèques par l'accueil d'autres supports que le livre : condition nécessaire à l'accueil des publics non usagers. Offrir un visage moderne des bibliothèques paraissait un gage de succès pour réussir une politique d'élargissement du public : une conception plus large de la création et du patrimoine culturel permettait une meilleure attractivité des collections pour le public jeune dès les années 1960.

- **Amener la bibliothèque vers de nouveaux publics**

Le début des années 1980 a marqué les premières tentatives d'identification de « nouveaux types de publics », des publics aux besoins spécifiques jusque là ignorés par les services des bibliothèques. Parmi eux se trouvent les personnes handicapées, les bébés lecteurs ou les populations immigrées. Un deuxième axe de la politique d'élargissement des publics des bibliothèques se développe : il ne s'agit plus seulement d'attirer les non-publics, mais de mener la bibliothèque jusqu'à certains publics grâce à de nouveaux services. Pour certains publics, la modernisation de l'offre ne suffit pas, les bibliothèques créent des services « hors-les-murs » et travaillent en partenariat.

Par exemple, tenir compte des besoins spécifiques de chaque tranche d'âge de la population, et pas seulement des enfants, permet le développement de divers services et collections : pour les personnes âgées sont proposés des livres en gros caractère, des livres-disques, et un service de prêt aux maisons de retraite. Les normes d'accueil des personnes handicapées doivent être respectées. La création d'un fonds destiné aux « bébés lecteurs » en partenariat avec les crèches, ou bien un service d'aide aux devoirs, font partie des tentatives des bibliothèques d'assumer leur mission au-delà de leurs murs.

Aujourd'hui ces tentatives se poursuivent... Par exemple, certaines bibliothèques municipales s'installent sur la plage l'espace d'un été. La plupart ont dû également s'adapter à de nouvelles exigences sociales... Le développement de la littérature pour adolescents et la particularisation sociale de cette tranche d'âge a eu pour conséquence récente de créer un espace qui leur est dédié dans les bibliothèques publiques. Les bibliothèques publiques continuent donc de franchir un à un les obstacles possibles à leur fréquentation.

En ce qui concerne les sections adultes : elles tentent de s'adresser à toutes les catégories socioprofessionnelles concernées par le territoire où s'implante la bibliothèque. Des tentatives de répondre aux besoins particulier d'une catégorie sociale se développent comme la volonté de servir les besoins des chômeurs dans la recherche d'un nouvel emploi : acquisitions de documents, accueil de formateurs, service d'information...

- **Diversifier les usages en un même lieu**

Un des atouts des bibliothèques des années 1990 selon Anne-Marie Bertrand est leur capacité à « considérer comme valides de multiples usages ». En effet, l'élargissement du public des bibliothèques publiques a eu pour conséquence le développement parallèle d'usages parfois contradictoires, et pourtant la plupart ont réussi à les concilier. Comme au Moyen-âge, le choix de faire passer en priorité l'accueil des publics a inévitablement pour conséquence la rapidité de désordre et de détérioration des collections et du matériel public. C'est donc un compromis permanent entre bibliothécaires et usagers qui permet l'autorégulation des comportements. La bibliothèque est un lieu de paradoxes par nature : c'est un lieu de travail et de loisir, de passage et de séjour, d'appropriation individuelle et collective, un lieu de silence et de sociabilité...

La bibliothèque unique se divise donc elle-même en sections. La section dédiée à l'étude, couramment appelée « section étude » répond aux anciennes attentes prioritaires des bibliothèques : l'accès aux ouvrages de référence dans une salle de travail calme. Les autres sections se permettent ainsi un peu plus de mouvement et de bruit. La gratuité de la mise à disposition des documents, longtemps un sujet délicat pour les professionnels, a été acceptée comme une condition fondamentale du libre

accès : seuls les services comme le prêt externe est payant via une démarche d'inscription. Certains usagers ne viennent que s'approvisionner, d'autres restent plus longtemps : parmi eux de nombreux non inscrits.

Mais le libre accès physique, financier, ainsi qu'une politique d'attractivité de l'offre des bibliothèques ne paraît pas suffire à certains usagers pour avoir envie d'utiliser les documents. Le libre accès au document est une condition nécessaire, mais effectivement pas suffisante pour un libre accès des usagers à la culture : c'est pour cette raison que la bibliothèque a fait de nombreux efforts pour élargir son champ d'action. Mais les conditions d'un accès libéré à la culture pour tous ne semblent pas être toutes réunies... Des actions d'animations se développent en faveur du livre et de la lecture : festivals, rencontres, expositions, etc. Les médiathèques deviennent de véritables pôles culturels : salles d'exposition, auditoriums, décentralisation de la vocation patrimoniale et spécialisation territoriale, etc. Les usages des animations culturelles se multiplient donc en conséquence, et la reconquête permanente de nouveaux publics se perpétue.

- **Une politique de médiation culturelle**

Malraux préconisait le contact direct avec les œuvres d'art, une relation immédiate, sans aucune médiation. Mais cette vision a rapidement été qualifiée d'« aristocratique », car elle peut difficilement être appliquée pour les public non avertis, peu formés et peu cultivés. Le contact direct a néanmoins été mis en place via le libre accès des collections aux usagers, mais qu'en est-il du libre accès des usagers aux collections ? L'organisation prédéfinie des collections a pour objectif de valoriser l'offre, et de susciter la curiosité *via* une démarche d'investigation à travers les rayons. L'utilisateur peut ensuite librement s'y intéresser ou pas. Cet accès physique direct favorise le libre choix de l'utilisateur et participe d'une nouvelle démarche : « chercher ce que l'on trouve », au lieu de trouver ce que l'on cherche²⁷. Si la richesse et la variété des collections ont été l'une des premières conditions d'attractivité des bibliothèques publiques, elles peuvent également devenir un frein considérable : l'organisation et sa communication sont donc primordiales pour éviter le sentiment d'opacité et de surabondance.

²⁷ Barbier-Bouvet Jean-François, Poulain Martine, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, BPI, 1986 (Études et recherches).

La mise en place de signalétiques claires, la mise en valeur des nouveautés, par des tables de librairie et des bibliographies thématiques, sont quelques actions qui participent d'une politique de médiation qui met en scène l'offre de documents pour faciliter la découverte et un libre accès des documents aux usagers. Cependant, si ce travail prend beaucoup mieux en compte les besoins des usagers d'être informés, guidés, orientés, surpris, attirés ; il s'appuie d'abord sur les collections et peu sur les réactions des usagers, rarement sondés... Si le bibliothécaire n'est plus un guide moral ou un censeur, qu'en est-il de sa capacité de prescription ?

L'ancien débat entre culture populaire et culture légitime reste d'actualité dans les médiathèques, même s'il n'est pas présenté sous ces termes. Il s'est largement assoupli : les bibliothèques ont ouvert la porte de leurs collections aux « sous-genres » que sont les romans à l'eau de rose, les biographies people... La démystification des bibliothèques a commencé dans les années 1960 par l'accueil des nouveaux médias, et s'est accompagnée d'une désacralisation du livre qui a permis à certains professionnels de repenser leur offre littéraire et documentaire. Cependant les bibliothécaires souhaitent toujours que cette ouverture profite à une littérature de qualité, grâce à l'organisation de parcours de découverte au sein de l'organisation des collections, des animations et des rencontres...

Une politique de médiation culturelle sous-entend une réflexion d'orientation de la démarche de l'utilisateur : les « bons livres » du début du XX^e siècle ont fait place à des livres de « meilleure qualité » ou plus légitimes... Si le bibliothécaire propose, grâce à une politique de médiation culturelle, il prescrit indirectement un chemin vers une culture jugée plus élevée. Ainsi, si le bibliothécaire propose, l'utilisateur ne peut que disposer... C'est donc bien une politique de l'offre que les bibliothécaires pratiquent traditionnellement : une offre de locaux de documents et de services... De plus, une politique de médiation s'appuie sur une figure préétablie de l'utilisateur : le libre accès et son organisation spatiale s'adressent à des usagers autonomes, plutôt seuls et silencieux. Pourtant la diversification des publics et des usages en bibliothèque publique prouve qu'il existe toujours un certain décalage en bibliothèque entre l'offre de collections et de services et la demande des usagers dans leur diversité (diversité des usages et des usagers).

Quel a été le résultat de cette formidable avancée des bibliothèques qui débute dès les années 1960 et 1970 ? En 1969, 900 000 personnes étaient inscrites en bibliothèque municipale, en 1996, elles étaient presque 6,5 millions. Une amélioration significative du nombre d'usagers est une véritable victoire. En ce qui concerne leur diversification, elle existe, mais elle est relative... En 1989²⁸, les usagers inscrits en bibliothèque municipale sont toujours issus majoritairement des CSP (catégories socioprofessionnelles) supérieures que sont les cadres et les professions intermédiaires. Ils sont également majoritairement diplômés, seuls 7 % des usagers n'ont aucun diplôme. Il existe un rééquilibrage général des populations ayant recours aux services des bibliothèques : toutes les CSP sont présentes, mais les moins représentées sont toujours les agriculteurs, les artisans et les ouvriers. Un bilan qui permet de mieux appréhender la question de la démocratisation culturelle : ses enjeux, ses limites, et ce qu'il est encore possible de faire.

Démocratisation et médiation culturelle : deux principes dont l'efficacité a été remise en cause dès les années 1970, mais qui restent au centre de l'action des bibliothèques publiques modernes. Pourquoi ? Les bibliothèques publiques doivent faire face à des enjeux culturels, économiques, mais surtout politiques. Le citoyen éclairé né des Lumières se doit d'avoir accès à l'information et à la culture, à la connaissance et au savoir pour le bon fonctionnement d'une démocratie. L'article 3 de la Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1991 rappelle que « la bibliothèque publique est un service nécessaire à la démocratie. »²⁹ De plus, les bibliothèques publiques obéissent à l'orientation de leur autorité de tutelle : nationale et territoriale.

- **L'usager transforme le bibliothécaire ?**

Si l'Etat et les collectivités publiques sont des acteurs incontournables des bibliothèques, qu'en est-il de la fonction des bibliothécaires ? Dans les années 1990, Anne-Marie Bertrand la qualifie de double : le bibliothécaire aurait un rôle technique et politique. Il serait donc essentiel que les professionnels s'attachent prioritairement aux

²⁸ D'après les enquêtes du ministère de la Culture, in Donat Olivier, Cogneau Didier, *Les pratiques culturelles des français (1973-1989)*, La Découverte-La Documentation française, 1990.

²⁹ Conseil supérieur des bibliothèques. *Charte des bibliothèques*. Association du CSB, 1991. Disponible en ligne sur Calaméo : <http://fr.calameo.com/books/0000014534a636e3e6f1b>

évolutions éventuelles techniques et politiques de leur profession ? Dans quel objectif ? Améliorer le service public, mieux répondre aux attentes des usagers... Pour répondre plus efficacement aux attentes des usagers, le bibliothécaire a dû se former et changer... L'utilisateur a donc contribué en partie à la transformation du métier de bibliothécaire : s'il a toujours été multiple et paradoxal, il est de plus en plus polyvalent et complexe, à l'image de la société. Le bibliothécaire « érudit » et le bibliothécaire « militant » tendent à se confondre et à se spécialiser pour devenir un seul et même bibliothécaire « technicien » de l'information... L'apparition de l'informatique a aussi largement contribué à ces changements.

1.2.2. L'INFORMATISATION DES BIBLIOTHEQUES : 1970-1990

- **Espoir et déceptions**

L'histoire de l'informatisation des bibliothèques est complexe. Des projets aux conceptions différentes se sont croisés pour finir par se rejoindre de nombreuses années plus tard. L'informatique a suscité l'espoir, mais aussi de nombreuses déceptions. Hervé Le Crosnier, maître de conférence en sciences de l'information et ancien conservateur de bibliothèque, parle de « choc des nouvelles technologies »³⁰, et explique que « la technique a fait miroiter des possibilités insoupçonnées, mais les réalisations ont toujours été en deçà des espoirs. » Pourquoi ? De nombreuses distorsions sont à l'origine de ce malaise : les facteurs organisationnels ont été sous-estimés, et les projets menés en parallèle, plus qu'en collaboration. De plus, l'évolution des outils informatiques n'avancait pas à la même allure que la volonté des acteurs directs : ces outils n'étaient pas nés de la réflexion des professionnels des bibliothèques, ni des politiques. Il a donc fallu pour ces acteurs, apprivoiser les possibilités offertes par l'informatique, notamment en l'intégrant au sein de projets et de politiques professionnelles déjà en marche. Et ceci influencé par la représentation historique et sociale de l'informatique : à chaque période, une utilité de l'informatique est mise en avant, en fonction des avancées techniques effectuées.

En 1970, l'informatique est avant tout un ordinateur géant, choyé par une équipe de scientifique, dans une pièce fraîche... Ainsi, l'intérêt d'une telle machine réside dans

³⁰ Hervé Le Crosnier, « Le choc des nouvelles technologies » in *Histoire des bibliothèques françaises*, vol. 4 : *Les bibliothèques au xxe siècle (1914-1990)*.

une capacité mémorielle en accroissement, qui présente l'avantage d'être centralisé au sein d'une même structure : dans les bibliothèques s'est alors développée une politique « hypercentralisatrice ». Une telle machine peut faciliter le stock de milliers d'informations et automatiser certaines tâches de gestion : par exemple, les corvées de correspondance : lettres de rappel aux lecteurs, lettres de commande aux libraires... Une telle installation ne pouvait donc concerner que les grandes bibliothèques françaises : la BnF et la BPI.

En 1980, les micro-ordinateurs étaient nés, et les professionnels commencent à s'y intéresser, mais il leur est difficile d'intégrer une gestion informatique décentralisée après 10 ans de centralisation en marche. Les micro-ordinateurs sont pourtant presque déjà aussi performants que les ordinateurs géants des années 1970, grâce à la naissance des micro-processeurs vers 1973. Le premier fossé ainsi creusé entre évolution technique et pratiques professionnelles de l'informatique, ne s'arrange pas lorsqu'apparaissent les premières interfaces graphiques en 1984 environ. Au cours des années 1970 et 1980, se rapprochent les systèmes informatiques et de télécommunication, grâce à l'ouverture de réseaux spécialisés et généralistes. Le Minitel ouvre la voix d'une nouvelle route de télécommunication. Les bibliothèques universitaires comprennent rapidement l'intérêt de la création d'une « infosphère » et choisissent un axe prioritaire de développement des outils informatiques, celui des télécommunications : les catalogues informatiques sont conçus pour une diffusion sur le réseau, et permettent ainsi l'accès à des bases de données. En parallèle, les bibliothèques de lecture publique ont préféré mettre la priorité sur la gestion des prêts, *via* le développement de systèmes automatisés locaux.

Malheureusement, les contraintes de l'intégration de l'informatique au sein des systèmes d'information des bibliothèques sont lourdes, et particulièrement en terme de personnels : ils doivent être plus nombreux et mieux qualifiés, une condition difficile à tenir face à la politique de compressions du personnel des années 1980. La première période de centralisation a contribué à la fragilisation d'une construction globale à long terme. Puis l'explosion du nombre des systèmes développés en parallèle inquiète et devient l'argument principal d'un comportement attentiste vis à vis de l'évolution des nouvelles technologies informatiques. À la fin des années 1980, la volonté professionnelle de construire enfin un schéma directeur global de développement est

mis en avant par la DLL (Direction du livre et de la lecture) : la question du catalogue est mise au centre des enjeux des années 1990. Durant ces années, le retard historique des bibliothèques françaises dans l'intégration des techniques informatiques donne par ailleurs espoir dans la création de projets s'appuyant sur des techniques de pointe, héritant des savoir-faire les plus avancés.

- **Une informatisation pour les usagers ?**

En vingt ans d'informatisation, les bibliothécaires ne voient plus l'avenir de leur profession sans informatique, malgré de nombreuses querelles théoriques. L'informatisation a profondément changé la relation des bibliothécaires avec leur fonds documentaire, mais aussi et surtout la relation des bibliothécaires avec les usagers. Pourquoi ? Parce que l'informatisation a changé le fonctionnement des bibliothèques, ainsi que leur échelle des priorités : la bibliothèque repliée sur sa gestion individuelle s'est ouverte à la possibilité d'une bibliothèque électronique universelle et mondiale. Les premiers efforts d'informatisation s'adressaient d'abord aux professionnels, parce qu'ils avaient pour fonction d'être un simple appui technique aux tâches traditionnelles (un ordinateur pour la gestion des prêts et l'impression des catalogues). Mais peu à peu, au cours des années 1990, la notion de libre accès du document s'est élargi et a investi le domaine des possibilités d'accès direct de l'utilisateur à l'information grâce à l'informatique : par exemple à travers la consultation de catalogues, banques d'images, etc.

Les accès au catalogue informatisé se multiplient dans les sections des bibliothèques grâce à la mise à disposition de postes informatiques dédiés cette fois-ci aux usagers et à leur recherche documentaire : les OPAC (Online Public Access Catalog) sont nés. Les SIGB (systèmes intégrés de gestion des bibliothèques) proposés par plusieurs entreprises privées intègrent dans un même système de gestion (catalogage et indexation, localisation des documents, bulletinage, commandes...) la possibilité d'interroger le catalogue via un portail d'interrogation d'accès public. Ils proposent souvent deux principaux modes d'interrogation : recherche simple, qui s'appuie sur les vedettes-matières, langages documentaires d'indexation utilisés par les professionnels, et recherche par critères, qui s'adresse aux usagers connaisseurs d'un ou plusieurs éléments de la notice bibliographique (titre, auteur...), qui s'appuie sur le fichier des

autres vedettes (vedettes-titres, vedettes-auteurs...) Ainsi, l'utilisateur peut avoir un accès direct à l'information, sans passer par l'aide d'un professionnel, dans le cas où l'utilisateur est autonome et fin connaisseur des langages documentaires... Autrement dit, rares sont les usagers qui ne sont pas souvent face à un pesant silence documentaire.

1.2.2. BIBLIOTHEQUES EN RESEAUX ET NUMERIQUE

- **Des bibliothèques en réseau**

Hervé Le Crosnier conclut sa contribution à l'histoire de l'informatisation des bibliothèques par cette phrase : « le projet de la Bibliothèque de France, et la volonté d'ouvrir son catalogue au vent des réseaux informatiques en s'appuyant sur des « pôles associés », constituera, selon toute vraisemblance, le nœud des politiques d'informatisation des années 1990. » Cette tentative de prospective donne le ton du point de départ d'une politique générale de décentralisation des systèmes d'information des bibliothèques françaises grâce au développement organisé des réseaux informatiques. La BnF (Bibliothèque nationale de France), depuis ses premières tentatives de centralisation des systèmes informatiques, est restée la tête des projets de réseaux nationaux des bibliothèques. Sa première mission, la récupération du dépôt légal de toutes les productions éditoriales françaises, justifie ses tentatives de délégation de cette lourde tâche. Ainsi, certaines grandes bibliothèques municipales ou régionales deviennent « pôles associés » spécialisés dans cette mission. Les bibliothèques publiques ont bel et bien toujours la responsabilité de la conservation du patrimoine français. De plus, la BnF est à l'origine du projet de réunion des différents catalogues informatisés des bibliothèques françaises, mis en place à cheval sur les années 1990 et 2000. Ce projet de « Catalogue collectif de France » est une des conditions essentielles de l'accessibilité des informations bibliographiques informatisées depuis les années 1980... Si la satisfaction de l'utilisateur est toujours la finalité attendue, il n'est toujours pas au centre des démarches professionnelles : elles sont avant tout techniques.

Le réseau des bibliothèques universitaires est le plus structuré dans les années 1990 selon Anne-Marie Bertrand : outils et méthodes de travail sont normés, et particulièrement depuis la création d'un catalogue informatisé collectif, réunissant le Pancatalogue (monographies), le catalogue des thèses et des périodiques. Ils sont gérés par décret depuis 1994 par l'ABES (Agence bibliographique de l'enseignement

supérieur). En une dizaine d'années, les services s'en sont trouvés améliorés : localisation de documents dans toute la France, prêts entre bibliothèques, accès aux fonds spécialisés des CADIST (Centres d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique)... Le mouvement de centralisation des informations de divers catalogues via un catalogue spécialisé unique a permis une meilleure prise en compte des attentes informationnelles des étudiants.

Les bibliothèques territoriales, quant à elles, se rapprochent plus d'unités indépendantes, parfois en partenariat, mais qui appliquent en priorité une politique locale. Dès 1984, la DLL (Direction du livre et de la lecture) a tenté de convaincre les professionnels de la nécessité d'une coopération plus grande entre les bibliothèques, évitant ainsi les écarts considérables de l'offre documentaire dans certaines régions. Une fédération a tenté de mettre à l'œuvre cette nouvelle démarche de mise en cohérence des collections : la FFCB (la Fédération française pour la coopération entre bibliothèques), mais son action n'a eu que peu d'échos. Les BDP (Bibliothèques départementales de prêt) fournissent de nombreux efforts pour que l'offre des petites bibliothèques rurales soit à la hauteur : travail auprès des municipalités, prêt de documents et d'expositions, formation des bénévoles... Elles proposent souvent un service de bibliobus ou de musibus, ce qui permet de compenser l'absence ou la pauvreté de l'offre en lecture publique de certaines localités. Certaines bibliothèques municipales d'envergure offrent également ce service dans les quartiers reculés des grandes communes. Les lois³¹ de décentralisation (1982) et de déconcentration (1992) de l'administration française, ont donné naissance à des réseaux intercommunaux et urbains (1999), qui ont été à la source de la création de bibliothèques intercommunales : une première tentative réelle pour les bibliothèques municipales de travailler en réseau, grâce à la gestion informatisée commune d'un catalogue et d'un service de prêt. Ainsi, certaines bibliothèques plus grandes et modernes ont pu faire profiter de certains de leurs avantages à des bibliothèques plus petites, devenues annexes.

On peut difficilement parler d'un réseau documentaire français : les professionnels travaillent encore beaucoup isolément, surtout dans les petites bibliothèques locales. Mais chaque bibliothèque, qu'elle soit municipale,

³¹ Pour plus d'informations : se référer au site de l'Assemblée nationale.
[<http://www.assemblee-nationale.fr/histoire/decentralisation.asp>]

intercommunale, départementale, régionale, universitaire ou nationale, est dorénavant obligée de travailler en tenant compte d'un réseau : qu'elle mette toutes les tâches en commun, ou bien seulement une mission ou une formation... Grâce aux réseaux, les bibliothèques françaises ont pu intégrer plus de cohérence dans l'offre documentaire et de services aux niveaux local et national. Cela permet inévitablement une amélioration de cette offre aux usagers : plus de cohérence représente un plus grand choix, parce qu'elle facilite l'accès aux informations, documents, animations... De plus, le réseau permet aussi une grande ouverture de l'offre, parce qu'il ouvre la barrière des murs de la bibliothèque locale. Enfin, le rapprochement spatial d'une offre élargie permet la création d'un vrai service de proximité, une offre qui est à la disposition des usagers. Les réseaux ont apporté aux bibliothèques françaises l'opportunité d'avoir les moyens de rendre leur travail plus efficace. Mais cela sans compter la possibilité d'une accessibilité et d'une proximité bien plus grande encore : celle qu'offre le support numérique.

- **Bibliothèque et supports numériques**

Les bibliothèques se sont intéressées à la question du numérique en priorité sous l'angle documentaire : le numérique est un support informationnel et culturel de plus. Elles ont donc pensé à intégrer les documents sur support numérique dans leurs collections : la valeur qu'offrait ce nouveau support était d'abord ses qualités d'attractivité, sa nature multimédia, et surtout la facilité avec laquelle on pouvait les gérer sans changer énormément les habitudes professionnelles... Mais de quel support numérique parle-t-on ? Il s'agit d'abord des cédéroms, qui arrivés dans les années 1980 sur le marché du loisir, du documentaire, de l'encyclopédie et de la pédagogie, ne pouvaient être ignorés dans les années 1990, date à laquelle leur usage s'est généralisé en France. Malgré la difficulté pour certaines bibliothèques à faire leur choix entre un classement par support, ou bien la départementalisation thématique de l'offre documentaire, elles ont toutefois acquis volontiers les best-sellers et certaines perles de la petite édition numérique. Tout en étant conscientes de la rapidité à laquelle changeaient les formats de lecture de ces cédéroms, comme c'était déjà le cas des cassettes vidéo et des DVD (Digital Versatile Disc).

Les outils et méthodes des professionnels ne peuvent changer sans une adaptation progressive. En parallèle, d'autres aspects du numérique sont peu à peu étudiés et envisagés comme une étape décisive de l'histoire des collections des bibliothèques... Pourquoi ? Parce que l'apparition du support numérique bouleverse des habitudes professionnelles datant de plusieurs siècles, parce qu'organisées avant tout autour de l'imprimé. Même si la diversification documentaire commencée dans les années 1960 a permis la gestion de nouveaux supports, l'intégration du cédérom correspondant à un effort similaire, elle n'a pas remis en cause toute la gestion documentaire des bibliothèques. Le support numérique entraîne des mutations à tous les niveaux de la situation de communication : production, diffusion des textes, et usages de l'informatique à la fois par des auteurs et des lecteurs. Alain Jacquesson et Alexis Rivier, bibliothécaires auteurs d'un ouvrage³² de référence à destination des professionnels sur le sujet, affirment que « Les bibliothèques doivent s'adapter et les pratiques professionnelles doivent faire face à de nouveaux défis : intégration des documents numériques dans le traitement bibliographique (...), préservation des apports numériques à long terme, prise en compte des avantages du support numérique pour les lecteurs ». En effet, les changements nécessaires sont nombreux, mais l'utilisateur y gagne un accès facilité aux documents, entre autres aux documents fragiles et même rares, ainsi qu'un assouplissement des méthodes de travail (annotations électroniques, réseau de liens hypertextuels, personnalisation d'un corpus...) La numérisation des fonds patrimoniaux est donc devenu prioritaire, via des « bibliothèques numériques » disponibles sur les réseaux non seulement des bibliothèques, mais aussi et surtout *via* Internet³³ !

- **La technique au pouvoir ?**

L'évolution des bibliothèques depuis la naissance de l'informatique semble avoir été directement déterminée par des avancées techniques. Les changements considérables entraînés par l'intégration de nouvelles technologies et de nouveaux supports dans les collections et services des bibliothèques ont-ils été accompagnés de discours techno-idéologiques ? Oui, dans la mesure où toute innovation technique est toujours

³² Alain Jacquesson, Alexis Rivier, *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2005 (Bibliothèques).

³³ Internet représente une révolution majeure qui fait l'objet du chapitre suivant : « 2.1. Les bibliothèques à l'heure du « Web 1.0 » ».

accompagnée d'un discours idéologique à visée marketing : il est difficile de s'en affranchir complètement, le risque étant à l'inverse de devenir un professionnel réactionnaire... Et non, dans la mesure où les professionnels s'attachent à analyser les avantages et les limites des techniques innovantes, ainsi que leurs conséquences sur les usages, et les bibliothèques. Pourtant, les caractéristiques techniques d'un support de l'information et du savoir ne sont pas neutres : elles entraînent toujours des mutations dont les professionnels ne peuvent maîtriser les effets. Les bibliothécaires, devenus entre autres des techniciens, ont eu tendance, face à l'apparition de l'informatique, à oublier où se plaçaient leur priorité fondamentale : servir un ou des public(s)... Le libre accès étant devenu l'ultime objectif des bibliothèques dans l'amélioration des services aux usagers ! Ainsi, l'informatisation des bibliothèques s'est accompagnée d'un recentrage des préoccupations et de l'orientation politique des bibliothèques vers leur équipement technique et sa gestion. Quels effets ont eu l'arrivée d'Internet et du Web dit « 2.0 » en bibliothèque ?

2. Le « Web 2.0 » : un phénomène sociotechnique majeur

2.1. Les bibliothèques à l'heure du « Web 1.0 » ?

2.1.1. INTERNET : DE MULTIPLES UTILISATIONS...

Pour tenter de dégager la spécificité des apports du « Web 2.0 » aux services des bibliothèques, il est tout d'abord préférable de faire en partie le point des apports de ce que l'on pourrait appeler le « Web 1.0 », la première génération du Web. Cette analyse permettra de dégager les principales évolutions apportées par le Web dès ses débuts et surtout leur prise en compte par les bibliothèques : ainsi, les débats sur l'existence ou non d'une deuxième version du Web pourront être abordés à partir d'une meilleure connaissance historique des apports du « Web 1.0 » aux bibliothèques. Le choix de l'utilisation des termes « Web 1.0 » et « Web 2.0 » permettra l'analyse et la mise en valeur des transformations actuelles et l'évaluation de leur importance dans le chapitre suivant. Comment les bibliothèques publiques se sont-elles appropriées les utilisations possibles de l'Internet durant les quinze dernières années ? L'historique qui va suivre s'appuie sur l'histoire récente des bibliothèques : les enjeux abordés font donc toujours partie des préoccupations actuelles des bibliothécaires. Il montrera donc les principales étapes de l'utilisation de l'Internet par les bibliothèques, en sachant qu'elles ont pour la plupart évolué en parallèle.

- **Naissance de la « Toile »**

L'ancêtre d'Internet, Arpanet, naît en 1969 d'une nécessité technique identifiée par le ministère de la Défense américain, alors en pleine guerre froide. Son usage s'élargit ensuite : d'abord par l'intermédiaire des scientifiques et des chercheurs voyant en cet outil une réelle chance de développements multiples ; puis par l'intermédiaire des administrations américaines, des musées et des bibliothèques qui se sont emparés de ses avantages ; enfin à l'échelle internationale sous le nom d'Internet. Au cours des années 1990, vont survenir les mutations essentielles à l'origine de son fort développement : des interfaces graphiques facilitent la lecture d'écran grâce à une meilleure lisibilité, et l'architecture client/serveur³⁴ permet une plus grande qualité de communication... Mais pourquoi appelle-t-on l'Internet « Web » ? Ce terme est issu de l'innovation

³⁴ Les logiciels serveurs du Web reçoivent les requêtes des navigateurs, logiciels clients, et y répondent en puisant dans des données avec lesquelles ils sont interfacés. *Internet Explorer* est un navigateur.

technologique co-crée par Tim Berners-Lee en 1989 appelé « World Wide Web »³⁵, traduit littéralement en français par « Toile sauvage du monde ». Elle permet de relier les pages entre elles : d'où l'idée de « Toile », grâce aux liens hypertextes... Les pages sont statiques, à l'exemple du codex que l'humanité utilise et apprécie depuis deux mille ans, la création de cadres permettant toutefois le déroulement du texte, tel un volumen vertical. Les services en ligne se développent (messagerie, interrogation de bases de données...) pour faire de l'Internet à la fois un support d'information et un outil de communication.

- **L'apparition d'Internet en France**

L'utilisation massive du Minitel en France depuis les années 1980 freine la progression de l'utilisation de l'Internet. De plus, en 1994, l'Internet fait ses débuts en France et le haut débit est encore très loin d'être généralisé : on parle des « autoroutes de l'information » et de la possibilité technique de transmettre un très grand nombre d'informations grâce à des améliorations techniques inévitables. Malgré les confusions techniques, les professionnels sont conscients de l'importance du « bouleversement en cours » dont parle Norbert Paquel, chercheur en sciences de l'information, en 1995.³⁶ Les nombreux efforts (coopération et normalisation...) de mise en réseau ont permis de faciliter l'intégration des données numériques créées, stockées et diffusées le plus souvent sur un réseau local, dans un projet de diffusion sur l'Internet. Ainsi, les catalogues sont la première expression des bibliothèques sur Internet. Le catalogue peut enfin devenir consultable simultanément sur tous les OPAC d'une bibliothèque. Les catalogues se développent indépendamment les uns des autres, tout en suivant une ligne de conduite commune : chaque catalogue propose donc des modalités spécifiques (selon le SIGB³⁷ choisi...)

- **L'Internet, une source d'informations**

La première utilisation concrète et massive de l'Internet est la possibilité d'y inscrire des informations pratiques. En effet, les bibliothèques s'intéressent d'abord à l'Internet comme un mode de communication de plus : c'est un panneau d'affichage

³⁵ Pour en savoir plus sur le « World Wide Web Consortium » ou « W3C », Cf. l'article de [Wikipédia](#).

³⁶ In Paquel, Norbert, « Autoroutes, CD, multimédia », *BBF*, 1995, n° 2, p. 18-22 [en ligne] [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-02-0018-002>] Consulté le 19 juillet 2009

³⁷ Système intégré de gestion des bibliothèques

plus largement diffusé. Un site internet permet aux bibliothèques de mentionner les informations utiles et nécessaires à leur fréquentation : adresse, horaires, état des collections et modalités de prêts. L'utilisateur n'y gagne que la possibilité de vérifier ces informations avant de se déplacer sur le lieu physique de la bibliothèque. Les professionnels les plus actifs proposent une mise à jour régulière des actions et animations proposées par la bibliothèque... Une page web qui regroupe toutes ces informations est intégrée le plus souvent au site web de l'autorité de tutelle, grâce à des liens hypertextes garants de sa visibilité. Il permet aux élus et aux professionnels de faire connaître la qualité de leur structure locale de lecture publique : c'est donc comme une vitrine que se conçoit d'abord la page web des bibliothèques.

Mais rares sont les petites communes dotées d'une page web dans les années 1990, et parmi les sites les plus élaborés, peu nombreux sont ceux qui offrent de nouveaux services... En effet, les nouveaux services émergents sont le plus souvent proposés au sein de l'espace physique de la bibliothèque et l'Internet n'y est qu'une source d'informations de plus... Cela suppose la juxtaposition de tous les services : un poste informatique sera dédié à la lecture des cédéroms, un autre à la consultation d'Internet, et encore un autre continue de jouer son rôle traditionnel d'OPAC... Des « pôles multimédia » naissent ainsi dans les bibliothèques publiques... Pourtant, lorsqu'un projet plus élaboré voit le jour, les pages web deviennent un véritable portail d'accès multiples, qui centralise au contraire tous les nouveaux services (notamment grâce à des systèmes d'intégration comme Archimède en 1994³⁸). Ainsi, ils sont un vrai gain pour l'utilisateur, qui peut avoir toutes les informations dont il a besoin à partir d'un même accès virtuel créé par la bibliothèque. C'est le cas par exemple de la Bibliothèque municipale de Lyon, très en avance sur de nombreuses autres bibliothèques, lorsqu'en 1995 elle explique l'état d'avancement de son propre projet de réseau multimédia : accès à des cédéroms, numérisations textuelle et iconographique, projet d'une « bibliothèque virtuelle » mondiale...³⁹

L'Internet est peu à peu intégré comme un nouveau support d'informations au sein du catalogue : de nouvelles normes sont créées pour permettre d'avoir accès aux

³⁸ Le portail accessible sur minitel au 36 15 Archimède offre un index de la revue *Pour la science*, associant à chaque recherche documentaire la possibilité de commander les numéros correspondants.

³⁹In Ducharme, Christian, « Le réseau multimédia de la bibliothèque municipale de Lyon », *BBF*, 1995, n°2, p. 44-50 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-02-0044-006>> Consulté le 19 juillet 2009

ressources Internet via le catalogue. Les OPAC sont donc peu à peu enrichis de ces ressources grâce à l'adaptation de nouveaux SIGB acquis par les bibliothèques. Mais les caractéristiques de l'information sur Internet ne sont pas les mêmes que sur les autres supports : elle est immatérielle, volatile... Il est difficile de donner toutes les références bibliographiques traditionnellement requises : un site Internet n'est pas toujours renseigné sur son auteur, la date de sa première mise en ligne et de sa dernière mise à jour... Il peut également « mourir » ou « changer d'adresse » sans explications... Peu nombreux sont donc les sites mentionnés au sein des catalogues (quelques sites officiels ou spécialisés si nécessaire).

- **L'Internet stocke et diffuse...**

L'Internet est un réseau d'informations numériques, il devient donc support de cette information, et présente la qualité de stocker une immense quantité d'informations. Si la capacité des serveurs d'aujourd'hui s'est nettement améliorée, elle permettait déjà dès les débuts de l'Internet en France de proposer aux professionnels de l'information un espace de création de catalogues, de banques et de bases de données en ligne, et même de « bibliothèques virtuelles » à venir...

Les projets de numérisation peuvent enfin aboutir : la diffusion des documents numérisés, organisés, catalogués et indexés, est enfin possible grâce à leur mise en ligne. Parmi les premières collections numérisées mises en ligne, il y a celles de la BnF : le projet de numérisation des collections de la BnF a commencé en 1992, mais ce n'est qu'en 1997⁴⁰ que naît *Gallica*, la future « bibliothèque virtuelle de l'honnête homme ». Certaines bibliothèques municipales précèdent ou suivent le projet immense de la BnF : les bibliothèques de Lisieux et de Troyes, par exemple, sont pionnières en la matière.⁴¹ Ces bibliothèques offrent enfin aux usagers (non seulement de leur territoire, mais aussi à tous les francophones ayant accès à l'Internet) un accès direct, gratuit et sans aucune contraintes spatiotemporelles, à des documents auparavant difficiles d'accès. En effet, les contraintes de mise à disposition de documents patrimoniaux sont fortes car elles dépendent des précautions d'utilisation nécessaires à leur conservation : accès limité à certaines heures, parfois à certains publics (chercheurs...) et qui demandent une forte

⁴⁰ Informations Wikipédia [<http://fr.wikipedia.org/wiki/Gallica>]

⁴¹ Isabelle Antonutti, Anne Barbier, *Les bibliothèques sur Internet*, Culture.fr, juillet 2003 [http://www.culture.fr/sections/themes/bibliotheque_mediathèque/articles/article_4]

adaptation des usagers aux règles établies par la bibliothèque. Les avantages d'Internet pour les usagers sont évidents et surtout immédiatement appréciables. Grâce à Internet, l'information numérique regroupe deux caractéristiques très appréciables et difficiles à concurrencer : sa densité, qui permet de réunir beaucoup plus d'informations sur un même support, et son accessibilité, qui est à la fois spatiotemporelle et technique.

2.1.2. BIBLIOTHEQUES DU FUTUR : UNE REALITE D'AUJOURD'HUI...

- **Trois modèles en construction**

Alain Jacquesson et Alexis Rivier proposent trois modèles de bibliothèques du futur. Le premier modèle, qu'ils appellent la « bibliothèque virtuelle », est une bibliothèque qui n'offre aucun espace physique aux usagers : seuls des bureaux permettent sa gestion. Cette possibilité possède l'avantage d'être peu coûteuse et mise à jour très régulièrement, ce qui peut intéresser certaines universités ou hautes écoles (campus virtuels, vidéos cours, didacticiels...)

Le deuxième modèle serait celui du « learning center » ou « centre de connaissances », qui au lieu de privilégier les collections serait plutôt un espace d'action dont l'architecture élaborée permettrait la création d'un environnement dynamique permettant toutes les activités d'apprentissage individuel ou en groupe. Une bibliothèque, qui ne serait plus qu'un lieu de vie multifonctions, sur le modèle d'un centre commercial, où le service prime sur le document, où les espaces de consultation numérique, les lieux de travail, et les espaces de socialisation seraient majoritaires, en comparaison de la place occupée par les rayonnages. Des services de référence plus nombreux que les services existants dans les bibliothèques universitaires où l'aide aux usagers devient une priorité des professionnels présents dans la bibliothèque établiraient une relation plus directe des professionnels avec l'utilisateur.

Le troisième modèle correspond à l'évolution naturelle des médiathèques. C'est la « bibliothèque hybride », une bibliothèque traditionnelle qui intègre non seulement dans ses collections un média de plus, mais doit surtout dorénavant maintenir en parallèle deux bibliothèques. Le libre accès se déplace inexorablement vers la consultation numérique et le site web devient un service à part entière.

- **Bibliothèques virtuelles, électroniques ou numériques ?**

Définir la bibliothèque « virtuelle » et surtout la différencier clairement de la bibliothèque « électronique » et de la bibliothèque « numérique » est une tâche presque aussi difficile que de définir le « Web 2.0 »⁴². Dès les débuts de la bibliothèque sur Internet, les trois termes ont été employés simultanément pour désigner la plupart du temps un concept similaire. L'un de ces termes a été parfois plus mis en avant que les deux autres : par exemple, c'est d'abord « la bibliothèque virtuelle » qui est mise à l'honneur en titre principal d'un dossier du *BBF*, en 1995 ; puis c'est le tour de la « bibliothèque électronique » en 1997 ; enfin, c'est sous le nom de « bibliothèques numériques » qu'un certain type de service en ligne des bibliothèques a été désigné.

Les premières approches de la « bibliothèque virtuelle » s'expliquent par la découverte d'un nouvel espace d'investigation pour les professionnels : l'adjectif « virtuel » combine deux sens. Le premier fait appel à « l'ordre des possibles »⁴³, la bibliothèque virtuelle n'est dans ce sens qu'une hypothèse, une perspective probable des évolutions à la fois techniques et informationnelles attendues dans la profession. Le deuxième sens de cet adjectif est directement associé à la possibilité de créer un espace en trois dimensions qui simule au plus près les caractéristiques du monde réel⁴⁴ : c'est par exemple le cas des nombreux jeux vidéos des années 1990, qui se concurrençaient sur le terrain de la précision des dessins et des environnements proposés. La possibilité de créer des bibliothèques virtuelles, au sens d'une simulation tridimensionnelle d'un espace physique, n'avait pas encore été exploitée à ce moment là. C'est donc par opposition à la bibliothèque « physique », que la bibliothèque « virtuelle » prenait sens.

Que pouvait donc représenter une bibliothèque virtuelle en 1995 ? Elle représentait les possibilités de développement des bibliothèques sur un nouvel espace, non pas en trois dimensions⁴⁵, mais réel, celui du Web. Les bibliothécaires de la BPI

⁴² Une tentative de définition du Web 2.0 sera abordée dans le chapitre suivant.

⁴³ Qui n'est qu'en puissance ; potentiel, possible (première définition) *Petit Larousse illustré*, 1997

⁴⁴ Réalité virtuelle : simulation d'un environnement réel par des images de synthèse tridimensionnelles (deuxième définition) *Petit Larousse illustré*, 1997

⁴⁵ La bibliothèque virtuelle en trois dimensions existe désormais grâce à des services tels que Second Life, un univers virtuel collaboratif (Web 2.0)

affirment d'ailleurs en 2001, lors de leur contribution à un colloque virtuel⁴⁶ : « allez parler aux bibliothécaires de la Bpi de bibliothèque virtuelle, ils vous souriront gentiment. (...) il serait absurde de prétendre que [les] ressources [électroniques] transforment la Bpi en bibliothèque virtuelle. Tout au plus soulignera-t-on que la bibliothèque rompt ainsi avec sa finitude, ce qui est un autre concept. (...) il ne peut y avoir confusion entre la bibliothèque réelle et une réalité différente que l'on qualifie à tort de virtuelle, qui est celle de l'offre à distance développée par de nombreuses bibliothèques. »

Pourquoi parler aussi de bibliothèque électronique ou de bibliothèque numérique ? Les notions de bibliothèque électronique et de bibliothèque numérique tentaient de préciser techniquement cette nouvelle possibilité que représentait alors la bibliothèque virtuelle. Une bibliothèque « électronique » fonctionne grâce à un flux d'électrons, elle fait appel à une technique qui utilise l'électricité à des fins informationnelles (captation, transmission et exploitation de l'information). Maintenant que dire des bibliothèques numériques ? Elles sont celles qui ont été construites grâce à la technologie numérique, un codage de l'information en mode binaire. Le réseau Internet et le Web, un des services proposés sur le réseau, fonctionnent grâce à ces deux techniques. Les bibliothèques « électroniques » et « numériques » font donc toutes deux référence à la bibliothèque sur Internet : mais elles s'appuient sur deux aspects techniques différents. La bibliothèque électronique est donc d'abord un flux d'information (l'électronique fonctionne grâce au flux d'électricité), et c'est davantage son aspect communicationnel qui est mis en valeur ; alors que la bibliothèque numérique (le numérique est le codage numérique binaire d'un stock d'informations) est d'abord un contenu informationnel sur support numérique, dont l'approche documentaire reste forte. Les deux approches étant complémentaires, car une bibliothèque électronique est également numérique.

- **Les bibliothèques numériques**

Parmi les trois termes qui viennent d'être définis, c'est celui de « bibliothèque numérique » qui a le plus prospéré. Pourquoi ? Son aspect documentaire a facilité le travail des professionnels habitués à une spécialisation technique des nouveaux supports

⁴⁶ Coll. « Babel ou le choix du caviste : La bibliothèque à l'heure du numérique », in Text-e.org. BPI, 2001

de l'information. Un premier travail de numérisation a déjà été effectué. Et certaines bibliothèques ont réussi à proposer une collection de documents numérisés sur leur site Internet. Mais c'est vers un autre type de bibliothèques que s'oriente l'emploi de ce terme : la bibliothèque numérique devient peu à peu « la bibliothèque virtuelle » au sens que lui ont donné Alain Jacquesson et Alexis Rivier, cités précédemment⁴⁷. La bibliothèque numérique devient « la bibliothèque sans livres » et surtout sans espace physique d'accueil pour les usagers. Cette bibliothèque permet l'accès public à de nombreux documents numérisés, et seulement sur le Web.

Dès les années 1990, les techniciens et les professionnels pensent déjà à la nouvelle possibilité technique qui rendrait enfin possible le vieux rêve de « bibliothèque universelle ». Le géant Google est le premier à lancer son projet de bibliothèque numérique mondiale, Google Print, qui regrouperait tous les savoirs du monde, et donnerait d'abord accès à toutes les œuvres libres de droit. Cette tentative s'appuie comme toujours sur un grand projet de numérisation de documents imprimés des bibliothèques anglo-saxonnes : premières concernées puisque plus proches des fondateurs et managers américains de Google. Puis les bibliothécaires européens outrés, dont Jean-Noël Jeanneney⁴⁸ alors conservateur à la BnF, craignent le contraire d'un élargissement de l'accès à la culture, plutôt un appauvrissement inévitable et le danger d'un monopole commercial américain sur la culture mondiale : la culture anglo-saxonne est représentée comme « mondiale » et a tendance à occulter le reste du monde... Ainsi, naît le projet de bibliothèque numérique européenne, Européana. Depuis, la BNM (Bibliothèque numérique mondiale) créée par l'Unesco a été lancée. Mais attention ne parle-t-on pas déjà de « Web 2.0 »⁴⁹ ?

- **La « bibliothèque hybride » et son portail d'accès**

En parallèle, la plupart des bibliothèques concrétisent peu à peu la possibilité de rendre leur catalogue informatisé accessible sur Internet, *via* un site plus élaboré, construit comme un portail d'accès à diverses informations et services. Le portail peut être considérée comme la troisième étape concrète de l'évolution de l'informatisation en

⁴⁷ Cf. chapitre « Trois modèles de bibliothèques »

⁴⁸ Jean-Noël Jeanneney, *Quand Google défie l'Europe : Plaidoyer pour un sursaut*, Mille et une nuits, 2006 (2^e éd.)

⁴⁹ Une analyse des apports du Web 2.0 permettra ultérieurement de faire le tri entre différentes notions théoriques et techniques.

bibliothèques. Les premiers modules de gestion informatisée des bibliothèques apparaissent dans les années 1970 et permettent l'automatisation des tâches professionnelles répétitives, de l'inscription des lecteurs aux transactions de prêt/retour. La deuxième étape est l'apparition des premiers systèmes intégrés de gestion des bibliothèques (SIGB) dans les années 1990, qui intègrent en un même logiciel tous les modules expérimentés précédemment : l'OPAC, la gestion des abonnements périodiques, l'édition de lettres de rappel, la gestion des statistiques... Au milieu des années 1990, parallèlement au développement d'Internet, apparaissent de nouvelles applications qui rendent possible la dérivation de notices *via* un cédérom, puis *via* Internet grâce à de nouveaux formats, et font gagner du temps aux professionnels. La troisième étape est l'élaboration d'un site web structurant un accès simplifié à l'ensemble des services numériques offerts par une bibliothèque : le portail est né. Il regroupe souvent une page web classique de présentation et de communication de la bibliothèque avec un accès au catalogue (l'OPAC en ligne...) Ainsi, le lecteur peut savoir sans se déplacer quelle est la bibliothèque la plus proche, si un document est disponible ou pas et jusqu'à quand, éventuellement enregistrer une réservation, et même parfois suggérer une acquisition à la manière des cahiers de suggestions de la bibliothèque : déjà un début de « Web 2.0 »...

C'est alors que le modèle de la « médiathèque » laisse place à un nouveau modèle appelé « bibliothèque hybride » : une bibliothèque organisée sur deux espaces, l'un physique et l'autre virtuel ou numérique. La « bibliothèque hybride » est un concept défini entre autres par Chris Rusbridge, responsable de la mise en œuvre d'un programme britannique de bibliothèques électroniques⁵⁰, comme devant « 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. »⁵¹ Cette définition va évoluer avec les pratiques professionnelles... L'Internet n'est plus seulement un support de plus de l'écrit, qui permet une facilité de diffusion et une audience élargie, c'est un espace supplémentaire de l'offre documentaire et de services des bibliothèques. L'évolution naturelle de toutes les bibliothèques réside donc dans cette dualité. Certaines bibliothèques proposeront des services similaires sur les deux

⁵⁰ Programme des bibliothèques électroniques du Royaume-Uni (eLib)

⁵¹ Brophy, Peter, « La bibliothèque hybride », in *BBF*, 2002, n° 4, p. 14-20 [en ligne]
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002>

espaces. D'autres chercheront à ce que ces deux espaces soient plutôt construits en complémentarité. C'est le cas par exemple de la BPI, qui en 2001 décrit sa politique ainsi : « Les sélections de ressources électroniques proposées, que ce soit *intra muros* ou sur le site de la bibliothèque relèvent des choix d'une politique globale de collection. Elles ne sont pas juxtaposées aux linéaires existants, mais pensées dans la complémentarité. »⁵² Il s'agit par exemple de sélectionner les sites en fonction de leur valeur ajoutée par rapport aux collections imprimées : le site d'un périodique qui existe en version papier sera simplement choisi pour faciliter la démarche de recherche (accès facilité du sommaire des différents numéros) ou bien au contraire en complément du contenu de la version imprimée (richesse iconographique d'un périodique spécialisé dans le domaine de l'art), ce peut être également un ou plusieurs sites qui ne sont pas directement liés aux collections imprimées (les plus nombreuses) et jouent ainsi un rôle d'ouverture des collections vers d'autres contenus (s'il n'existe aucun livre sur un artiste contemporain, mais qu'il existe un site qui présente son travail, ce site sera complémentaire du fonds imprimé « art » de la bibliothèque). Mais les différences de caractéristiques des espaces physique et numérique apportent de nouvelles interrogations professionnelles sur les services proposés qui nécessitent une nouvelle évaluation des besoins émergents...

En effet, les bibliothécaires de la BPI ajoutent : « La mise en œuvre de cette politique volontariste mobilise des forces de travail et des moyens importants, sans préjudice d'interrogations sur la réaction des usagers, lesquels, bien évidemment, se précipitent d'abord vers les postes permettant d'accéder librement à l'Internet. » Cette constatation amène obligatoirement les professionnels à se poser cette question : Faut-il continuer à suivre les missions traditionnelles de la bibliothèque, c'est-à-dire proposer un « *choix* », une offre cohérente de ressources et de services, en résistant à la pression d'une forte demande en postes informatiques d'accès libre au réseau Internet ? Ou bien faut-il au contraire écouter cette demande et tenter de répondre au mieux à ses attentes ? La contradiction entre les pratiques professionnelles traditionnelles et les attentes des usagers permet de remettre sur le devant de la scène une question essentielle : faut-il privilégier l'offre ou la demande ?

⁵² Coll. « Babel ou le choix du caviste », *op. cit.*

2.1.3. NUMERIQUE ET INTERNET, DEJA UNE REVOLUTION...

- **L'« âge de l'accès »**

Les avantages offerts par l'Internet poussent les professionnels, qui ont les moyens financiers et humains, à développer leur offre en continu : la bibliothèque devient ainsi ouverte partout et tout le temps... Les professionnels doivent alors faire face à de nouveaux défis : le bibliothécaire est de plus en plus confronté à des notions de formats, de logiciels, de réseaux... pour en oublier parfois des notions fondamentales d'ergonomie : élément fondamental du libre accès à l'information sur le Web. L'utilisateur n'est pas accompagné dans sa recherche, il se retrouve face à un outil qui nécessite une formation pour une utilisation optimale : les démarches de requête ne sont pas toujours évidentes, la lecture des notices demande parfois quelques minutes pour accéder à l'information recherchée (la localisation d'un document par exemple), l'utilisateur connaît rarement les opérateurs booléens, ou les subtilités d'orthographe et de synonyme qui permettent de contourner les silences documentaires... Le principe de libre accès est toujours pris en compte dans les démarches professionnelles, mais plus en terme d'accès technique tout d'abord : le libre accès au catalogue et à certaines collections numérisées sur le site, et le libre accès aux ressources Internet pour tous, grâce à la multiplication des postes informatiques mis à disposition dans les salles de lecture. Mais pourquoi parler de l'« âge de l'accès » ?

« L'âge de l'accès »⁵³, est un terme employé par Jérémy Rifkin, essayiste américain controversé, dans son étude économique sur l'évolution du capitalisme à l'heure des réseaux numériques, où la notion de propriété laisse place à celle de l'accès, où le client devient usager... En effet, la notion de propriété fondée sur l'acquisition d'objets physiques est totalement remise en question face à l'arrivée des ressources Internet. « La véritable rupture - le saut dans l'inconnu, hors de la bibliothèque – s'est produite à l'arrivée de l'Internet. Avec l'Internet, on n'acquiert plus, on donne accès. Troublante dépossession... » affirment les bibliothécaires de la BPI⁵⁴. Ils ajoutent : « Ce qui est en jeu, en réalité, c'est la notion traditionnelle de collection publique, conçue comme un ensemble circonscrit, cohérent et pérenne, une proposition culturelle

⁵³ Jeremy Rifkin, *L'âge de l'accès : la nouvelle culture du capitalisme*, La Découverte, 2005.

⁵⁴ Coll. *op. cit.*

construite *a priori*. » Pourquoi ? Parce que « L'Internet est par définition un monde illimité, sans commencement ni fin »

En effet, l'Internet fonctionne sur une logique de flux d'information difficile à gérer de manière traditionnelle... C'est ainsi que certains sites Internet de bibliothèques ont voulu proposer des sélections de sites organisés comme des collections. La BnF est l'une des premières à proposer ce service en donnant accès à une liste de sites présélectionnés et classés, appelé « signets ». La plupart du temps, le classement se calque sur la classification utilisée par la bibliothèque pour ses documents physiques (Dewey...) Mais ce travail s'est révélé être extrêmement difficile à gérer et peut-être même inutile : de nombreuses bibliothèques ont abandonné le projet, remarquant, quelque temps seulement après la mise en ligne de leur sélection, que de nombreux sites changeaient d'adresse, n'étaient plus mis à jour, etc. Un tel travail demande une vérification très régulière que la plupart des professionnels ne peuvent se permettre dans l'état actuel des méthodes de travail et surtout du nombre de personnel... D'autres tentatives ont permis l'intégration de quelques sites au sein du catalogue : sites officiels ou institutionnels par exemple.

Mais quel est malgré tout l'intérêt de ce travail ? Si le libre accès aux ressources des bibliothèques *via* Internet est pris en compte, qu'en est-il des ressources proposées sur Internet ? Les bibliothèques doivent-elles les intégrer à leur catalogue, tout simplement les signaler, ou bien les ignorer ? La richesse innombrable des informations circulant sur Internet empêche toute tentative de les totaliser en un catalogue professionnel géant (à tout instant, un site naît et meurt...), même si certaines tentatives de recherche intelligente sont en cours⁵⁵, la plupart des moteurs de recherche ne peuvent proposer aux internautes qu'une infime partie des informations du web⁵⁶, et elles sont déjà suffisamment surabondantes. Nombre d'utilisateurs ne regardent que la première page des résultats proposés par les moteurs de recherche.

Outre cette surabondance de l'information du web, c'est aussi le manque de fiabilité et de pertinence des informations proposées par les moteurs de recherche qui

⁵⁵ Le projet d'indexation des sites par leur créateur grâce à la normalisation d'un « web sémantique » représenterait la troisième génération du web à venir ou « Web 3.0 ».

⁵⁶ Le web invisible ou web profond, n'est pas indexé par les moteurs de recherche le plus souvent parce qu'il regroupe des sites à accès restreint ou privé qui nécessitent une authentification. Ce web que l'on peut également nommer opaque ou privé est évalué à environ 20 % de la totalité du Web...

pousse les professionnels à réfléchir à l'accessibilité de certains sites qui pourraient être qualifiés de qualitativement bien évalués : des informations dont la fiabilité et la pertinence seraient assurées. Car le libre accès total ne suffit pas... « Paradoxalement, l'immatérialité de l'offre, la confrontation à l'écran sonnent un peu comme un retour à la bibliothèque en accès indirect : guichet derrière lequel il fallait se présenter pour obtenir avec difficulté un ouvrage rangé dans un magasin éloigné et inaccessible. » disent les bibliothécaires de la BPI. Si le libre accès technique à des informations est nécessaire, il ne signifie pas que l'accès est libre vers l'information fiable et pertinente qui permettra d'accéder à la connaissance, au savoir et à la culture...

L'« âge de l'accès » est finalement une expression qui définit bien la concrétisation technique et sociale d'une volonté des bibliothèques : s'ouvrir toujours plus au public, un mouvement lent mais inexorable des Lumières à nos jours... Un mouvement qui devient dorénavant de plus en plus urgent face à l'envahissement lui aussi apparemment inexorable de la sphère culturelle par la sphère marchande⁵⁷. Les usages sont rapidement influencés par le développement des services issus d'entreprises marchandes construites sur de nouveaux modèles émergents.⁵⁸

- **Un nouvel espace-temps**

L'Internet, tout d'abord considéré comme un nouveau moyen de diffusion, un instrument d'utilisation secondaire de contenus, est devenu un média à part entière. Comment cette transformation s'est-elle produite ? De nouveaux modes de consommation se sont développés, spécifiques aux caractéristiques du web. Quelles sont ces caractéristiques ? La première est son rapport au temps : l'aspect permanent et ininterrompu du flux d'information place autant l'acteur que le consommateur d'informations dans l'instant. Bruno Patino, journaliste, s'exprime d'ailleurs à ce sujet par ces mots : « la vitesse a comprimé le temps utilisable par les journalistes. Mémorialistes de l'éphémère, ces derniers craignent désormais de n'être que des

⁵⁷ À propos de *l'Âge de l'accès* de J. Rifkin :
Micheline Rousselet, *Idées : note de lecture*, Scéren-CNDP, 2005.
[<http://www.sceren.fr/revuedees/notelecture/200510-15.htm>]

⁵⁸ Il s'agit d'entreprises totalement fondées sur le principe de gratuité et de facilité offerte aux usagers : des entreprises très influentes dont l'exemple le plus frappant reste Google et dont le modèle de développement peut être qualifié de « 2.0 » ?

pourvoyeurs de l'instantané. »⁵⁹ Comment les professionnels de l'information et des bibliothèques peuvent-ils apprivoiser et contrôler ce flux ?

Le temps du recul, la valeur ajoutée apportée par ces professionnels, doit être sauvegardé. En même temps, le nouveau média en construction ne peut être utilisé comme les médias traditionnels. En parlant de la différence entre le texte imprimé et le texte sur écran, Bruno Patino ajoute : « En mettant un terme à la corrélation entre écrit et imprimé, corrélation qui n'était pas étrangère à la sacralisation du livre, le réseau fait voler en éclat l'intangibilité du texte écrit, qui peut désormais, et doit peut-être, évoluer en permanence. » Face à cet état de fait, les bibliothécaires doivent revoir leurs pratiques : que dire de cette intangibilité dans les bibliothèques ? Les professionnels des bibliothèques ont déjà intégré l'idée d'une collection en reconstruction perpétuelle, notamment à travers les nouvelles acquisitions et surtout le « désherbage ». Mais en ce qui concerne les ressources électroniques, elles sont beaucoup plus mouvantes que l'usure ou l'obsolescence d'un livre...

Les bibliothécaires de la BPI rappellent que « le principe de cohérence, qui reste au cœur de la notion de collection, implique une certaine stabilité, difficile à assurer s'agissant de ressources électroniques. Il faut par exemple vérifier constamment la validité des liens de la collection de sites. Quant à la conservation des collections sous format numérique, elle s'avère en réalité extrêmement compliquée et offre en fait beaucoup moins de sécurité que le microfilm... ou le support papier. »⁶⁰ Mais l'Internet n'est pas totalement instable en raison de son organisation. Le temps du média Internet est donc double : il ne se place pas seulement dans l'instantané, il est également un média de la mémoire. Les journalistes ont d'ailleurs compris, après avoir étudié ce nouveau média et les comportements de ses utilisateurs, que « l'exercice (...) consiste, en permanence, à changer de focale entre une actualisation permanente et une mise en perspective du passé dans une approche globale de leur média. »⁶¹ Si le média Internet n'est pas le meilleur support de la conservation, même s'il présente un avantage incontesté dans une politique de communication du patrimoine, il est aussi un média

⁵⁹ Bruno Patino, « Transmettre, réagir, se souvenir : le journalisme sur l'Internet », in Text-e.org, BPI, 2001.

⁶⁰ Coll. *op. cit.* Cf. note 42.

⁶¹ Bruno Patino, *op. cit.*

utile à la construction d'une nouvelle mémoire : l'Internet n'est pas seulement un flux d'informations...

L'Internet est construit sur une double temporalité : l'instantanéité du flux d'informations qui vient d'être décrit, mais aussi la temporalité récapitulative que représente l'architecture arborescente de l'information. L'organisation de l'information numérique est loin d'être étrangère aux bibliothécaires : elle est construite sur la logique de l'index, sous forme de base de données. Structurée par les liens hypertexte l'espace visuel permet une indexation infinie. Celle-ci donne donc la possibilité de proposer des documents de synthèse de qualité, permettant de mettre à disposition le recul critique nécessaire au jugement des informations accessibles, particulièrement lorsqu'elles sont massives et instables. C'est le cas par exemple des dossiers documentaires proposés par certains médias sur Internet, généralistes (contenus d'approfondissement réservés aux abonnés du *Monde*⁶²) ou spécialisés (dossiers documentaires proposés par les *Infostratèges*⁶³). Si l'Internet présente le même désagrément que la télévision ou la radio en terme de flux, elle présente l'avantage d'être aussi un support de conservation multimédia. C'est d'ailleurs vers ce média que se tourne de plus en plus d'utilisateurs en mal d'information critique depuis une dizaine d'années. Les notions de ce qui peut ou doit être conservé changent, mais la mission de conservation des bibliothèques persiste. Faut-il conserver les périodiques électroniques auparavant détruits, lorsqu'ils étaient imprimés ? Faut-il contribuer à la mémorisation de l'instantané, à la construction d'un « patrimoine du temporaire »⁶⁴ ? Comment conserver les contenus numériques ? Comment y contribuer ? Beaucoup de questions sont en suspens, et il existe peu de réponses⁶⁵.

Si Bruno Patino parlait de la transformation de l'Internet en média, et du journalisme sur l'Internet par ces mots : « Le média a créé son journalisme. Et, de façon circulaire, c'est le journalisme qui fait le média. »⁶⁶ Il est possible d'ajouter que le

⁶² http://www.lemonde.fr/teaser/?url_zop=http%3a%2f%2fabonnes.lemonde.fr%2fweb%2ftld%2f0%2c3-0%2c14-0%2c0.html

⁶³ <http://www.les-infostrategies.com/dossiers-speciaux/>

⁶⁴ Coll. *op. cit.*

⁶⁵ Des projets de conservation du patrimoine numérique sont aujourd'hui en cours, notamment à la BnF qui tente de sauvegarder de nombreux sites Internet, malgré l'immensité de la tâche...

⁶⁶ L'évolution du web et surtout l'action spécifique de chaque projet journalistique a contribué ensuite au développement de divers « médias » sur l'Internet. La dernière phrase deviendrait alors plus juste ainsi : « c'est le journalisme qui fait *les médias* ».

support de l'information et ses caractéristiques contribuent à la transformation des contenus informationnels. Heureusement, les contributeurs du web sont également acteurs de cette transformation... Les journalistes, comme les bibliothécaires ne peuvent ignorer les caractéristiques propres à l'Internet, et ne peuvent se contenter d'y appliquer de vieilles recettes professionnelles. Les bibliothécaires apportent leur vision et leur savoir faire dans la construction de l'offre documentaire et de services qu'ils proposent sur l'Internet : celle-ci doit toujours obéir aux missions des bibliothèques, mais doit également tenir compte de leur réception. Car comme cela a été dit au début de ce chapitre, ce sont aussi de nouveaux modes de consommation et d'usage qui sont à l'origine de la construction de l'Internet en tant que média !

- **Lecture numérique ou navigation spatiale ?**

Comment lit-on un flux d'information ? La lecture d'écran (terme préféré à lecture numérique par Yves Jeanneret, universitaire et chercheur en sciences de l'information⁶⁷) ne peut simplement être assimilée à la lecture d'un imprimé, avec pour seule différence un écran remplaçant la page. Non, le support a une grande influence sur la fonction de l'objet et la manière dont le lecteur accède à son contenu : la lecture est à chaque fois différente... L'historien canadien Christian Vandendorpe rappelle dans l'un de ses articles⁶⁸ une métaphore proposée dans les années 1980 par Marc Heyer⁶⁹, chercheur anglophone, qui a rapproché trois grands modes de lecture à trois modes d'alimentation animale : le roman inciterait au « broutage », une lecture intensive, silencieuse et régulière ; la presse inviterait quant à elle à la « cueillette », une lecture balayage, sélective et rapide ; et enfin la « chasse », lecture de la recherche d'information, est traditionnellement pratiquée dans les usuels... Qu'en est-il de la lecture sur le Web ? Si comme le dit Edgar Morin⁷⁰, sociologue et philosophe chercheur au CNRS, « je travaille sur le livre autant que le livre travaille en moi », comment travaillent le support numérique et le web sur le lecteur ?

⁶⁷ Yves Jeanneret, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Presses universitaires du Septentrion, 2000

⁶⁸ Christian Vandendorpe, *La lecture au défi du virtuel*,

⁶⁹ Mark Heyer, « The creative challenge of CD-ROM », in Steve Lambert and Suzanne Ropiequet, *CD-ROM. The new Papyrus. The current and future state of the art*, Redmond, Microsoft Press, 1986.

⁷⁰ Morin Edgar, *Les idées, leur habitat, leur vie, leurs mœurs, leur organisation*, Le seuil, 1991.

Le support du texte est un écran et la position de lecture reste assez rigide : la lecture ne peut donc pas être très longue. Ensuite, l'accès aux textes se fait grâce à des outils de recherche. Ces conditions déterminent donc plutôt une lecture « chasse », rapide et orientée. C'est d'ailleurs la conclusion de Christian Vandendorpe. De plus, les pages web sont organisées à partir d'un plan hiérarchique, un index très adapté à ce type de lecture. Oui, mais la particularité de la lecture d'écran réside surtout dans une autre caractéristique, celle-ci non plus directement liée à l'écran, mais au support numérique. Le sens de lecture est conditionné par l'utilisation de liens hypertextes. Ceux-ci donnent à l'acte de lire un caractère infini, et surtout ils donnent le choix au lecteur de prendre ou non tel ou tel chemin de lecture. Le lecteur est déjà acteur du texte lorsque le chemin de lecture lui est imposé, par son acte d'appropriation, d'identification, d'interprétation et surtout d'imagination lors de sa lecture, une activité cognitive, affective et culturelle complexe. Mais le lecteur devient ici réellement acteur du chemin que prend sa lecture. Le chercheur Alain Van Cuyck précise dans un article⁷¹ que « L'apparition du numérique et de l'hypertexte modifie en effet considérablement du côté de la réception et de la production les logiques mises en œuvre. » Il cite à ce sujet les propos d'Emmanuel Fraisse, universitaire littéraire⁷² : « La notion même de texte vient à éclater. Ce n'est plus le livre papier qui propose un texte, son propre texte, construit à travers plusieurs pages au lecteur, mais le lecteur lui-même qui compose un texte, son propre texte, à travers sa manière de parcourir l'espace que lui offre le numérique »

La page web permet, mais difficilement, le retour en arrière et la consultation simultanée comme le codex. Elle n'est pas non plus le support idéal de la lecture intensive. Les tentatives de convergence de support imprimé à support numérique ont d'ailleurs échoué en ce qui concerne des textes romanesques⁷³. Par contre la lecture balayage utilisée dans la lecture de la presse est largement utilisée sur une page web : de nombreuses rubriques s'offrent au choix du lecteur, combinant aussi textes, images, vidéos... On pourrait ainsi qualifier la lecture d'une page web de lecture qui combinerait « chasse » et « cueillette », repérée par des bornes de signalisation (titres,

⁷¹ Alain van Cuyck, *Les pratiques de lecture face au numérique : un fait social total*, in @rchiveSIC, 2003. http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001385/en/

⁷² Emmanuel Fraisse, *Les étudiants et la lecture*, PUF, Paris, 1993, p.4

⁷³ La notion de « feuilleter » un objet en main est intrinsèquement liée à la lecture depuis des siècles : des tentatives de retrouver ce geste avec le support numérique sont en cours, grâce à des logiciels de présentation de texte sur écran (*Calaméo*) ou le développement d'un support numérique souple (e-paper)...

rubriques...), qui laisserait entièrement le choix de la destination au lecteur, avec malgré tout un risque : se perdre en route. Car si l'hypertexte ouvre des horizons de liberté, il est également un vrai labyrinthe⁷⁴ : il condamne le lecteur à oublier le chemin parcouru si la lecture est trop longue... La nouvelle part de liberté que la lecture numérique donne au lecteur s'accompagne donc aussi de nouveaux dangers, de la nécessité d'un savoir-faire et d'une responsabilité accrue. Mais cette liberté goûtée, l'utilisateur, nouveau « lecteur-navigateur », lecteur plus actif, ne se tourne plus que vers l'espace infiniment grand du Web. Le terme « navigation » convient finalement très bien à la lecture numérique, car c'est un véritable « espace des possibles » que les lecteurs doivent parcourir... Si les bibliothécaires sont traditionnellement spécialisés dans la spatialisation du savoir, ils sont directement concernés par la nécessité de nouvelles balises d'orientation du lecteur.

- **Entre « silence » et « bruit » documentaire**

La signalétique ne suffit plus, les outils de « navigation »⁷⁵ du web ne sont que des moyens techniques d'accéder à des pages du web, ils ne permettent pas au lecteur de se repérer plus facilement vers le contenu qu'il souhaite. Certains outils de recherche, comme les moteurs de recherche, ou les annuaires, tentent de faire un premier tri, mais laissent au lecteur l'entière responsabilité du traitement de l'information qu'ils proposent. Certains moteurs, ayant perfectionné leur algorithme⁷⁶, permettent d'accéder à de nombreux documents grâce à la recherche en plein-texte des mots-clés demandés. Le risque d'une trop grande popularité d'un moteur⁷⁷ peut mener à la croyance d'un « moteur oracle » dont la première réponse (en tout cas les réponses de la première page des résultats) ne sera que la bonne. Pourquoi ? Parce que les résultats proposés par ces outils de recherche sont générateurs de « bruit documentaire », et malheureusement la plupart des catalogues de bibliothèques sont au contraire générateurs de « silence documentaire ». Les usagers de l'information sur le web sont donc plus enclins à utiliser un moteur de recherche malgré la difficulté des tâches informationnelles qui en

⁷⁴ Jacques Attali, « Les labyrinthes de l'information », in *Le Monde*, 9 novembre 1995, [en ligne] <http://www.synec-doc.be/doc/attali.htm>

⁷⁵ On appelle traditionnellement « navigateur » les outils d'accès à l'Internet comme *Internet Explorer* ou *Mozilla Firefox*...

⁷⁶ Le moteur de recherche de Google permet par exemple de croiser des critères qualitatifs et quantitatifs : popularité, mots-clés présents dans le titre...

⁷⁷ C'est le cas de *Google*, qui est devenu le moteur incontournable en quelques années...

découlent : tri et sélection de l'information fiable et pertinente à partir d'une intention de recherche précise et d'une démarche problématisée... Mais ces termes sont ceux d'un professionnel, rarement ceux d'un usager.

Il existe heureusement une autre manière d'approcher l'information sur Internet : le hasard. En effet, si les bibliothécaires ont tenu à développer le libre accès aux documents, c'est que leur objectif était de susciter la curiosité et déclencher des découvertes inattendues. C'est aussi ce que permet le web : la « sérendipité »⁷⁸ ou en d'autres mots « l'art de trouver ce que l'on ne cherche pas » et de faire des « découvertes inattendues »⁷⁹ est une de ses merveilleuses possibilités. Grâce à cela, les usagers font des découvertes inattendues et essentielles à leur recherche sans avoir eu besoin de l'aide de quiconque : ainsi l'utilisateur-internaute redevient totalement libre... Les bibliothécaires de la BPI ayant étudié les usages de leur nouvelle offre numérique en 2001⁸⁰ ont remarqué une sous-utilisation des cédéroms, l'ignorance de nombreuses ressources, une durée de consultation des ressources bibliographiques assez courte et une prise d'assaut des postes dédiés à la libre navigation sur Internet... Ainsi c'est bien la liberté que les usagers demandent, et le choix de territorialiser les espaces « multimédias » en espace de consultation libre, puis du catalogue, puis des cédéroms, n'ont pas apporté l'effet escompté à la BPI. De plus, les usages personnels de l'Internet (mail, chat, consultation d'un site bancaire ou administratif...) y sont interdits, malgré la volonté des usagers, dans un souci de cohérence de la bibliothèque avec ses missions. Cet exemple précis montre que les bibliothécaires sont devant un choix : doivent-ils libérer les usages ou au contraire les contraindre ?

Les bibliothécaires sont conscients que les sites web qu'ils proposent en élargissement de leur espace physique se doivent de respecter des règles essentielles d'ergonomie : par exemple, ils doivent absolument éviter une trop grande profondeur du plan (l'utilisateur doit pouvoir avoir accès à l'information qu'il souhaite en moins de trois clics). Les informations accessibles sur Internet et rendues accessibles sur le site d'une bibliothèques sont nombreuses et multiples : elles sont multimédias, combinent souvent

⁷⁸ Transformation en français d'un néologisme anglais du XVIII^e siècle, « serendipity », créé à partir du titre d'un conte persan *Les Trois Princes de Serendip*. Source ci-dessous.

⁷⁹ « Sérendipité », in Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/S%C3%A9rendipit%C3%A9>
Pour plus d'informations : Cf. Remi Sussan. « A propos de la sérendipité. », in *Internet.actu*. 16 juillet 2009. <http://www.internetactu.net/2009/07/16/a-propos-de-la-serendipite/>

⁸⁰ Cf. Note 35.

informations primaire (textes numérisés, périodiques en ligne...) et secondaire (catalogue, outils de recherche...) Il faut donc qu'elles ne soient pas seulement accessibles techniquement, mais également accessibles effectivement par l'utilisateur. La trop grande contradiction entre « bruit » et « silence » documentaires par exemple ne permet pas à l'utilisateur d'être satisfait des outils qu'on lui propose : le catalogue informe le lecteur qu'il n'y a rien sur ce qu'il recherche, la plupart du temps parce qu'il n'a pas utilisé le bon mot-clé ; et l'Internet lui propose un immense choix de sites web, dont la plupart ne répondent pas à ce qu'il recherche. Ce dilemme et la peur que de plus en plus d'utilisateurs boudent la bibliothèque, comme le support numérique a fait craindre la disparition du livre, amène certains à imaginer le pire : la désertion des bibliothèques... Dans le cas du livre et du support numérique, ils développent des actes de lecture différents et n'ont pas le même usage. Ils sont donc complémentaires. Dans le cas du web et des bibliothèques, ils ne peuvent être mis en concurrence directe pour certains domaines (lecture loisir, centre culturel local...), et l'évolution permanente des usages prouve que si les choses changent, elles font toujours disparaître certains aspects, mais pour en confirmer et en créer de nouveaux dans le métier. Le grand intérêt des bibliothèques à l'heure du numérique réside en partie dans leur expertise, une aide indispensable au développement harmonieux des outils et des usages de l'information aussi et surtout sur le web.

- **Usagers et bibliothécaires : une relation en changement**

Les outils de recherche proposés par le web et par les bibliothèques nécessitent une formation à leur utilisation. Les bibliothécaires ne peuvent plus se permettre avec l'arrivée du web de rêver l'utilisateur comme auparavant : les bibliothécaires doivent faire un pas vers l'utilisateur sous plusieurs aspects. Non seulement, les professionnels se doivent de connaître toutes les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour leur propre pratique professionnelle et son évolution, mais également pour apporter un meilleur service à l'utilisateur. L'utilisateur étant à la fois néophyte, chercheur, étudiant, chômeur... Le professionnel se doit d'être, face à cet « usager », une personne prête à adapter son offre de formation, ce qui nécessite d'être elle-même très bien formée à tous les aspects en jeu. De plus, l'utilisateur ayant gagné une certaine liberté d'action face à l'écran, les bibliothécaires peuvent difficilement leur imposer comme autrefois un cadre très restrictif d'accès à l'information (par exemple

un catalogue qui nécessiterait des connaissances spécifiques pour l'interroger correctement et en tirer les réponses attendues). Car si les usagers utilisateurs d'Internet se sentent plus libres et individuellement plus responsables, on ne peut les qualifier d'« autonome » au sens ancien du terme. Ils développent de nouvelles facultés cognitives, plus instinctives, qui ne s'accordent pas facilement avec les anciennes habitudes de recherche (après avoir appris à se servir d'un dictionnaire et d'une encyclopédie à l'école, la plupart des usagers étaient prêts à faire une recherche en maîtrisant tous les aspects) Les avancées historiques en terme de libre accès, de communication et de médiation des collections, ont permis aux usagers une meilleure circulation dans l'espace : ce qui favorise l'efficacité d'une recherche, la curiosité et la découverte... Elles se doivent d'être poursuivies dans un nouvel espace que l'on appelle le web. Pour cela, les bibliothécaires ne peuvent faire l'impasse sur une offre « virtuelle » à la hauteur, qui peu à peu répond de mieux en mieux non seulement aux besoins des usagers, mais également à leurs attentes : parfois plus difficiles à évaluer...

Au début des années 2000, trois types d'usagers coexistaient : les néophytes, les sensibilisés et les habitués (parmi eux existe un nombre toujours croissant de spécialistes passionnés). Les professionnels sont conscients de l'enjeu de démocratisation de la culture (initier à l'utilisation de l'informatique, donner accès à l'Internet et à son contenu...) et de l'enjeu professionnel (l'informatique qui devient indispensable pour trouver un emploi, réussir un concours...) Mais les techniques, les outils et les usages sont encore trop en construction sur le web pour que l'enjeu informationnel et pédagogique soient réellement pris en compte dans toute leur importance : c'est une habitude vieille de deux millénaires d'utilisation de l'imprimé dans l'accès à la connaissance et au savoir qui est remise en cause ! En 2001, les bibliothécaires de la BPI concluent leur intervention au colloque virtuel⁸¹ par ces mots : « De nouveaux types d'usagers vont sans doute émerger dans la foulée, porteurs de nouvelles demandes, de nouvelles façons de faire et sans doute de penser. Par ailleurs, la concurrence du privé risque de devenir pressante (...) Il va falloir très vite, si l'on souhaite accompagner ce mouvement, inventer de nouveaux services sur place ou à distance et développer de nouvelles compétences en ce qui concerne le métier même. » L'utilisateur est donc déjà au cœur des préoccupations...

⁸¹ Ibid.

2.2. Le « Web 2.0 » : évolution et/ou révolution ?

2.2.1. « WEB » ET « 2.0 »

Le Web 2.0, né il y a seulement six ans, est aujourd'hui entré dans le langage courant pour nommer un phénomène nouveau qui s'est répandu dans les pratiques sociales à une très grande vitesse. En l'espace de quelques années, toutes les parties de notre société se sont senties concernées directement par cette évolution moderne que l'on appelle le « Web 2.0 » : politiques et citoyens, professeurs et étudiants, littéraires et scientifiques, entrepreneurs et mères au foyer, adolescents et retraités, mais enfin et surtout les professionnels et les usagers de l'information.

C'est en 2003, que la première occurrence de l'expression « Web 2.0 » a été prononcée. Que veut dire cette combinaison du mot anglais « Web » et des chiffres « 2.0 » ? Le mot « Web » est traduit en français par le mot « Toile », et désigne la plupart du temps l'Internet (le réseau faisant tout de suite penser à un fonctionnement en toile d'araignée). Il existe d'ailleurs souvent une confusion entre ces deux termes employés pour une seule et même chose. Pourtant, ils ont un sens différent. Le Web, métaphore couramment admise depuis 1989, désigne le service qui permet de naviguer sur l'« Internet ». L'Internet étant compris dans son sens initial, c'est-à-dire celui de « réseau ». Il est d'ailleurs défini par *Le Petit Larousse* en 1997 comme : « réseau télématique international d'origine américaine, très utilisé notamment dans le domaine scientifique ». L'« Internet », seul terme défini sur ce dictionnaire en 1997, montre à quel point ses usages se sont déployés. Et surtout, « Internet » est le seul mot défini. Cette réserve en dit long sur les difficultés de définition des nouvelles technologies liées à l'Internet, très rapidement obsolètes et encombrées de termes à sensation, à visée marketing... Qu'en est-il du « Web 2.0 » ?

Le terme vient d'une pratique courante des informaticiens : ils nomment les nouvelles versions de leur logiciel grâce à des indicateurs chiffrés. Une première version d'un logiciel est par exemple d'abord nommée, puis chiffrée par « 1.0 ». Si une version légèrement élaborée apparaît, elle sera une version « 1.2 ». Enfin, si le logiciel est réellement refondé, avec de nouvelles applications possibles, ce sera alors une deuxième version. Le logiciel libre de bureautique Open Office en est par exemple à sa

troisième version : il s'appelle donc « Open office 3.0 ». Le terme « Web 2.0 » voudrait donc dire que le web connaît actuellement sa deuxième version : quelles sont donc les nouvelles possibilités techniques qu'apportent le web d'aujourd'hui pour l'appeler ainsi ?

Pour mieux appréhender la naissance du concept de « Web 2.0 », un historique rapide des principales évolutions du Web permet de mieux comprendre en quoi les outils informatiques regroupés sous le terme « Web 2.0 » sont révolutionnaires ou pas, et quelles sont les conséquences de leur usage. Dominique Lahary, bibliothécaire, dans son introduction à un historique intitulé « Des protocoles et des formats »⁸², présente le « Web 2.0 » comme le produit d'une histoire courte mais intense de mutations techniques, mais aussi sociales et culturelles.

2.2.2. LE « WEB 2.0 » : UN CONCEPT JEUNE...

- **Genèse du terme**

En 2003, le terme « Web 2.0 » est utilisé pour la première fois par Dale Dougherty, à l'occasion de la préparation d'une conférence. Cofondateur de la société d'édition O'Reilly Média avec Tim O'Reilly, il a choisi ce terme pour tenter d'illustrer le résultat de ses analyses concernant les transformations du web. Il donne quelques exemples pour concrétiser ses dires et présente sous ce terme les dernières évolutions de certains sites en comparaison avec d'autres sites qui n'auraient pas encore intégré de nouvelles possibilités en plein développement sur la Toile. Il compare ainsi deux générations de services appelés « 1.0 » et « 2.0 » : parmi les exemples cités, il y aurait Doubleclick un service « 1.0 » alors que Google AdSense serait « 2.0 », mais aussi les plateformes de photographies Ofoto (« 1.0 ») et Flickr (« 2.0 »).

- **Naissance d'un concept**

Le terme « Web 2.0 », d'abord inventé pour donner une idée des dernières évolutions du web, se conceptualise avec une première tentative de définition. Le *Petit Larousse* donne du mot concept, de « conceptus », « saisi » en latin, la définition suivante : « représentation intellectuelle d'un objet conçu par l'esprit ». Cette définition

⁸² In Coll., *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*, ABF, 2008 (Médiathèmes)

nous rappelle que les concepts naissent d'une volonté intellectuelle de nommer ce qui nous entoure, pour mieux se l'approprier, et surtout pour qu'il puisse devenir un objet d'étude : c'est-à-dire défini et circonscrit, une condition indispensable de son analyse. Mais il est difficile de circonscrire un objet mouvant, en constante mutation. Il est cependant nécessaire de pouvoir analyser certaines étapes essentielles de l'évolution du web.

Le « Web 2.0 » est un concept jeune : il est apparu pour la première fois il y a six ans, en 2003, et c'est il y a seulement quatre ans que sa première définition apparaît. En octobre 2004 a lieu la première conférence sur le « Web 2.0 » aux Etats-Unis, et c'est à cet évènement qu'est généralement associée la date de naissance du « Web 2.0 ». C'est l'année suivante, en octobre 2005, que Tim O'Reilly⁸³ développe le premier concept en proposant une définition par l'intermédiaire de huit principes clés caractérisant selon lui les applications du « Web 2.0 »⁸⁴. Ces huit principes peuvent être résumés en cinq points importants :

1. le web est transformé en plateforme ;
2. une architecture de participation se développe ;
3. des outils en constante évolution ou amélioration, qui restent longtemps en version bêta (version d'expérimentation) ;
4. les logiciels permettent, au-delà des machines, l'assemblage d'outils et de services indépendants les uns des autres ;
5. et enfin l'importance des « connaissances implicites », données publiées par les utilisateurs.

De plus, Tim O'Reilly développe déjà lors de cette conférence la dimension sociale du phénomène « Web 2.0 ». Il propose un peu plus tard une nouvelle définition plus compacte en ces termes :

⁸³ Tim O'Reilly, cofondateur de la maison d'édition O'Reilly Media spécialisée dans l'informatique, est aujourd'hui l'un des leaders majeurs du monde de l'Internet. Il développe les principes du « Web 2.0 » en collaboration avec une autre société, MediaLive, et par l'intermédiaire de son équipe, dont John Battelle.

⁸⁴ Tim O'Reilly, « What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software » in *Oreilynet.com* [en ligne]
<http://www.oreilynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

« *Web 2.0 is the network as platform, spanning all connected devices; Web 2.0 applications are those that make the most of the intrinsic advantages of that platform: delivering software as a **continually-updated** service that gets better the more people use it, consuming and remixing data from **multiple sources**, including individual users, while providing **their own data and services** in a form that allows **remixing** by others, creating network effects through an "**architecture of participation**," and going beyond the page metaphor of Web 1.0 to deliver rich user experiences.* »⁸⁵

Voici une des traductions possibles de cette définition :

« Le Web 2.0 est le réseau en tant que plateforme, enjambant tous les dispositifs reliés ; les applications du Web 2.0 sont celles qui tirent le meilleur des avantages intrinsèques de cette plateforme : fournissant un service de logiciel **mis à jour en permanence**, offrant plus et mieux aux utilisateurs, consommant et ré-agencant des données des **sources multiples**, incluant les particuliers qui peuvent fournir **leurs propres données et services** sous une forme qui autorise le **retraitement** par d'autres, créant des effets de réseau au travers d'une « **architecture de participation** » et allant au-delà de la métaphore de page du Web 1.0 pour fournir des expériences riches d'utilisateur. »⁸⁶

Que peut-on retenir de cette définition ? Premièrement, une plateforme est un « ensemble formé par un équipement tel qu'un pc et d'un système d'exploitation. Chaque plateforme a des spécificités qui les rendent parfois incompatibles entre elles. » selon le *Dico info*⁸⁷. Si le web se transforme en plateforme, il permet donc une compatibilité généralisée, ce qui facilite le partage et l'accès à l'information, puisque l'on se trouve alors sur le web comme sur son propre ordinateur. Deuxièmement, la réunion de sources multiples au sein d'une même page, et leur mise à jour permanente et automatique, permet à l'internaute de gérer à sa manière l'information du web.

⁸⁵ Source : http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web_20_compact_definition.html

⁸⁶ Source de la traduction :

Didier Frochot, Fabrice Molinaro. « Dossier spécial : « Web 2.0 » » in *Les Infostratèges.com* [en ligne] http://www.defidoc.com/publications/dossierspecial_web2.0.htm

⁸⁷ *Dico info* (version beta) [en ligne] <http://dictionnaire.phpmyvisites.net/>

Comment ? Troisièmement, grâce à une « architecture de participation », c'est-à-dire un système de publication qui permette à l'internaute d'intervenir sur le contenu d'une page web : l'internaute peut à la fois sélectionner et organiser des contenus déjà existants, mais il peut aussi intervenir sur ces mêmes contenus en les modifiant (effacer ou ajouter...), ou tout simplement en les créant (laissant à d'autres le droit de les modifier à leur tour). Pourquoi ces interventions sont-elles ouvertes ? Dans la définition, il est parlé d'« effets de réseaux », mais aussi de « fournir des expériences riches d'utilisateurs ». Ces techniques intègrent donc dans leur probabilité d'usages une donnée sociale essentielle : la volonté des utilisateurs de participer au contenu du web et surtout de le partager et de le construire ensemble, via des groupes et des communautés d'intérêts, mais sur une plateforme ouverte à tous.

2.2.3. LE « WEB 2.0 » : REALITE TECHNIQUE OU INVENTION MARKETING?

- **Le « Web 2.0 » : une nouvelle génération du Web ?**

Pour distinguer « Web 1.0 » et « Web 2.0 » (Cf. Annexe 1), les informaticiens mettent l'accent sur l'état du web initial. Les pages web étaient la plupart du temps statiques, c'est-à-dire rarement ou jamais mises à jour. De plus, le web était principalement considéré comme un outil de diffusion et de visualisation de données : les créateurs de contenus mettaient donc avant tout l'accent sur l'esthétique des pages et s'intéressaient ensuite au nombre de pages vues. En bref, le web était un support de plus parmi d'autres, dont certaines caractéristiques uniques étaient prises en compte, mais dont l'usage restait traditionnel (des textes clos, sur support numérique et facilement accessibles).

Ce n'est plus le cas du « Web 2.0 », qui est en constante mutation et dont les informations ne sont plus figées, mais enrichies et modifiées en permanence grâce à l'intervention d'internautes auparavant « passifs », ou tout simplement lecteurs (même si la lecture numérique a déjà contribué à rendre plus actif le lecteur, il reste lecteur). La principale révolution du « Web 2.0 » est donc d'avoir rendu l'internaute acteur : l'internaute devient alors auteur, correcteur, éditeur, indexeur et diffuseur de contenu. Mais aussi de rendre le Web en version « bêta »⁸⁸ perpétuelle : c'est-à-dire que les

⁸⁸ Un site en version « bêta » (lettre B en grec, donc la deuxième version d'un site) est un site jeune, en construction, mais suffisamment abouti pour être ouvert au public, et surtout proposé à l'amélioration

producteurs de sites Web et de services ne cherchent plus à aboutir leur travail, au contraire. C'est une expérimentation permanente, qui fait appel à l'internaute. On peut donc raisonnablement parler d'une nouvelle génération du web, et même de révolution du web. Mais le « Web 2.0 » peut-il être qualifié de révolution technique ? Après avoir étudié les arguments qui nient l'existence d'un « Web 2.0 » et de ses nouveaux apports techniques, il est nécessaire ensuite de faire état des fonctionnalités techniques du Web nécessaires au « Web 2.0 », retraçant leurs évolutions majeures, celles qui ont donné naissance aux outils du « Web 2.0 » (Cf. chapitre suivant : « Le « Web 2.0 » : une révolution en marche »).

- **Le « Web 2.0 » : un coup marketing de plus ?**

Des discours que l'on pourrait qualifier abusivement de « négationnistes »⁸⁹ soutiennent que le « Web 2.0 » est un terme marketing inventé par des sociétés d'édition informatique en manque de modèle économique... Une possibilité relayée dans l'article « Web 2.0 » de l'encyclopédie *Wikipédia*⁹⁰ par ces termes : à cause d'une seconde « bulle Internet »⁹¹, « beaucoup de sociétés web 2.0 [tenteraient] de créer le même produit avec un manque manifeste de modèle économique. » Ainsi, le « Web 2.0 » n'existerait pas, il ne serait que le deuxième nom d'un Web inchangé, un leurre économique, un produit marketing destiné à cacher la pauvreté des dernières innovations techniques. D'ailleurs sont-elles des innovations techniques ? D'après cette critique, non, ce ne sont que des innovations marketing : un nom, une démarche publicitaire, une idée, un « fantasme », l'orchestration d'un « complot » visant à vendre des produits « inutiles » ou en manque de demande, suite à l'effondrement économique de l'économie du Web en 2001. Pourquoi une telle critique ? Parce que les informaticiens savent que dès les débuts du web existaient déjà des technologies et des concepts associés aujourd'hui au « Web 2.0 » : c'est le cas par exemple des services « Web 2.0 » mentionnés par Dale Dougherty lors de la première conférence sur le sujet (Google AdSense, Flickr...)

collaborative. L'information est le plus souvent bien visible grâce à une étiquette apposée au niveau du nom du site. La version « bêta » est devenue synonyme d'expérimentation et d'amélioration permanente.

⁸⁹ Au sens de nier l'existence d'un « Web 2.0 » quel qu'il soit, souvent associé à une théorie du complot : celui de grandes firmes en recherche d'une nouvelle notoriété et d'une nouvelle clientèle...

⁹⁰ « Web 2.0 », in *Wikipédia* [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0#cite_note-LMI1139-0

⁹¹ La première occurrence à la « Bulle Internet » fait référence à une crise économique de l'économie du web en 2001 : l'éclatement d'une bulle spéculative a entraîné l'effondrement de la valeur des titres.

De plus, certaines idées associées au « Web 2.0 » auraient déjà été appliquées avant l'invention du terme : l'article de *Wikipédia* mentionne par exemple les fonctionnalités offertes avant 2003 par la librairie en ligne *Amazon*, dont la possibilité donnée aux internautes de participer au site en écrivant des critiques ou des guides de consommation... D'autres exemples viennent à l'appui de cet argument : l'annuaire *Dmoz*, créé en 1998, dont le contenu est entièrement géré par les utilisateurs depuis ses débuts, et l'agence de presse *Indymedia*, en publication ouverte depuis sa création en 1999. Quel est donc l'intérêt de nommer autrement ces technologies préexistantes et de les associer à une nouvelle génération du web ? Les informaticiens sont plutôt d'avis que se réclamer du « Web 2.0 » a d'avantage pour objectif de s'auto-promouvoir que d'appliquer réellement les idées du « Web 2.0 »... Il est vrai que le « Web 2.0 » a joué effectivement ce rôle. De nombreuses entreprises ont utilisé ce terme à la mode pour améliorer leur audience et donc leurs ventes... Mais cela veut-il dire que le « Web 2.0 » n'existe pas ? Est-ce un pur produit marketing ? Les journalistes spécialisés, pris de court par l'emploi généralisé du terme « Web 2.0 », ont plutôt penché pour cette solution : c'est un *buzzword*⁹², un terme de plus à la mode, employé abusivement, pour déclencher une opération publicitaire... Cette habitude existe dans les milieux économiques de l'informatique, et de nombreux mots à la mode liés aux technologies du web ont rapidement disparus. Des blogs ont même annoncé la mort du « Web 2.0 » : mais quel « Web 2.0 » ? Celui des informaticiens et des entreprises économiques qui ont gagné leur réputation et leur chiffre d'affaire grâce au terme « Web 2.0 », qui a été pour eux un véritable succès marketing... Ainsi, *TechCrunch*⁹³, blog spécialisé, annonçait le 10 octobre 2008 la mort du « Web 2.0 », en tant que phénomène économique, suite aux difficultés de la crise économique de 2008 : pas une « bulle Internet » de plus, mais bien une crise financière mondiale... Mais pourquoi parle-t-on encore d'un phénomène dont le fondement, la date de naissance, et même l'intérêt est contesté ?

Pourquoi parle-t-on encore de « Web 2.0 » ? Sa réussite dépasse de loin tous les phénomènes marketing du Web, il est devenu un terme à la mode dans de nombreux

⁹² Un *buzzword* est un mot destiné à faire du « buzz », de l'audience. C'est un mot à la mode, construit de manière à lui donner une apparence intimidante, mais dont le sens est assez flou, et qui sert souvent à donner le change d'une absence réelle de contenu. [Wikipédia]

⁹³ Michael Arrington, « An Ignoble But Much Needed End To Web 2.0, Marked By A Party In Cyprus », in *TechCrunch* [en ligne]
<http://www.techcrunch.com/2008/10/10/an-ignoble-but-much-needed-end-to-web-20/>

milieux sociaux, au point que ne pas le connaître signifie une véritable « honte » médiatique et sociale⁹⁴ : les phénomènes marketing du Web dépassent d'ailleurs rarement l'audience du groupe des techniciens concernés, ainsi que les publics visés...

Le terme « 2.0 » lui-même est contesté par les informaticiens, mais leur argument possède en lui-même la réponse à la question posée. En effet, si le « .0 » imite les numéros de versions des logiciels, c'est le seul point commun, car chaque nouvelle version d'un logiciel est clairement annoncée et définie (c'est-à-dire distinguée précisément des autres versions avant même sa sortie) ; « alors que l'existence du web 2.0 est un constat a posteriori » précise l'article de *Wikipédia*. L'usage du « .0 » s'est donc répandu par allusion. Un exemple de l'utilisation de ce stratagème est l'expression employée pour le titre de couverture du *Time* du 13 octobre 2008 : « Depression 2.0 »⁹⁵. Cette expression employée pour illustrer la crise financière de 2008 signifie que la crise de 2008 est la deuxième grande dépression économique mondiale après celle de 1929. Ainsi l'utilisation de l'expression « Web 2.0 » fait référence à une grande transformation du web repérée a posteriori, suffisamment importante pour parler d'un deuxième web, qui serait différent du premier... Quelle est cette transformation ? Analyser différentes définitions du « Web 2.0 » et leur source peut peut-être permettre de trouver les dénominateurs communs d'un « Web 2.0 » compris par tous de la même manière...

- **Définir le « Web 2.0 » : impossible ?**

Athising Ramrajsingh, doctorant en sciences de l'information et de la communication, s'est appliqué dans sa thèse⁹⁶ à étudier la représentation du « Web 2.0 » auprès des « 100 blogueurs francophones les plus influents⁹⁷ » de la catégorie « High-

⁹⁴ C'est le cas de deux politiciens interrogés par un journaliste d'Europe 1 sur la définition du terme « Web 2.0 » : leur manque d'informations a suscité un buzz relativement moqueur chez les blogueurs... Situation indiquée dans plusieurs articles (*Marianne2*, *LePost*...), voici celui de *Europe1.fr* : [http://www.europe1.fr/Info/Actualite-France/Politique/C-est-quoi-le-web-2-0-apres-Frederic-Lefebvre-Benoit-Hamon-piege/\(gid\)/194352](http://www.europe1.fr/Info/Actualite-France/Politique/C-est-quoi-le-web-2-0-apres-Frederic-Lefebvre-Benoit-Hamon-piege/(gid)/194352)

⁹⁵ Expression reprise de l'article de Niall Ferguson. "The End of Prosperity ?", in *Time*. 2 octobre 2008, p. 2. <http://www.time.com/time/business/article/0,8599,1846450,00.html>

⁹⁶ Athisingh Ramrajsingh. *Les nouvelles technologies Web, facteur d'un glissement de la prérogative politique ? : Approche critico-discursive du mode d'existence idéologique du Web 2.0 révélant ses impensés et analyse des enjeux sur le plan macro-sociétal*. Thèse de doctorat d'État, Aix-Marseille, 2009.

⁹⁷ L'influence peut être appréciée comme la capacité d'un blogueur à orienter les choix (de lecture ou d'achat) de son lectorat en fonction de ses recommandations. Cf. Athisingh Ramrajsingh, *op. cit.*

tech » ou « hautes technologies » en français (classement *Wikio*, mars 2008)⁹⁸. Ceux-ci sont bien-sûr les plus au courant des dernières évolutions du web et sont particulièrement spécialisés dans le traitement du concept de « Web 2.0 ». Les tentatives de définition du « Web 2.0 » écrites par les blogueurs prouvent qu'une seule et même communauté d'internautes, aux intérêts et formations quasi-communes s'accorde difficilement sur le sujet. Tim O'Reilly a donné des principes directeurs, des exemples illustrant la différence entre un éventuel « Web 1.0 » et le « Web 2.0 » où les internautes peuvent devenir producteur de contenu et interagir, mais le concept reste très large. Alors, définir le « Web 2.0 » serait-il impossible ? Impossible, non. Mais difficile, oui. Malgré la multitude des avis, une démarche rigoureuse permet de réunir tous les points d'accord. De plus, la thèse précédemment citée ajoute que parmi les blogueurs « High-tech » : « si les mots font débat, les réalités, elles, ne souffrent aucune discussion. » Malgré les débats, si l'on analyse les discours, le « Web 2.0 » paraît bien être une réalité technique acceptée par tous, même si certains font le choix de ne pas utiliser ses outils...

Les multiples définitions proposées par le moteur de recherche *Google* montre à quel point il est difficile de choisir une définition plutôt qu'une autre (Cf. Annexe 2). Pourquoi ? Parce que le « Web 2.0 » a donné naissance à des « définitions 2.0 », c'est-à-dire proposées par les internautes eux-mêmes *via* des outils du « Web 2.0 »... Ces définitions sont donc en constante mutation (c'est le cas par exemple de la définition donnée par *Wikipédia*, encyclopédie collaborative), font appel à de nombreuses participations (définitions données par des blogueurs), et sont personnalisées, car la participation de chacun permet d'adapter chaque définition au besoin de chaque blogueur ou communauté de blogueurs... (Ces trois caractéristiques du « Web 2.0 », à la fois collaboratif, participatif et personnalisable, seront plus amplement développées après avoir étudié les fondements techniques de l'apparition du phénomène du « Web 2.0 » : en d'autres termes, tenter de distinguer le « vrai » du « faux »...) L'étude des douze définitions proposées par le moteur de recherche *Google* permet d'avoir un aperçu des divergences qui existent autour du phénomène du « Web 2.0 ».

⁹⁸ La position d'un blog dans le classement du site [Wikio](#) dépend du nombre et de la valeur des liens entrants présents sur d'autres blogs. Cf. Athisingh Ramrajsingh, *op. cit.*

Les définitions 1 et 4 de la page résultats de *Google* mettent bien en évidence que le « Web 2.0 » désigne bien à la fois « des techniques et des usages » ; et toutes les autres définitions sont d'accord pour associer des outils avec des pratiques. Certaines mettent davantage l'accent sur les usages comme les définitions 7 et 10, d'autres davantage l'accent sur des outils comme les définitions 5 et 6. La définition 6 ne met d'ailleurs en relief que l'aspect marketing des caractéristiques des outils du « Web 2.0 ». Les définitions 3 et 11 précisent que les techniques ne sont pas nouvelles et que le « Web 2.0 », loin d'être une évolution technique, est plutôt une tendance ou une philosophie de l'usage qui transforme le lecteur passif en internaute actif. Les définitions 1, 2, 4, 10, et 12 affirment le contraire, associant le « Web 2.0 » à l'évolution naturelle du Web, sous-entendue technique. De plus, elles associent (avec la définition 9) à cette nouvelle génération du Web une caractéristique principale : l'interactivité. En quoi cette interactivité diffère-t-elle de celle du « Web 1.0 » ? Les définitions 2, 10 et 12 répondent par la valorisation de l'utilisateur et de ses relations par une démarche centrée sur l'utilisateur, qui donne le pouvoir à l'internaute. Comment ? En facilitant la contribution de tous, grâce à la mise à disposition d'outils techniques (définition 5) et de nouveaux services (définition 9). Seule la définition 8 parle d'un développement communautaire et participatif... Voici donc les aspects essentiels du « Web 2.0 », vu par des entreprises, des experts consultants, des journalistes ou des associations...

De nombreuses autres définitions existent, mais cet échantillon montre que globalement deux angles d'abord du « Web 2.0 » existent, l'un technique et marketing, et l'autre social et technique. Le « Web 2.0 » est donc un phénomène sociotechnique. Comme tous les phénomènes sociotechniques, le « Web 2.0 » développera suffisamment de transformations d'usages pour avoir des conséquences sur de nombreux aspects de la vie des usagers-internautes d'aujourd'hui et de demain.

2.2.4. LE « WEB 2.0 » : UNE REVOLUTION EN MARCHE...

- **Une évolution technique au service d'une révolution des usages**

Les informaticiens et les journalistes spécialisés se sont centrés sur une vision technique et économique du phénomène « Web 2.0 ». Rares sont ceux qui affirment que le « Web 2.0 » est un terme marketing sans réel contenu, mais nombreux sont ceux qui préfèrent préciser que « l'expression « web 2.0 » est (...) un terme générique pour un

ensemble d'évolutions concernant davantage les usages que les techniques (donc relevant plus de la sociologie que de l'informatique) »⁹⁹ Les informaticiens veulent donc bien admettre que la dimension sociale des usages du « Web 2.0 » est une réalité bien tangible. Il faut pourtant que les techniques évoluent pour que les usages suivent...

Pourquoi un tel acharnement sur un nouveau concept ? L'effet de mode, l'habitude de l'utilisation de slogans marketing, et les critiques des informaticiens poussaient certains journalistes vers une négligence... De plus, « Le concept [de « Web 2.0 »] lui-même a été lancé à l'anglo-saxonne, de manière très pragmatique, comme une nébuleuse indéfinissable, tout juste illustrée d'exemples "pour faire comprendre ce qu'on veut dire". On est loin de la conceptualisation à la française et l'esprit cartésien est toujours un rien dérouté par l'empirisme d'outre-Atlantique. » nous précise l'éditorial du « Dossier spécial Web 2.0 »¹⁰⁰ des *Infostratèges*. Il ajoute : « Toujours est-il que le Web 2.0 est devenu une réalité tangible ». Pourquoi ? Parce qu'« il est avant tout sous-tendu par des avancées techniques importantes, qui globalement permettent au plus grand nombre d'internautes de devenir auteur et acteur sur le réseau. » Pourquoi parler ainsi, puisque les informaticiens ont prouvé que ces techniques ne sont pas nouvelles ? L'éditorial précise aussi que les techniques qui donnent la possibilité aux internautes de participer ne sont pas nouvelles, mais qu'elles évoluent dans ce sens par ces mots : c'est « Un pas de plus dans ce sens, et non une nouveauté puisque – déjà – le "premier" Web offrait beaucoup de souplesse pour que toute personne puisse communiquer. » Pourquoi l'usage de ces techniques s'est-il alors développé si vite ? Parce que « aujourd'hui c'est encore plus facile et tout aussi peu cher. Deux critères qui vont sans doute donner un nouveau souffle au Web... » Ce nouveau souffle, pourquoi ne pas l'appeler « Web 2.0 » ?

Si le « Web 2.0 » ne peut qualifier une révolution technique, il fait cependant nécessairement appel à une génération d'outils développés grâce à l'évolution de certaines techniques. Il s'avère donc nécessaire, comme cela a été dit précédemment¹⁰¹, de faire un court historique technique des dernières évolutions de l'Internet, avant de citer les principaux outils associés au « Web 2.0 ». Voici donc les principales avancées techniques historiques sur lesquelles s'appuient les outils du « Web 2.0 » :

⁹⁹ Cf. note 72.

¹⁰⁰ Cf. note 69.

¹⁰¹ Cf. chapitre « Le « Web 2.0 » : une nouvelle génération du Web ? », p. 69.

1. Le web, qui a permis la diffusion de l'usage de l'Internet partout et par tous, devient une **plateforme** pour des services non web d'Internet, comme la messagerie par exemple (grâce au protocole HTTP¹⁰²).
2. **L'interfaçage**¹⁰³ web des bases de données voit le jour et permet le développement de nombreux services sur Internet : acheter des marchandises en ligne, rechercher un horaire de chemin de fer, utiliser une plateforme de e-administration, interroger un catalogue de bibliothèque ou un moteur de recherche...
3. Le web est en grande partie fait de pages statiques à l'origine, des pages qu'on ne peut mettre à jour qu'en les remplaçant. Les **éditeurs HTML**, première génération de logiciels de création de sites web, permettent malgré tout d'écrire une page web aussi facilement qu'avec un logiciel de traitement de texte, puis de les charger sur le site web grâce au protocole FTP.
4. Le système de pages statiques empêchant une amélioration de la navigation au sein d'un même site web à environnement constant ou mouvant, chaque page web devait être corrigée une à une. Est alors inventé un système de **frames** ou de « **cadres** » permettant la gestion séparée des éléments d'une même page web grâce à plusieurs fichiers de gestion. Mais sauvegarder une telle page devient impossible : seule la page d'accueil reste en mémoire. Ce système fait perdre l'avantage du fonctionnement des liens hypertextes.
5. Un nouveau mode de gestion de sites concurrence les éditeurs HTML : les **CMS**. Le protocole FTP ne sert plus qu'au chargement d'images fixes ou animées, et de fichiers joints ; c'est le protocole HTTP qui est utilisé grâce à la méthode POST¹⁰⁴ : tout se passe alors sur le web grâce à un système de formulaires, pages ou portions de pages web comportant des champs de saisie. Ainsi, l'administrateur construit un squelette, et les gestionnaires du site n'ont plus qu'à créer des rubriques, des sous-rubriques, des articles, générant autant de pages accessibles via une URL¹⁰⁵. Les sites gérés de cette

¹⁰² Cf. Annexe 4.

¹⁰³ Cf. Annexe 5.

¹⁰⁴ Cf. Annexe 4.

¹⁰⁵ URL et XML à suivre : Cf. Annexe 4.

manière sont qualifiés de dynamiques : lorsqu'on clique sur une rubrique ou un mot clé, on génère une requête qui déclenche l'envoi d'une page web créée à la volée (à la manière des réponses issues d'une base de données). Les CMS facilitent donc la participation des internautes.

6. Le langage **XML** est un nouveau format qui permet de décrire des données, mais aussi des messages véhiculés par les protocoles. Il permet le développement de l'indexation du web...
7. De nombreux autres **formats** apparaissent pour alléger et communiquer plus facilement des documents multimédia (son, image, animation...)
8. Des protocoles de diffusion en continu, ou *streaming* en anglais, permettent de lire un flux audio ou vidéo sans coupures ou difficultés.
9. Des protocoles de communication directe d'ordinateur à ordinateur, communément appelé *peer to peer*, ou de « pair à pair » en français, permettent le téléchargement parfois illégal de certains contenus.

C'est cette évolution technique qui est à l'origine de l'apparition de nouveaux outils et de nouveaux services... Certaines de ces techniques combinées entre elles ont donné naissance à une nouvelle génération d'outils, a posteriori associés au concept de « Web 2.0 », car ils représentent ensemble un grand pas en avant du web dans l'offre de participation aux internautes. En quoi ces évolutions techniques ont-elles facilité l'usage actif du web ? Une typologie possible des principaux outils associés au « Web 2.0 » (car ils sont extrêmement nombreux et variés, et sont en transformation perpétuelle) permet aujourd'hui de répondre à deux questions à la fois : de quels outils parle-t-on exactement et quelles ont été les technologies utilisées lors de leur création ?

- **Typologie des outils du « Web 2.0 »**

Le nouveau mode de gestion de sites appelé CMS a donné naissance à une famille de logiciels de conception et de mise à jour dynamique de sites web. Puisque la facilité d'utilisation est l'une des deux grandes raisons de la généralisation des usages des outils du « Web 2.0 » : en quoi ces sites web sont-ils plus faciles d'utilisation ? Tout d'abord, ils facilitent énormément la création d'un site web : il suffit de remplir une

structure déjà construite. En effet, les sites web gérés par CMS sont comme des squelettes prêts à être enrichis : libre à l'utilisateur d'y ajouter du contenu aussi simplement qu'en remplissant un formulaire, grâce à un système de rubriques. De plus, le gestionnaire peut très facilement en modifier le contenu. Qu'en est-il des autres utilisateurs ? Un site géré par CMS offre deux possibilités principales :

1. Les internautes peuvent « poster »¹⁰⁶ des commentaires, associés à chaque article, unité textuelle datée et indépendante d'un site géré par CMS.
2. Les sites émettent des flux RSS. Les flux RSS ou fils RSS sont des fichiers, au format XML, comprenant le titre d'une information, une courte description et un lien vers la page source (Cf. Annexes 4 et 5).
 - SPIP, blogs et podcast

L'un des logiciels de CMS les plus répandus et utilisés en France est le logiciel libre SPIP¹⁰⁷ : la plupart des sites web administratifs, dont les sites d'organismes scolaires sont aujourd'hui des SPIP¹⁰⁸. Les SPIP émettent des fils RSS et permettent aux internautes identifiés de poster des commentaires sur l'espace privé du site, l'espace dédié à la gestion de son contenu. Les CMS, comme cela a été dit précédemment, permettent l'automatisation de la mise en page : ils facilitent donc grandement la création de sites. Si les SPIP sont utilisés en majorité par des groupes (professionnels ou associatifs), c'est moins le cas des blogs¹⁰⁹, avant tout utilisés par des individus assoiffés de reconnaissance (affective, professionnelle, artistique ou sociale...)

Les systèmes de gestion de contenu à l'origine des blogs sont hébergés et administrés par des entreprises dont les services allègent considérablement les étapes techniques relatives à la conception de sites Web : mise en forme (titres, texte, illustrations...), archivage automatique, outils de recherche interne intégrés, listes de liens, intégration de contenus multimédia, et gestion des commentaires. Sur un blog, les commentaires sont ouverts à tous, et seul l'administrateur du blog a accès à l'espace privé de gestion : il peut ainsi filtrer certains commentaires en les interdisant *a priori* ou

¹⁰⁶ On « poste » un commentaire, comme on « poste » un mail, toujours grâce aux formulaires et à la méthode POST du protocole HTTP.

¹⁰⁷ Cf. Annexe 4.

¹⁰⁸ Pour visualiser un exemple : Cf. le [site du collège Albert Camus de la Tour d'Aigues](#).

¹⁰⁹ Cf. Annexe 5 pour tous les concepts abordés dans ce chapitre.

bien en les supprimant *a posteriori*. D'abord journal de bord (ou bloc-notes lors de sa création en 1997 par John Barger) ou journal intime, le blog a ensuite évolué avec ses utilisateurs : carnet de note personnel ou professionnel, support d'états d'âme ou outil d'information et de veille¹¹⁰... Les blogs, qu'ils soient généralistes ou spécialisés, s'efforcent de créer leur propre ligne éditoriale en apportant de nouveaux contenus ou en se contentant de relayer des contenus vus ailleurs, souvent sur la blogosphère (espace d'habitation de la communauté des blogueurs)... Pour mieux suivre en direct les derniers billets parus sur les blogs, il est possible de s'y abonner *via* les flux RSS qu'ils émettent. Le Podcast est un fil RSS qui contient un lien vers un fichier audio MP3. Les flux RSS donnent donc aussi la possibilité d'une information automatique en temps réel de fichiers multimédia.

- Fils RSS et syndication de contenu

Le principe de syndication du contenu¹¹¹ est apparu dans les médias : c'est grâce à la syndication que des producteurs de programmes de télévision aux Etats-Unis ont pu vendre un même programme à plusieurs chaînes et que les agences de presse ont pu transmettre leurs dépêches à plusieurs journaux. Les contenus, des informations brutes, sont ainsi transmis à de nombreux destinataires sans être modifiés : ce sont les fils RSS qui permettent la syndication de contenu sur le Web. C'est grâce au langage de balise XML, un langage personnalisable, que les contenus d'un blog ou d'un SPIP peuvent être sauvegardés de manière à être visualisés ensuite grâce à un agrégateur de flux, qui affiche le contenu des balises (texte ou image).

- Agrégateurs de flux et géolocalisation

Les agrégateurs de flux sont, comme leur nom l'indique, des outils qui agrègent différents flux sur un même espace personnalisable : l'espace de lecture peut se présenter sous forme de liste à la manière d'une boîte de réception d'une messagerie électronique (*Google Reader*), mais aussi sous forme d'espace structuré par rubriques grâce aux Widgets¹¹² (*Netvibes* ou *Igoogle*). Un agrégateur de flux RSS est un mashup

¹¹⁰ Pour visualiser un exemple : Cf. [Bloggidoc](#), mon blog personnel.

¹¹¹ Grâce à la technologie AJAX (Asynchronous JavaScript And XML) qui s'appuie sur la combinaison de technologies déjà existantes. Cf. glossaire : Annexe 4.

¹¹² Widgets : Module qui reproduit une partie des fonctionnalités d'un site web, et qui peut être exporté et intégré dans un autre site web grâce aux fils RSS. Cf. Annexe 5

type, c'est-à-dire une application composite (« Web Application Hybrid ») qui combine du contenu provenant de plusieurs applications plus ou moins hétérogènes. C'est grâce à cette technologie que l'utilisateur peut choisir plusieurs applications et les intégrer dans un site web personnalisé. Les sites de géolocalisation sont donc des mashup : par exemple, il est possible ainsi d'intégrer sur un plan de ville la localisation d'appartements à louer et le montant du loyer... Sur *GoogleMaps* ou *GoogleEarth*, le premier étant un service de cartographie et le deuxième une photographie satellite du monde, il est possible de rechercher des informations sur les hôtels, les restaurants ou les écoles, les musées et bien d'autres lieux... Toutes les informations recueillies sur la plateforme seront visibles sur la carte ou la photographie : adresse, itinéraire, photos, vidéos, prix, adresse mail... Puis il est possible de personnaliser et enregistrer la carte ou la photographie ainsi enrichie de toutes les informations et redécoupages voulus. Ces sites sont enrichis directement par les utilisateurs, ou via des sites de partage.

- Les sites de partage

Les sites de partage où les contenus sont générés par l'utilisateur (UGC : *User Generated Content*) sont un enrichissement du Web multimédia sans précédent. Le « Crowdsourcing » ou « approvisionnement par la foule » facilite le partage de contenus de toutes sortes : travaux professionnels ou d'amateurs, grossiers, sérieux ou artistiques... « Tout » est sur les sites de partage : pourquoi ? Parce qu'ils simplifient la publication et la diffusion pour tous grâce à l'utilisation de logiciels libres et gratuits qui permettent la participation. Les sites sont souvent spécialisés autour d'un média : vidéo (*YouTube* ou *Dailymotion*), photos (*Flickr*), textes (*Scribd* ou *Calameo*), ou PréAO (Présentations assistée par ordinateur, sur *SlideShare* par exemple)... *Flickr* stocke de nombreuses photos, pour y accéder il faut donc un système de classement : la folksonomie permet d'associer aux photos des mots-clés librement choisis par l'utilisateur.

- Folksonomie et tags

La folksonomie est un néologisme anglais francisé qui donne un nom aux tentatives de classification collaborative du web. Elle est défini par l'Office québécois de la langue française comme un « système de classification collaborative et spontanée de contenus Internet, basé sur l'attribution de mots-clés librement choisis par des

utilisateurs non spécialistes, qui favorise le partage de ressources et permet d'améliorer la recherche d'information. » Ce principe est intégré dans divers outils déjà cités (blogs, sites de partage...), il l'est particulièrement dans les sites de « Social bookmarking », sites de gestion collaborative de signets, ou favoris (sites choisis par les utilisateurs). *Del.icio.us* propose par exemple aux utilisateurs de partager leurs signets, en associant à chaque site enregistré un ou plusieurs mots-clés (tags ou étiquettes) qui permettront d'abord à l'utilisateur de le retrouver, mais aussi à tous les autres utilisateurs de peut-être le trouver... Ainsi la folksonomie donne naissance à des nuages de tags (ou de mots-clés) dont la taille de police représente la fréquence d'utilisation : ce qui facilite ainsi la découverte de certains sites, permet d'évaluer l'orientation du contenu d'un blog¹¹³, et facilite parfois la cartographie heuristique de certains concepts¹¹⁴. Des wikis utilisent également ce principe.

- Les wiki

La technique du « wiki » est apparue avec la création du « Wiki Wiki Web » par Ward Cunningham en 1995, expression inspirée du mot hawaïen « wiki wiki » qui signifie « vite » en français : le wiki devrait alors accélérer certaines tâches... Comment ? En facilitant non seulement la publication, mais aussi la modification de contenus. Cet outil de gestion de site web est à visée collaborative : l'accès peut être restreint ou totalement ouvert. Les utilisateurs peuvent ainsi contribuer à l'enrichissement ou à la correction d'un contenu de manière bénévole. Ce n'est pas seulement le site qui peut être qualifié de collaboratif (comme c'est le cas des sites de partage), mais vraiment son contenu ! Le wiki le plus utilisé est l'encyclopédie collaborative *Wikipédia*, qui s'autogère grâce à la participation et la collaboration bénévole d'internautes qui ne cessent d'améliorer la qualité des articles et de leur gestion. Comment ces bénévoles peuvent travailler ensemble ? Grâce au réseautage social. Comme l'usage des blogs a contribué au développement de blogosphères, les wikis développent la collaboration sociale autour de réseaux.

¹¹³ Cf. nuage de tags de *Bloggidoc*, montre l'orientation éditoriale du blog : information, communication, bibliothèques et Web 2.0, pour la préparation au Capes (mot le plus gros du nuage...)

¹¹⁴ « Cartographie sensible du Web 2.0 », in notice « Web 2.0 » de *Wikipédia* http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0

- Les réseaux sociaux

Si les blogs sont une première tentative pour certains utilisateurs, particulièrement les adolescents, de développer leur réseau social, notamment grâce aux commentaires et aux « blogrolls », ce n'est pas l'outil le plus spécialisé. Des sites collaboratifs sont directement appelés « réseaux sociaux », et sont définis comme suit : « Structure dynamique prenant forme par l'existence des liens et des rapports sociaux ». « Il faut vivre l'expérience du réseau social pour le comprendre et le connaître » ajoute Jean-François Gervais à cette définition¹¹⁵. Chaque site cible une catégorie de personnes à sa création (les adolescents sur *Skyblog*, à la fois plateforme de blogs et réseau social, ou les étudiants sur *Facebook*) ou se crée à partir d'un projet précis (répondre à une question comme « Que faites-vous en ce moment ? » sur *Twitter*). Le « Social networking » ou réseau social est un concept qui définit des communautés regroupées autour d'un intérêt commun, mais il nomme également les sites hébergeurs ou supports de ces réseaux sociaux, qui proposent de nombreuses fonctionnalités qui facilitent l'échange et l'interactivité. Par exemple, certains de ces sites (comme *Twitter*) intègrent un service de microblogging, une messagerie en léger différé, stockent des données personnelles (création de profils et mise en contact sur critères d'affinité), etc.

- **L'internaute au centre du réseau...**

La plupart des technologies à l'origine des outils du « Web 2.0 » qui viennent d'être présentés ne sont pas « nouvelles ». Par exemple, les blogs sont nés officiellement en 1997 et les wikis en 1995. Oui, mais il a bel et bien fallu la création des CMS, du format XML et des mashups, pour que les outils du « Web 2.0 » apparaissent ! Les fondements technologiques sont essentiels au développement des outils du « Web 2.0 » et de leurs fonctionnalités. Si la révolution du « Web 2.0 » n'est pas purement technique, elle est sociotechnique !

- Participation, personnalisation, et collaboration

Le « Web 2.0 » engage un « réel déplacement de centre de gravité du Web » vers l'utilisateur. Didier Frochot et Fabrice Molinaro¹¹⁶, directeurs de la publication *Les*

¹¹⁵ J.-F. Gervais. *Op. cit.*

¹¹⁶ Didier Frochot, Fabrice Molinaro. « Dossier spécial : « Web 2.0 » », *op. cit.*

Infostratèges parlent d'un progrès technique incontestable : pourquoi ? L'hypertexte plaçait déjà l'internaute au centre du réseau, lui permettant d'être maître du cheminement de sa lecture, mais il ne lui donnait pas directement la parole. Le « Web 2.0 » rend l'internaute auteur et acteur du réseau : il gagne ainsi les pleins pouvoirs sur le texte. Le « Web 1.0 » était déjà une révolution de l'ampleur de l'apparition de l'imprimerie : une bibliothèque mondiale, un gisement d'information en expansion continue, un formidable outil de communication... « De sorte que la relation au Web ne différait presque en rien de celle de tout individu désireux d'enrichir son savoir et se procurant les outils classiques pour le faire : bibliothèques, librairies, ouvrages, revues, encyclopédies... » ajoutent les auteurs. Le « Web 2.0 » transforme radicalement la relation de l'internaute à l'information et au savoir. Comment ? En lui donnant la possibilité de construire lui-même des informations et de contribuer ainsi à un savoir collectif facilement appropriable par chacun. Voici les trois caractéristiques du « Web 2.0 » qui permettent cette transformation et que l'on peut qualifier à bon droit de révolutionnaire : participation, personnalisation, et collaboration.

- Facilité, liberté, gratuité

Quelles ont été les conditions nécessaires au développement technique de ces nouvelles caractéristiques du web ? Trois principes : facilité, liberté, et gratuité. Ce pourrait être la devise des développeurs de services « Web 2.0 ». Car si les techniciens n'avaient pas eu pour priorité de servir l'utilisateur en lui proposant des services faciles d'utilisation ; s'ils n'avaient pas ouvert à tous techniquement et juridiquement l'accès au contenu des sites et même aux logiciels¹¹⁷ ; et s'ils n'avaient pas développé des services totalement gratuits grâce à un nouveau modèle économique : le « Web 2.0 » n'existerait pas, car il ne serait ni participatif, ni personnalisable, ni collaboratif, et l'internaute serait resté à l'écart des dernières évolutions techniques (qui rappelons-le étaient apparemment déjà existantes à l'aube de l'Internet d'après les informaticiens...)

Si les technologies du « Web 2.0 » ne sont pas nouvelles, elles se caractérisent par leur appartenance à la mouvance « Open source », le monde du logiciel libre et

¹¹⁷ Le développement des logiciels libres a permis leur appropriation à la fois collective et individuelle grâce à un principe de totale liberté d'accès et d'acquisition, souvent grâce à la gratuité, mais aussi de modification, parce que libres de droits : ce qui a permis une évolution technique et d'usages plus rapide...

gratuit, ouvert à l'utilisateur et à sa participation. Ainsi le « Web 2.0 » serait l'aboutissement du projet initial du web vu par Tim Berners Lee¹¹⁸ : c'est-à-dire mettre l'utilisateur au centre du réseau, car comme le rappelle dans le *Journal du Net*¹¹⁹ Tristan Nitot, une des personnalité du monde des standard du Web, la création de l'hypertexte mettait déjà l'internaute au centre du réseau (*User Centric*), lui offrant toutes les navigations originales possibles... Le « Web 2.0 » serait donc la suite logique de cette première étape pour rendre plus actif l'internaute, mettant concrètement le web au service des usages. Les usagers sont-ils au rendez-vous ? Car c'est maintenant à eux de construire le Web, grâce au « Web 2.0 »...

- **Une révolution des usages, usages révolutionnaires**

Le développement de l'accès domestique à l'Internet Haut débit est rapide. Entre 1997 et 2005, la France bascule dans la société Internet, le seuil des 50 % des foyers équipés est franchi. Les internautes actifs et cyberacheteurs ont aussi dépassé les 50 %¹²⁰. En octobre 2007, 30 045 000 français âgés de 11 ans et plus, soit 57,1 % de la population âgée de 11 ans et plus se sont connectés à Internet au cours du dernier mois¹²¹. Le terrain est prêt pour un élargissement des usages du Web et du « Web 2.0 ».

« Le vocabulaire du « Web 2.0 » impressionne au premier abord, mais n'empêche pas les usages » : voici la constatation de l'un des spécialistes des usages du « Web 2.0 »¹²². Il est vrai que les termes utilisés pour nommer les technologies et outils du « Web 2.0 » apparaissent toujours comme « barbares » ou opaques, cependant les usages se généralisent. Les chiffres des statistiques d'usage des outils du « Web 2.0 » prouvent qu'en très peu de temps, les internautes ont pris d'assaut ces outils qui leur étaient destinés et qu'ils pouvaient créer, modifier ou partager à leur guise... C'est donc une explosion quantitative des usages des outils du « Web 2.0 » qui a permis la création de nouveaux usages, car les outils proposent et s'adaptent au besoin personnel ou collectif des usagers. Voici quelques exemples qui montrent à la fois la généralisation

¹¹⁸ Créateur du World Wide Web Consortium.

¹¹⁹ Tristan Nitot est responsable de Mozilla Europe lorsqu'il participe au *Journal de Net*. Article en ligne : <http://solutions.journaldunet.com/0606/060623-video-tristan-nitot.shtml>

¹²⁰ Cf. *Journal du Net* du 14 mars 2006.

¹²¹ Cf. « L'Audience de l'Internet en France, octobre 2007 » in Médiamétrie [en ligne] <http://eurokkom.com/marketing/audience.pdf>

¹²² Jean-François Gervais. *Web 2.0 : Les internautes au pouvoir*. Dunod, 2007.

rapide des usages grâce à des statistiques chiffrées, et les conséquences révolutionnaires qui les accompagnent : elles sont socioéconomiques et surtout idéologiques.

- Les agrégateurs : outils de veille ou portail ?

La généralisation de l'usage d'outils de veille informationnelle personnalisée a permis la multiplication des possibilités d'utilisation. *Igoogle*, par exemple est le plus couramment utilisé : d'abord simple page d'accueil personnalisable (décor, contenu...) donnant accès à quelques widgets gadgets (météo, programme TV, heure...), à quelques services (favoris, messagerie...), et à des ressources (presse, sites de partage...) et à tous les flux RSS choisis par l'utilisateur ; il est devenu une porte d'accès aux contenus des flux RSS, sans passer par l'ouverture des liens hypertextes, et propose un module qui fait office de réseau social. *Netvibes*, déjà en réseau, est devenu quant à lui l'outil de référence pour la veille personnalisée : c'est un agrégateur de flux RSS qui offre lui aussi la possibilité de choisir et classer des widgets, mais qui vise plus particulièrement l'organisation d'informations et de services adaptés au besoin de l'internaute. En moins de quatre mois d'existence, 600 000 internautes avaient déjà adopté ce service de page d'accueil sur mesure : selon son fondateur, Tariq Krim, *Netvibes* est un service « Web 2.0 » qui pousse les limites de la personnalisation et de la simplicité, et c'est la raison de ce succès¹²³. En janvier 2008, *Netvibes* comptait déjà 12 millions d'utilisateurs...¹²⁴ Les usages font sans cesse évoluer l'outil, qui propose à présent la possibilité de créer plusieurs pages personnelles, mais malheureusement toujours qu'une page publique malgré la généralisation de l'usage documentaire de cet agrégateur, qui fait très facilement office de portail documentaire.

- Les blogs et « le droit de parler »

Les évolutions étudiées des usages de la plupart des outils du « Web 2.0 » peuvent être qualifiées d'exponentielles. Pourquoi parler d'explosion ? Car cette évolution est multiple, exceptionnelle en quantité, et tout cela en très peu de temps. Deux exemples sont frappants de l'explosion des usages des outils du « Web 2.0 » : les

¹²³ Frédéric Bordage. « Tariq Krim, Netvibes: «Le web 2.0, c'est un retour à la course à l'innovation» », in *ZDNet.fr : Business et Technologies*. Publié le 14 mars 2006. [en ligne] <http://www.zdnet.fr/actualites/internet/0,39020774,39330539,00.htm>

¹²⁴ Julien G. « Comparatifs des pages d'accueil », in *Paperblog : avec vous pour vous*. Publié le 7 janvier 2008. [en ligne] <http://www.paperblog.fr/379363/comparatifs-des-pages-d-accueil/>

blogs¹²⁵ pour un usage participatif et les « wiki » pour un usage collaboratif. Voici quelques chiffres qui donnent une idée du phénomène... Si l'explosion des usages des outils du « Web 2.0 » paraît une évidence lorsqu'on assiste en quelques années à la transformation de la plupart des sites web en outils du « Web 2.0 », comment peut-on l'évaluer ? Des outils statistiques existent sur le web pour évaluer certains usages du « Web 2.0 ». Par exemple, pour aborder un autre angle d'étude de la blogosphère francophone que *Wikio*, un classement qui se veut qualitatif (sur des critères techniques d'influence), d'autres outils plus quantitatifs existent et permettent d'aborder l'évolution exceptionnelle de ces dernières années : *Technorati*, *Blogométrie*...

Technorati permet notamment de mesurer l'ampleur de la généralisation des usages du « Web 2.0 » à travers le recensement des blogs. 133 millions de blogs ont par exemple été indexés depuis 2002 par *Technorati*, moteur de recherche de la blogosphère¹²⁶. Comment évaluer ce chiffre exceptionnel ? En janvier 1999, 23 blogs étaient répertoriés par *Technorati* ; en septembre 2003, ils étaient 4,1 millions ; puis, en avril 2007, ils sont déjà 70 millions...¹²⁷ En dix ans, le chiffre des blogs recensés par ce moteur a donc été multiplié par près de 6 millions. Un chiffre peu parlant. Si l'on évalue la progression des deux dernières années : le nombre de blogs a été multiplié par deux. D'autres statistiques peuvent être mentionnées¹²⁸ : au cours de l'année dernière, 120 000 blogs ont été créés tous les jours dans le monde, et 1,6 millions de billets de blogs ont été publiés en moyenne chaque jour sur la planète. 50 % des blogs étaient actifs et 13 % étaient mis à jour au moins une fois par semaine : ainsi, la moitié de la blogosphère recensée n'est pas « morte », car il existe de nombreux blogs abandonnés, comptabilisés ou non. Les moteurs de recherche ne sont d'ailleurs pas tout-à-fait au point, car ils indexent difficilement les blogs¹²⁹. Qu'en est-il de l'Europe et de la France ?

¹²⁵ Le mot blog ne sera jamais mis entre guillemets car il est entré en 2006 orthographié ainsi dans les dictionnaires *Le Petit Larousse* et *Le Robert*. Même si l'Office québécois de la langue française soutient l'orthographe « blogue » et que la Commission générale de terminologie et de néologie lui préfère « bloc-notes »... Cf. *Wikipédia*.

¹²⁶ « State of the blogosphere/2008 », in *Technorati*. [en ligne] <http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere/>

¹²⁷ Olivier Ertzscheid. *Créer, trouver et exploiter les blogs*. ADBS éditions, « L'essentiel sur... », 2008.

¹²⁸ Sources : Médiamétrie, EIAA, Forrester, Technorati.

In Coll. *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*. ABF, « Médiathèmes », 2008.

¹²⁹ Les moteurs de recherche généralistes permettent l'accès à de nombreux blogs sans faire de différence entre site et blog, en fonction de critères d'audience, mais les moteurs spécialisés dans la recherche de blogs permettent rarement d'accéder aux blogs recherchés...

Les blogueurs les plus nombreux sont en Amérique du nord : ils représentent presque la moitié des blogueurs dans le monde, arrivent ensuite les blogueurs européens qui représentent 27 % de la blogosphère mondiale selon *Technorati*¹³⁰. Un tiers des blogueurs européens se trouveraient en France d'après Nikesh Arora, patron de Google Europe.¹³¹ Plus de 30 % de la totalité des internautes français consultent au moins un blog tous les mois, soit 9 millions d'internautes français font un usage de lecture passive ou participative des blogs. De plus, il y aurait 4 millions de blogueurs en France, mais il faut relativiser ce chiffre sachant qu'une personne peut gérer plusieurs blogs. Sur *Skyblog*¹³², une des plateformes de création de blogs dont le taux de pénétration est le plus important¹³³ (20,2 % en juin 2006¹³⁴) et la plateforme préférée des adolescents : 6 millions de blogs et une moyenne de 10 000 nouveaux blogs par jour étaient recensés en 2007¹³⁵. Le 4 août 2009, ils sont déjà 26 371 797, un chiffre presque multiplié par 5 en seulement deux ans...

Que signifient ces chiffres ? Quelle peut être la motivation des blogueurs ? Ron, infirmier depuis le 1^{er} décembre 2004, écrit son premier billet à la suite d'un événement marquant de sa vie (le décès d'un patient) et dit : « ...je balance tout ce que j'ai à dire... »¹³⁶ Pascale Weeks, alias Scally, quant à elle, a créé un blog culinaire intitulé « C'est moi qui l'ai fait ! »¹³⁷ Ces deux exemples résument bien les motivations initiales des blogueurs : user d'un droit et affirmer ses dons. Si ces deux blogueurs ont ensuite été publiés, c'est pour la qualité de leur travail, puisque le Web peut être qualifié de « plat », c'est-à-dire que tous les contenus sont au même niveau. Mais « faut-il avoir quelque chose à dire pour écrire »¹³⁸ demande Georges Picard dans un court essai littéraire. Il répond par ces mots : « Décrire l'insipide est l'un des objectifs les plus

¹³⁰ « Who are the bloggers ? », in *Technorati*. [en ligne]

<http://technorati.com/blogging/state-of-the-blogosphere/who-are-the-bloggers/>

¹³¹ « Les Français sont blogueurs », in Le Monde.fr. [archive en ligne]

<http://www.lemonde.fr/web/article/0,1-0@2-651865,36-835510@51-814230,0.html>

¹³² *Skyblog* <<http://www.skyrock.com/blog/halloffame.php>>

¹³³ Pour désigner la couverture du marché par un produit ou service donné, on utilise le *taux de pénétration du marché*. Cf. *Wikipédia*.

¹³⁴ « Monde : usages des blogs », in *Journal du Net*. [en ligne]

http://www.journaldunet.com/cc/03_internetmonde/intermonde_blog.shtml

¹³⁵ Gervais, *op. cit.*

¹³⁶ « Je reviens à l'ordi, j'ouvre Word et, d'une traite, je balance tout ce que j'ai à dire sur cette matinée avec François, sur nos mots, sur notre peu de temps passé ensemble. C'est l'acte fondateur de mon blog. [...] J'ai compris que j'avais des choses à dire et, surtout, le droit de le dire. Le droit de parler. »

Blog de Ron <http://ron.infirmier.free.fr/modules/xoopsfaq/index.php?cat_id=1#q1>

¹³⁷ Blog de Scally <http://scally.typepad.com/c'est_moi_qui_l'ai_fait/>

¹³⁸ Georges Picard. *Tout le monde devrait écrire*, José Corti, 2006.

souvent réalisés depuis des décennies. [...] Qu'importe si la qualité de l'écriture et de la vision justifie le résultat ? » Les deux étapes les plus élevées de la pyramide des besoins de Maslow sont l'estime des autres et de soi, le sommet recherché étant l'accomplissement personnel... Le risque de tomber dans l'« égomédia » est grand, mais les blogs permettent néanmoins une spontanéité et une complicité rare. D'autres blogs visent des objectifs plus professionnels ou commerciaux : préparation à un concours, vitrine de consultants, veille professionnelle, vente, production-diffusion. Certains blogs sont collectifs : un groupe d'étudiants font part du résultat d'une recherche, des fans d'origami contribuent à la diversité des pliages présentés, etc.

- *Wikipédia* et la « sagesse des foules »

L'encyclopédie libre *Wikipédia* est l'exemple phare de l'évolution des usages collaboratifs des « wiki ». (De nombreuses autres initiatives collaboratives utilisant un « wiki » existent. Parmi elles des encyclopédies comme *Citizendium*, *Wikimini*, *Jurispedia* ou *Bibliopédia* ou des guides de voyage comme *Wikitravel*.) Pour mieux apprécier son évolution, deux critères seront examinés en premier : l'évolution quantitative du contenu de l'encyclopédie et son audience, plus particulièrement en France. Aujourd'hui, elle compte déjà 13 millions d'articles en 250 langues¹³⁹ : 3 millions d'articles de plus en seulement un an. Que dire de la version française ? *Wikipédia* est une encyclopédie multilingue dont plus de 6 % des articles sont en français : sont écrits en français 835 352 articles exactement au 5 août 2009, la célèbre encyclopédie *Universalis* en comparaison compte seulement 30 000 articles¹⁴⁰. Depuis 2005, l'encyclopédie francophone augmente de 150 000 à 200 000 articles supplémentaires chaque année (Cf. Annexe 3).

En juillet 2008, l'encyclopédie comptait 9 millions de visiteurs par mois en France et 50 millions aux USA, sur 1 milliard d'internautes dans le monde. *Wikipédia* est toujours parmi les 10 sites les plus consultés en France : il est en 8^e position d'après les derniers chiffres de l'Institut Médiamétrie¹⁴¹. Il était le 10^e en janvier 2007 avec 7 971 000 de visiteurs uniques : une progression de 161 % par rapport à janvier 2006,

¹³⁹ *Wikipédia : L'encyclopédie libre*, août 2009.

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil>

¹⁴⁰ In Coll. *Outils web 2.0 en bibliothèque*. *Op. cit.*

¹⁴¹ « L'Audience de l'Internet en France, mai 2009 » in Médiamétrie. [en ligne]

<http://www.mediametrie.fr/internet/communiques/l-audience-internet-mai-2009.php?id=92>

soit 4,9 millions de visiteurs uniques supplémentaires en un an¹⁴². Elle est rédigée en continu par des contributeurs anonymes, dont 75 000 personnes environ y interviennent chaque mois. D'après un sondage, l'encyclopédie franchit la barre des 500 000 articles en mai 2007¹⁴³. Selon quelles proportions les français sont-ils concernés par cette encyclopédie ? Plus de 80 % des français connaissent *Wikipédia* et en ont une bonne opinion en Janvier 2008. Selon l'angle d'interprétation adopté, seuls ou déjà 6 % des internautes français déclarent avoir effectué une contribution. Qui sont-ils ? Les administrateurs ont entre 20 et 25 ans et les contributeurs les plus actifs sont nés dans les années 1980 (45%) avec un pic entre 1985 et 1988 (19 à 22 ans) et 25% sont nés dans les années 1970 (donc 70% ont entre 20 et 40 ans). Si 80 % des français ont une bonne opinion de l'encyclopédie, 10 % d'entre eux déclarent ne pas avoir confiance aux articles. Qui sont les internautes français ayant une entière confiance en *Wikipédia* ? 4% font partie des CSP¹⁴⁴ supérieures, 18% sont des employés. Quel âge ont-ils ? Ils sont 24% des 18-24 ans, 9% des 25-34 ans et 8% des 35-49 ans à faire tout à fait confiance à l'encyclopédie collaborative. Est-il possible de déterminer qui a raison et qui a tort ?

Une enquête de la revue britannique *Nature* en 2005 a tenté de répondre à cette question en comparant 42 articles scientifiques abordés à la fois dans *Wikipédia* et l'encyclopédie britannique de référence *Britannica*. Leur conclusion a fait scandale : les deux encyclopédies seraient de fiabilité égale. Comment une encyclopédie enrichie par des amateurs peut être aussi fiable qu'une encyclopédie entièrement contrôlée par des experts ? L'intelligence collective permettrait dans certains cas de devenir plus efficace que l'individu, même expert dans son domaine. Comment ? Au début du XX^e siècle, Francis Galton pensait prouver la stupidité du peuple face aux élites lorsqu'il a tenté une expérience : en 1900, les passants d'une foire agricole devaient évaluer le poids d'un bœuf mis en jeu. En faisant la moyenne des estimations des 800 participants, Francis Galton trouva le poids exact de l'animal.¹⁴⁵ James Surowiecki, éditorialiste de la rubrique « Business » du *New Yorker*, propose dans l'un de ses essais l'explication de ce phénomène qu'il appelle « la sagesse des foules »¹⁴⁶. Cette sagesse concernerait trois situations : la cognition (deviner un poids...), la coordination (optimisation de

¹⁴² Cf. « L'Audience de l'Internet en France, janvier 2007 » in Médiamétrie.

¹⁴³ Sondage réalisé par la société Opinionway, in Marc Foglia...

¹⁴⁴ CSP : Catégories socioprofessionnelles.

¹⁴⁵ Cf. J.-F. Gervais. *Op. cit.*

¹⁴⁶ *Wisdom of the crowds*, 2004.

l'utilisation d'un trottoir bondé...) et la coopération (formation de réseaux de confiance sans aucun pouvoir centralisé). Quatre éléments clés doivent cependant être réunis pour que la foule reste sage : la diversité des opinions, leur indépendance, la liberté individuelle de spécialisation et l'agrégation des opinions. Qu'en disent les experts ?

La ferveur des idéologues des projets collaboratifs fait face à la réaction vive des experts. Si les uns tentent d'améliorer constamment un nouveau modèle en construction pour qu'il puisse répondre aux attentes de chacun sans renier leurs nouvelles espérances, les autres se sentent en danger et craignent de perdre une autorité intellectuelle vieille de plusieurs siècles... L'analyse de plusieurs étudiants en Sciences politiques, appuyée par Pierre Assouline¹⁴⁷, dévoile les limites de l'étude de la revue *Nature*, et critique avec agressivité la « Wikitopie » et le « culte de l'amateur », en dénonçant les risques évidents de « désinformation » de *Wikipédia* (vandalisme, erreurs, plagiat...), mais elle ne peut nier la qualité principale de cette encyclopédie : elle est enrichie et corrigée instantanément, et procure l'avantage de l'évolution permanente (mise à jour et correction). Quant aux encyclopédies traditionnelles, elles présentent d'autres avantages : elles sont vérifiées, terminées, et validées par des experts qui offrent ainsi leur valeur ajoutée, un recul critique argumenté.

« Wikipédia échappe aux intentions même des fondateurs » conclue quant à lui Marc Foglia¹⁴⁸ de son étude de l'encyclopédie. *Wikipédia* ne serait plus seulement une encyclopédie, mais « un objet de curiosité, d'information, de consommation, un réseau social, une ONG, un marché aux idées... » Il analyse, lui aussi les idéologies à la source ou bien devenues conséquence des usages de l'encyclopédie : le rêve des Lumières revisité, une nouvelle économie de la connaissance fondée sur le don bénévole qui fonctionne, l'accès gratuit à la « connaissance »... Wikipédia, selon lui, est donc devenu un véritable « média citoyen », réalisé par des citoyens, dont « l'enthousiasme, une foi renouvelée dans l'universel, le désir de se montrer et d'être utile » l'emportent sur les traditions ancestrales du savoir.

¹⁴⁷ Coll. *La Révolution Wikipédia : les encyclopédies vont-elles mourir ?* Mille et une nuits, « Essais », 2007.

¹⁴⁸ Marc Foglia. *Wikipédia : Média de la connaissance démocratique ? Quand le citoyen lambda devient encyclopédiste*. FYP éditions, Limoges, « Présence/Société », 2008.

○ Les réseaux sociaux et le « Web social »

Les réseaux sociaux sont les communautés d'internautes qui se regroupent autour d'un centre d'intérêt grâce à des sites web collaboratifs, qui ont chacun leur logique propre, mais qui finissent souvent par être détournés par les usagers. L'un de ces sites a été dernièrement le plus célèbre et le plus attractif : avec 38 millions de requêtes, « Facebook » est le mot-clé le plus tapé par les français sur les moteurs de recherche en Mars 2009, d'après l'institut Médiamétrie.¹⁴⁹ Lancé en février 2004, pour une vingtaine d'étudiants, *Facebook* comptait déjà trois ans plus tard, en février 2007, 18 millions d'utilisateurs. En décembre 2006, 22 milliards de pages étaient consultées par mois¹⁵⁰... Succès légèrement plus ancien, *MySpace*, fondé un an plus tôt en 2003, comptait en trois ans d'existence déjà 100 millions d'utilisateurs, avec une croissance d'environ 200 000 inscriptions supplémentaires par jour. Chaque individu crée également sa propre expérience d'un réseau social et contribue à l'évolution des usages. Par exemple, *MySpace*, site préféré des adolescents américains comme espace personnel, il devient en France l'espace privilégié des « adulescents »¹⁵¹ et des musiciens en quête de publics, de visibilité et de reconnaissance. Certains ont d'ailleurs réussi à « percer » et vendre de nombreux disques grâce à la vitrine *MySpace*, mais aussi grâce à la faculté de réunir de nombreuses personnes autour d'un projet : de plus en plus d'artistes sont aujourd'hui coproduits par des internautes « fans »¹⁵²... D'autres sites ciblent davantage leur public : des professionnels en recherche d'emploi, la haute société, les étudiants d'une université...

Facebook, d'abord réseau social d'étudiants est devenu gigantesque, et a permis par exemple au président des États-Unis, Barack Obama, d'organiser une campagne très efficace lorsqu'il était candidat, et de continuer à communiquer avec ses citoyens par ce moyen après son élection¹⁵³. *Twitter*, d'abord un simple clin d'œil qui à tout instant devait permettre aux inscrits de dire ce qu'il sont en train de faire, est devenu une

¹⁴⁹ Audience de l'Internet en France en Mars 2009, in Médiamétrie
<http://www.mediametrie.fr/internet/communiques/1-audience-de-l-internet-en-france-en-mars-2009.php?id=24>

¹⁵⁰ Cf. note 113.

¹⁵¹ Expression développée par le psychanalyste et prêtre Tony Anatrella. Cf. « adulescence » sur Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Adulescence>

¹⁵² Le cas de réussite le plus flagrant est celui du chanteur Grégoire, qui a réussi à vendre de très nombreux disques grâce à la production collaborative... [son espace [MySpace](#)]

¹⁵³ « Barack Obama élu Président 2.0 », in *Mondomix*.
<http://mondomix.com/events/obama-web-president/web-president.htm>

véritable source d'information en temps réel¹⁵⁴ : lors des bouleversements politiques en Iran, l'entreprise a été encouragée à ne pas mettre à jour son site, pour permettre aux manifestants d'utiliser le seul moyen d'information non censuré qui leur permettait de se réunir. Grâce aux réseaux sociaux, l'Internet devient un véritable espace de socialisation qui privilégie la mise en contact et l'interaction entre les personnes plutôt que la mise à disposition de documents. Le « Web social » est né et devient l'un des aspects fondamentaux du « Web 2.0 » : le « Web 1.0 » n'était qu'un gisement d'information et un moyen de communication, le « Web 2.0 » met l'homme au centre du système. « Finalement, le Web, discrètement, par petites touches, quitte peu à peu le cyberspace auquel nous l'avions cantonné pour réintégrer notre espace quotidien »¹⁵⁵, que ce soit par le moyen des réseaux sociaux ou des « cartes 2.0 », qui grâce au partage, créent un territoire.

- Les sites de partage : le pire et le meilleur...

Parmi les sites les plus connus et utilisés se trouvent : *YouTube* et *Dailymotion* pour les vidéos, *SlideShare* et *Calameo* pour les textes, *Flickr* pour les photos... Si les sites de partage de textes et de PréAO sont plus utilisés à des fins professionnelles, les sites de partage de vidéos et de photos sont totalement multiples : à visée professionnelle (conférence filmée), familiale (cérémonies de mariage), ou amicale (modes créatives...) et de toute manière universelle (tous y ont accès)... Au départ, *YouTube* encourageait plutôt tous les internautes à devenir « réalisateur », puis les internautes l'ont transformé en un immense PVR (Personal Video Recorder) planétaire et surtout gratuit, sans tenir compte des droits d'auteur ou de diffusion... Il est à la fois un support de la mémoire audiovisuelle (de nombreuses vidéos font office d'archives) et le réservoir des pires grossièretés, de la pornographie, ou tout simplement de la médiocrité. Les sites de partage, notamment de vidéos, suscite de nouveaux comportements sociaux comme le « Happy slaping », pratique qui consiste à filmer quelqu'un frappé par surprise, ou le « street kiss », baiser filmé, pour ensuite les diffuser sur *YouTube*... Narcissisme et voyeurisme sont au rendez-vous : *Flickr*, par exemple, se prononce « Flick are » et veut dire « we are flick », c'est-à-dire « nous sommes des images », et montre dans quel état d'esprit de nombreux sites de partage encouragent les

¹⁵⁴ Par exemple, le site de mutualisation et de veille professionnelles des documentalistes *Docs pour docs* vient de créer son Twitter : <http://twitter.com/docspourdocs>

¹⁵⁵ J.-F. Gervais. *Op. cit.*

utilisateurs à participer... Il reste cependant un immense gisement de talents : « Broadcast yourself » qui peut être traduit en français par « diffuse-toi » ou « diffuse par toi-même » est le slogan de *YouTube*. Ainsi, les sites de partage ont deux points communs avec les réseaux sociaux. Ils mettent chaque individu à égalité dans une communauté où tout redevient possible car les intermédiaires traditionnels sont évincés (presse, producteurs...) pour les talents en recherche de reconnaissance et d'opportunités, mais également et surtout pour ceux dont les motivations ne sont pas commerciales¹⁵⁶. De plus, le caractère instantané et mobile de l'outil permet de transmettre des informations en direct du monde entier : la première vidéo ayant rapidement fait un buzz¹⁵⁷ sur *YouTube* est celle du coup de boule de Zinedine Zidane lors de la finale de la coupe du monde de football le 9 juillet 2006. Pour la première fois un site de partage de vidéos était en concurrence directe avec les médias. Certains comportements sociaux naissent de l'utilisation conjointe de plusieurs outils : par exemple, l'utilisation conjointe d'un réseau social et d'un site collaboratif permet la réunion improvisée ou organisée sur *Facebook* d'une manifestation culturelle dans un lieu public (danse ou mise en scène collectives et collaboratives), qui est filmée pour être ensuite diffusée sur *YouTube*.

○ Conclusion

Ces chiffres sont révélateurs de la transformation en cours : le « Web 2.0 » est un phénomène sociotechnique majeur, constitué d'une évolution technique et d'une volonté sociale, qui ensemble ont permis une véritable révolution des usages. Cette révolution, c'est tout d'abord la participation directe individuelle et/ou collective des internautes sur le Web : elle serait impossible sans de nouveaux outils, adaptables et efficaces. C'est aussi mettre l'internaute au centre du réseau, lui donner le pouvoir de créer, diffuser, modifier, construire, mais aussi détruire... Les conséquences idéologiques de cette révolution des usages sont révolutionnaires, car elles associent des notions auparavant ennemies : anarchie, libéralisme, individualisme et idéaux collectivistes... Une révolution informationnelle et culturelle (et des bibliothèques ?) est en marche !

¹⁵⁶ Cette nouvelle liberté et ce nouveau sentiment d'égalité apporté par l'outil est cependant une apparence, car de nombreux professionnels créent de nouveaux produits « style amateur » pour mieux les vendre : et ce sont souvent les professionnels qui se démarquent !

¹⁵⁷ CF ; Annexe 4.

3. L'utilisateur acteur de la « Bibliothèque 2.0 » ?

3.1. Bibliothèques, bibliothécaires et « Web 2.0 »

3.1.1. BIBLIOTHECAIRES ET « WEB 2.0 »

- **Analyse sémantique et réaction des professionnels**

Le « Web 2.0 » est un concept jeune, difficile à définir, rejeté par certains et adulé par d'autres... Dans un contexte économique qui favorise les buzz marketing, qu'en pensent les professionnels de l'information et les bibliothécaires ? Une analyse des mots employés par les professionnels dans des articles de référence traitant du « Web 2.0 » peut permettre d'évaluer les réactions des professionnels face à ce phénomène sociotechnique majeur...

Sur le *Blog du BBF*, un article intitulé « C'est quoi, le web 2.0? »¹⁵⁸ tente de « saisir la réalité que recouvre cette nouvelle appellation un peu fourre-tout », rappelant que la notion est rejetée par certains comme un « gentil délire technoïde pour geeks ». L'article faisant acte des interventions professionnelles du Congrès I-Expo 2007¹⁵⁹ parle également d'un « concept parapluie » qu'il faut « décrypter ». La diversité des outils et des notions que recouvre le concept de « Web 2.0 » est donc la première raison du recul critique des professionnels face au terme. Deux articles font d'ailleurs mention à deux années d'intervalle de la même « vague 2.0 »¹⁶⁰, une notion qui marque l'intensité, la rapidité et l'ampleur du phénomène et surtout de l'utilisation du terme... En effet, l'effet de mode est à chaque fois rappelé en introduction : le terme est qualifié d'« en vogue » (Cf. note 135), « sous les feux de la rampe » et « tendance »... Pourquoi ? Pour mieux s'en détacher. Car l'effet de mode n'est pas fait pour plaire aux professionnels : un article¹⁶¹ faisant part d'une initiative locale d'amélioration d'un catalogue parle d'« OPAC 2.0 » avec gêne, car l'auteur ajoute que « cette expression, peut-être un peu trop à la mode, concentre la modernité de l'Internet mais, seule, ne veut pas dire grand

¹⁵⁸ Katell Gueguen. « C'est quoi, le Web 2.0 ? », in *Blog du BBF*. 15 février 2006. [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/blog/2006/02/15/cest-quoi-le-web-20>

¹⁵⁹ Michèle Battisti. « I-EXPO 2007 : Les nouvelles valeurs de l'information à l'heure du Web 2.0 », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2007, vol. 44, n° 3, p. 249

¹⁶⁰ Michèle Battisti. « Internet juridique 2.0 : une nouvelle génération d'outils et de moyens pour améliorer les services d'information juridique », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2006, vol. 43, n° 5-6, p. 327

et,
Olivier Roumieux. « Les nouveaux atours du contenu 2.0 », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2008, vol. 45, n° 3, p. 75

¹⁶¹ Yves Aubin, Quentin Chevillon. « OPAC 2.0 à la bibliothèque de Saint-Herblain », in *Arabesques*, n° 48. Octobre-novembre-décembre 2007. p. 8.

chose ». Ainsi, l'expression est souvent vécue comme une appellation sans grand sens... Pourquoi ? Parce qu'elle est difficile à définir et serait imposée par l'effet de mode... Les expressions « Web 2.0 », « Web social », et « Web sémantique »¹⁶² sont d'ailleurs souvent employées indifféremment durant plusieurs années. Si elles sont liées, elles ne peuvent cependant être confondues. Quelle définition du « Web 2.0 » retiennent les professionnels ?

Patrice Chalon¹⁶³, bibliothécaire à l'Université de Liège, relève trois définitions principales du « Web 2.0 » employées par les professionnels de la documentation et des bibliothèques. La première est celle du gestionnaire de connaissances¹⁶⁴ qui définit le « Web 2.0 » comme « fournissant des outils qui aident à expliciter la connaissance, la partager et identifier des communautés d'intérêt ou d'experts. »¹⁶⁵ La deuxième approche est celle du technicien de l'information qui définit le terme comme « un label placé sur un ensemble de technologies et de pratiques dans le développement de logiciels. Les tags sont ainsi ajoutés dans la quasi-totalité des applications du Web. Certaines pratiques comme les API et les mashups nous laissent prédire ce que peut être le web sémantique. » Enfin, la troisième et dernière approche, celle du chercheur en sciences sociales, montre que « les outils du Web 2.0 donne l'opportunité de partager anonymement, ponctuellement et brièvement des expériences, opinions, pensées, à l'intérieur d'un réseau social informel, non identifié et indéfini. » Dans le monde des bibliothèques, tantôt la première approche est utilisée, tantôt la seconde et tantôt la troisième... Pourquoi ? Parce que l'aspect multiple du métier oblige à connaître ces trois aspects d'un même concept. En effet, les trois concernent un professionnel de l'information : il est à la fois gestionnaire des connaissances parce que gestionnaire des supports de la connaissance ainsi que de son accès, technicien de l'information puisque créateur de services et enfin il est intéressé par le phénomène social qui concerne directement ses usagers. Si les deux premières approches sont privilégiées par les documentalistes, experts dans la recherche et la médiation de l'information, la troisième paraît être privilégiée par les bibliothécaires municipaux soucieux de leurs publics absents.

¹⁶² Cf. Annexe 5.

¹⁶³ Patrice X. Chalon, Emmanuel Di Pretoro, Laurence Kohn. Acte de conférence : *OPAC 2.0 : Opportunities, development and analysis. 11th European Conference of Medical and Health Libraries*. Helsinki, Finland : EAHIL; 2008.

¹⁶⁴ KM (Knowledge manager) dans le texte original.

¹⁶⁵ Traduction personnelle d'extraits du document cité en note 143.

Les professionnels des bibliothèques parlent-ils d'une évolution ou d'une révolution, lorsqu'ils parlent du « Web 2.0 » ? Le mot « révolution » paraît faire peur, car il n'est finalement jamais employé comme qualificatif concluant, mais seulement comme idée d'appel, en introduction. C'est notamment le cas du dossier récent qu'a publié la revue *Documentalistes-Sciences de l'information*¹⁶⁶. Dans son éditorial, Olivier Roumieux, membre du Conseil d'administration de l'ADBS, précise tout de suite que « le web 2.0 n'est pas à [ses] yeux une révolution », mais que l'opposition « évolution-révolution » demeure pertinente « pour évaluer et mesurer les bouleversements technologiques, sociologiques et d'usages ». Quelles sont les conclusions du dossier ? Bertrand Sajus¹⁶⁷, chargé d'études documentaires, parle de « quelques ruptures mais beaucoup de continuité », précisant que le passage du « Web 1.0 » au « Web 2.0 » « procède plus d'un effet de seuil », « combinant les plans socioculturel, technique, économique », « que d'une rupture technologique ». La nouveauté majeure résiderait d'abord dans l'acculturation massive des utilisateurs. Jean-Michel Salaün¹⁶⁸, quant à lui, parle « d'une maturation d'un palier dans un processus à la fois pour les internautes et pour les développeurs ». « Seuil » ou « palier », les documentalistes sont d'accord : ils se situent ainsi entre évolution et révolution. Deux ans plus tôt, dans la même revue, Michèle Battisti, membre de l'ADBS¹⁶⁹, faisait une comparaison de ce « palier » par ces mots : « le Web 2.0, dont les techniques sont connues depuis longtemps, ne présente pas plus de rupture avec la situation passée que n'en présenta la Renaissance avec le Moyen-âge ». Si l'on considère que la révolution de l'imprimerie a eu lieu pendant la Renaissance, il est possible de s'interroger. De plus, l'éditorial du dossier, qui ne veut pas utiliser le mot « révolution », termine cependant son propos par : « Mais attention à ne point trop se prendre au sérieux ! Après tout, une des leçons du « moment web 2.0 » ne tient-elle pas dans le fameux « bêta » apposé sur tous les sites de cette génération ? Le moment n'est-il pas venu de faire preuve d'un peu d'« esprit bêta » : accorder un peu plus d'importance au **futile**, s'ouvrir un peu plus à des idées un peu **insolites** ou pas tout à fait abouties ? » Cette citation prouve que les

¹⁶⁶ « Dossier Web 2.0 et information-documentation : évolution ou révolution ? », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2009, vol. 46, n° 11. p. 28-69.

¹⁶⁷ Bertrand Sajus. « Est-ce que j'ai une tête de deuxpointzéro ? », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2009, vol. 46, n° 11. p. 30-31.

¹⁶⁸ Jean-Michel Salaün. « La documentation est-elle soluble dans le web 2.0 ? », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2009, vol. 46, n° 11. p. 32-35.

¹⁶⁹ Responsable de la veille juridique de l'ADBS, l'Association des professionnels de l'information et de la documentation.

professionnels, même en niant l'importance d'un changement en cours, sont obligés de s'y soumettre. La minimisation du phénomène temporel par le mot « moment » est discréditée par la spécification d'une « génération » d'outils. Puis l'utilisation des adjectifs « futile » et « insolites » ne réussissent pas à détourner l'attention de la transformation essentielle en cours : un nouveau rapport au temps (évolution permanente) et à la qualité du travail (expérimentation perpétuelle). Cette réaction n'est-elle pas le fruit d'un sentiment de perte d'un pouvoir ?

Hervé Le Crosnier refuse de parler de « Web 2.0 », car il veut placer son analyse dans une continuité et non dans la rupture : il rappelle que « Le Web 2.0 est mort ! », que ce n'est plus qu'un concept marketing puisqu'il n'y a qu'un seul Web—mais nouveau, transformé non par une révolution, mais par une suite de « petits changements incrémentaux »¹⁷⁰. L'introduction de l'article qui fait part de son intervention lors de la Journée d'étude de l'ADBS qualifie même le « Web 2.0 » de « magique », un discrédit qui rappelle la tendance récurrente des techniciens à associer l'innovation technique au surnaturel. Dans un autre article plus récent¹⁷¹, Hervé Le Crosnier préfère parler de « web inscriptible », un web sur lequel on peut inscrire ou s'inscrire, et de « pratiques coopératives » pour compléter le phénomène en cours. De plus, il intègre les bouleversements en cours dans l'évolution du Web depuis ses débuts : « en quinze ans le monde de l'information a connu un bouleversement majeur ». Ainsi, il ne fait pas de différence entre « Web 1.0 » et « Web 2.0 ». Pourtant, il parle de « changement très rapide et radical qui est en train de se produire sous nos yeux ».

Si cet angle d'analyse fait référence à la fois pour les documentalistes et les bibliothécaires, il existe cependant une légère différence d'approche du phénomène entre les deux professions-sœurs : les premiers sont légèrement plus centrés sur les techniques et les seconds sur les usages ; là où les documentalistes préfèrent conclure sur une non utilisation du terme « Web 2.0 » tout en l'utilisant pour le dire, et en reconnaissant la réalité et l'ampleur des mutations en cours, les bibliothécaires préfèrent l'utiliser franchement tout en étudiant tous ses aspects et en se réfugiant parfois derrière des citations.

¹⁷⁰ Michèle Battisti, Florence Muet. « Usages du Web 2.0 et services aux usagers », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2007, vol. 44, n° 4-5. p. 322-324.

¹⁷¹ Hervé Le Crosnier. « Web inscriptible et pratiques coopératives », in *Outils web 2.0 en bibliothèque*, *op. cit.*

Après avoir rappeler les réserves générales face au phénomène du « Web 2.0 », l'article du *Blog du BBF* déjà cité conclut son introduction par des mots empruntés à des blogueurs. « Qu'on le veuille ou non, le web est en train de mu(t)er » dit *FredCavazza*¹⁷², et l'excellent blog de veille informationnelle *Outils froids* affirme : « Je pense que l'on a besoin de ce nouveau vocable. Qu'il soit mal choisi est possible mais cela n'a pas vraiment d'importance. Qu'il soit encore peu définissable n'en a pas beaucoup plus. Qu'il y ait une volonté commerciale ou (auto-)promotionnelle de certains chantres US du concept est évident, mais où n'y en a-t-il pas? Non, ce qui importe c'est que ce nom rende compte d'un changement en cours, qu'il aide à en prendre conscience et, qu'à la limite, il lui permette ainsi de prendre corps.» N'est-ce pas l'objectif de tous les jeunes concepts ? Nommer un phénomène pour mieux l'étudier. Mais si la « biblioblogosphère »¹⁷³ est prolix, les professionnels ne sont pas tous convaincus.

« Les bibliothécaires sont-ils frileux avec les outils du Web 2.0 ? »¹⁷⁴ se demande l'introduction d'un guide pratique pour l'utilisation professionnelle des outils du « Web 2.0 » en bibliothèque. Il répond que « les mêmes appréhensions [que celles ressenties face à l'Internet], légèrement atténuées, réapparaissent : ces outils participatifs ne sont-ils pas des gadgets bénéficiant d'un nouvel effet de mode ? »... Dans les années 1990, l'arrivée d'Internet en France a suscité diverses réactions, dont l'enthousiasme chez certains et le doute chez la plupart. « Les bibliothécaires sont déstabilisés par le développement des nouvelles technologies de l'information »¹⁷⁵ dit une citation d'un mémoire de recherche de trois étudiantes de l'Enssib (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques)¹⁷⁶. Ce mémoire analyse la réaction des bibliothécaires face au changement technologique à travers le cas des cédéroms et des DVD et conclue que les bibliothécaires sont capables de mener des réflexions professionnelles, mais sont aussi capables « de s'inquiéter voire de résister face à une évolution technologique qui révolutionne leurs repères professionnels très

¹⁷² <http://www.fredcavazza.net/>

¹⁷³ Néologisme (à double fonds) pour l'appellation, en un seul mot, de la blogosphère des bibliothécaires, ou blogosphère concernant les bibliothèques. (Blogosphère étant lui-même un mot-valise des mots blog et sphère : la sphère ou l'espace numérique et communautaire des blogs.)

¹⁷⁴ Franck Queyraud, Jacques Sauteron. « Introduction », in *Outils web 2.0 en bibliothèque, op. cit.*

¹⁷⁵ J. Pinard. « Proposer des cédéroms dans un réseau de petites bibliothèques ». In : *Du CD-Rom à la numérisation*, 1997, p. 87.

¹⁷⁶ Agnès Bergonzi, Françoise Berthomier, Cécile Galichet. *Les bibliothécaires face au changement technologique : Le cas des CD-Rom et des DVD*. Mémoire de recherche de l'Enssib, juin 2006.

partagés et reconnus. » Les auteurs ajoutent : « Cependant, il ne faut pas oublier que les bibliothécaires qui publient leurs propos forment une élite prolixe mais qui ne représente ni la totalité de la minorité pionnière, ni la majorité silencieuse. » En effet, si les auteurs des articles professionnels s'intéressent vivement au phénomène du « Web 2.0 », ils ne peuvent représenter la totalité des professionnels. De plus, ces articles font à la fois vivement part d'un enthousiasme et d'un recul critique ! Deux tendances avancent en parallèle et parfois se rejoignent : la première tendance est d'attendre pour vérifier la pérennité du phénomène et la deuxième est de ne surtout pas attendre, car le risque est grand face à un phénomène dont la particularité est justement l'évolution permanente...

Tous les analystes du phénomène reconnaissent l'ampleur des enjeux pour leur profession, mais tous les professionnels ne sont pas dans ce cas : les conférences organisées pour la formation professionnelle des bibliothécaires autour du « Web 2.0 » sont souvent accueillies avec scepticisme¹⁷⁷. Pourquoi ? L'effet de mode, mais aussi l'impression d'être dépossédé d'un pouvoir. À la manière des intellectuels menacés dans leur expertise¹⁷⁸, les bibliothécaires seraient-ils eux-aussi menacés dans leur profession ? La non-expérimentation des outils du « Web 2.0 » et la constatation passive de certains comportements d'usagers restent cependant la raison principale de cet accueil, parce qu'elles amènent nombre de professionnels à ne pas avoir les éléments pour évaluer l'ampleur et la raison des changements que regroupent, même imparfaitement, le concept de « Web 2.0 ». Ce n'est pas le cas de la « biblioblogosphère », très engagée dans la découverte des nouvelles perspectives qu'offrent les outils du « Web 2.0 ». Les blogueurs sont donc les plus engagés dans une action de formation spécialisée sur le sujet. L'un d'entre eux déclare que la plupart du temps les bibliothécaires prennent conscience de l'ampleur du phénomène, changent de réaction et d'avis, à la suite d'une formation professionnelle.

¹⁷⁷ Information recueillie le samedi 6 juin 2009 lors d'un entretien téléphonique avec Lionel Dujol, biblioblogueur, formateur et bibliothécaire responsable de la médiation numérique de la bibliothèque de Roman.

¹⁷⁸ Cf. la bataille parfois violente autour de *Wikipédia*, notamment entre Pierre Assouline et certains blogueurs. In Coll. *La Révolution Wikipédia : les encyclopédies vont-elles mourir ? op. cit.*

- **Une « biblioblogosphère » dynamique !**

Qu'est-ce que la « biblioblogosphère » ? Une communauté de « biblioblogueurs »¹⁷⁹ ? Un support de veille informationnelle ? Un nouvel espace d'expression pour les professionnels ? Une source incontournable de la recherche professionnelle ? Des tentatives d'usage professionnel de la blogosphère ? La « biblioblogosphère » représente tout cela à la fois. Quelle définition retenir des « biblioblogs » ? En janvier 2007, *Bibliopédia*, site collaboratif pour bibliothécaires, documentalistes et archivistes francophones, définissait le « biblioblog » comme « un blog parlant du métier de bibliothécaire et des préoccupations de cette profession » et recensait une cinquantaine de blogs¹⁸⁰. En août 2009, le sens s'est élargi à tous « les blogs francophones de bibliothécaires, documentalistes et archivistes » en proposant deux catégories principales et évidentes : les blogs professionnels, c'est-à-dire « abordant des sujets professionnels (les enjeux du métier, les outils, la vie quotidienne), que ce soit leur thème principal ou simplement occasionnel », ce qui inclue aussi les étudiants ; les blogs d'établissements, de plus en plus nombreux ; et les blogs perso non-professionnels ou « Blogs d'archivistes-bibliothécaires-documentalistes, ne parlant pas du métier ». Ainsi, *Bibliopédia* recense aujourd'hui une cinquantaine de blogs professionnels, une centaine de blogs d'établissements, une cinquantaine de blogs perso et enfin des outils de recherche de blogs ! Cette liste collaborative est déjà une première typologie qui a ses avantages et ses inconvénients : l'avantage est sa plus grande ouverture (sans parler d'exhaustivité) et sa plus grande « objectivité » puisque tous les professionnels peuvent s'inscrire grâce à ce wiki, l'inconvénient est son manque de sélection et sa tendance à l'élargissement continu.

Différentes typologies utilisant ou pas les outils du « Web 2.0 » permettent de visualiser ce qu'elle représente aujourd'hui, à travers nécessairement un travail de sélection qui ne peut qu'être non exhaustif. L'un des « biblioblogueurs » les plus actifs de la « biblioblogosphère », Silvère Mercier¹⁸¹, blogueur et bibliothécaire, met à

¹⁷⁹ « Biblioblogueur » : blogueur de la biblioblogosphère (souvent bibliothécaire).

¹⁸⁰ Marlène Delhaye, Nicolas Morin. « Un panorama de la biblioblogosphère francophone à la fin de 2006 », in *BBF*, 2007, t. 52, n° 3. p. 88-94 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 13 août 2009
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0088-002>

¹⁸¹ Bibliothécaire responsable de la médiation numérique au sein du réseau des Médiathèques du Val d'Europe.

disposition sur son blog, *Bibliobsession 2.0*¹⁸², deux approches d'un même espace. Le premier utilise l'outil de veille *Netvibes : La Bibliosphère du Bibliobsédé*¹⁸³ donne un aperçu des contenus récents des « biblioblogs » grâce à une sélection d'environ soixante blogs présentés par l'auteur comme les meilleurs blogs francophones sur les bibliothèques, dans la rubrique « Biblioblogosphère ». Ce ne sont donc pas des blogs de bibliothèques, mais souvent de bibliothécaires ou d'autres professionnels (documentalistes, chercheurs...) Présentés ainsi, les blogs sélectionnés sont comme intégrés dans un journal personnel : une source d'informations multiple personnalisée que l'auteur appelait auparavant « le bouillon du bibliobsédé », une expression qui marquait davantage sa fonction ressource. Puis, le nouveau nom paraît avoir été choisi pour rappeler que l'outil de veille peut avoir une autre fonction, celle de donner un état des lieux de la « bibliosphère », un véritable espace à définir et à apprivoiser.

La deuxième approche typologique utilisée a donc été une cartographie de la « biblioblogosphère », via un outil de cartographie heuristique appelé *Pearltrees*¹⁸⁴ (« arbres de perles » en français) : il permet de pousser plus loin le classement des blogs sélectionnés. En effet, *Netvibes* permet la création de rubriques-onglets qui permettent la nomination de catégories, mais une carte de type « arbre » permet de catégoriser plus en profondeur les blogs présentés. Ainsi, au sein de la catégorie « Biblioblogosphère info-doc francophone », Silvère Mercier a créé sept perles : les blogs à dominante documentation (1), à dominante bibliothèques publiques (2), culture informationnelle et édition (3), à dominante recherche enseignement (4), archives (5), à dominante bibliothèque université (6), et communauté de pratiques en info-doc (7). Cette typologie fait finalement référence à la spécialisation des blogueurs, qui fait elle-même référence à la typologie des métiers de l'information-documentation en France. La « biblioblogosphère » fait partie plus largement de la blogosphère du livre et des métiers de l'information-documentation – comme le montre la cartographie de la blogosphère du livre créée à l'occasion du Salon du livre de Paris 2009¹⁸⁵ – même si certains des sujets qu'elle aborde empiète sur la blogosphère des « geeks » (prospective technique et

¹⁸² Silvère Mercier. « Cartographie de la biblioblogosphère en info-doc, l'édition numérique, les médias », in *Bibliobsession 2.0*. Billet du 5 mai 2009.

<http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/une-cartographie-de-la-biblioblogosphere/>

¹⁸³ <http://www.netvibes.com/bibliobsession#Biblioblogosphere>

¹⁸⁴ http://www.pearltrees.com/#N-u=1_2167&N-f=1_23911&N-s=1_23911&N-p=162766&N-play=0

¹⁸⁵ Carte de la blogosphère du livre, paru dans le *Vendredi Hebdo* n° 20 du 13 mars 2009. Visible sur le blog des éditions Léo Scheer : <http://www.leoscheer.com/blog/2009/03/12/968-la-blogosphere-du-livre>

d'usages) qui paraissent d'ailleurs totalement ignorer son existence – comme le montre les classements de blogs *Wikio*. Pourtant, il suffit de taper les mots-clés « web 2.0 » et « usage » sur un moteur de recherche (*Google* pour ne pas le citer...), pour voir apparaître sur la première page-résultats des contenus produits par cette communauté de professionnels.

Qui sont les « biblioblogueurs » ? Une enquête réalisée en 2007 par deux élèves conservateurs et « biblioblogueurs »¹⁸⁶ : PascalK, alias Pascal Krajewski, auteur du blog *Des Bibliothèques 2.0*¹⁸⁷ et dbourrion, alias Daniel Bourrion, auteur du blog *De Tout sur rien*¹⁸⁸, donne le portrait du « biblioblogueur » type : il permet d'affirmer que les « biblioblogueurs » sont en majorité des fonctionnaires des bibliothèques, relativement jeunes, de catégorie A, largement diplômés, et disposant d'un certain pouvoir décisionnel. Deux « biblioblogueurs » sur trois est une femme, pourtant ce sont les blogs tenus par des hommes qui détiennent la plus grande visibilité au sein de la « biblioblogosphère ». Pourquoi ? Parce qu'apparemment ils jouent mieux des critères d'autorité de la Toile : l'auto-référencement et l'inter-référence. Comment cela fonctionne ? Un blog propose de nombreux liens et de nombreux sites proposent le lien de ce blog... L'effet communautaire permet des échanges de référence : *via* des commentaires comme « Peux-tu mettre l'adresse de mon blog sur ton blog, j'ai déjà mis l'adresse du tien sur le mien... » et chaque blog puise son inspiration dans d'autres blogs... Ce phénomène est multiplié lorsque le blogueur crée du contenu grâce aux outils du « Web 2.0 » : des commentaires sur les autres blogs, une page *Netvibes*, des signets sur *Del.icio.us*, une contribution sur *Bibliopédia*, une PréAO sur *SlideShare*, une inscription sur *Facebook* et *Twitter*... La visibilité s'en trouve meilleure et permet une meilleure présence sur la première page résultat des moteurs de recherche, et particulièrement le plus utilisé *Google*.

« Une communauté de biblioblogueurs a émergé dans les dernières années : elle est vivante, très dynamique quoique très volatile, très à l'écoute des débats qui ont lieu chez leurs homologues anglo-saxons » concluent Marlène Delhaye et Nicolas Morin, bibliothécaires, dans leur panorama de la blogosphère à la fin de 2006¹⁸⁹. Dynamique, la

¹⁸⁶ PascalK, dbourrion. *Enquête BBS : La biblio-blogosphère francophone : Usages et pratiques*. Mini-rapport, Mai 2007. [en ligne]

http://bibliotheque20.files.wordpress.com/2007/05/bbs_mini_rapport.pdf

¹⁸⁷ <http://bibliotheque20.wordpress.com/>

¹⁸⁸ <http://detoutsurrien.wordpress.com/>

¹⁸⁹ Marlène Delhaye, Nicolas Morin. *Op. cit.*

« biblioblogosphère » l'est assurément : création de nombreux contenus professionnels de toutes sortes, échanges et commentaires nombreux, formation et mutualisation, veille efficace... Mais les auteurs ajoutent : « cette communauté est assez fermée sur elle-même et sur ses sujets de prédilection, qui ne sont qu'une partie des sujets susceptibles d'intéresser les bibliothécaires ». Pourquoi ?

Tout d'abord, peut-on parler d'une communauté de « biblioblogueurs » ? Quel est leur point commun ? Ils ont la même démarche stylistique générale : « On y écrit « légèrement », de façon volontairement informelle », « On y écrit aussi assez souvent des choses qui, sans être intimes, sont néanmoins personnelles », bref « ce style largement partagé et les références que les blogueurs font les uns aux autres contribuent certainement à l'émergence d'une notion de communauté : on parle la même langue ». Et de quoi parlent-ils ? Quels sont leurs sujets de prédilection ? Certains suivent le modèle initial du blog comme journal intime, mais la grande majorité « veulent jouer un rôle d'espace de réflexion prospective » dont les thématiques abordées sont assez homogènes et sous-entendent une volonté de spécialisation des bibliothèques dans les domaines de l'informatique documentaire : dont le « Web 2.0 », sujet « star ». Pourquoi ? Peut-être parce que ce sujet est jeune, passionnant et décrié... De plus, il requiert particulièrement l'usage de ses outils pour une expérimentation et une analyse de l'intérieur du phénomène. Les autres sujets étant largement traités par des revues professionnelles plus traditionnelles, la « biblioblogosphère » s'attache à l'exploration de sa propre sphère en construction. De plus, l'effet communautaire a peut-être une conséquence sur les contenus. L'anonymat de nombreux blogueurs leur permet de dire plus librement leur opinion professionnelle sur certains sujets, mais ils sont aussi un frein à la concrétisation de leur influence professionnelle : si les jeunes « biblioblogueurs » perdent parfois leur anonymat, ils perdent aussi de leur liberté d'expression. Le risque de cette situation est l'une des caractéristiques générales de la « biblioblogosphère » : elle énonce des vérités générales sur certains sujets, souvent redondants.

Mais que pensent les lecteurs de ces blogs et qui sont-ils ? Le non-usager type serait une très jeune femme ou une quadragénaire, travaillant en temps que bibliothécaire dans une bibliothèque territoriale... Ces professionnels curieux ne connaissent pas suffisamment la blogosphère pour avoir un avis éclairé. L'utilisateur type

de la « biblioblogosphère », selon l'enquête des deux « biblioblogueurs » précédemment cités, serait presque l'égal du « biblioblogueur » type, (deux femmes sur trois, fonctionnaire, de catégorie A), mais légèrement moins jeune et moins diplômé. Que veulent-ils trouver dans les quelques blogs (moins de 10 pour 45 % d'entre eux) qu'ils lisent régulièrement ? « Au final, cet usager type voudrait retrouver plus souvent son quotidien dans les billets des blogueurs ». Une meilleure organisation professionnelle de la « biblioblogosphère » permettrait d'aborder des sujets souvent muets. Comment ? Par la création de nouveaux blogs. Le risque d'« obésité » de la blogosphère n'en est pas un : seule la liberté de création de blogs de toutes sortes peut permettre une blogosphère plus proche des réalités professionnelles. Les auteurs de l'analyse précédente (Panorama 2006) concluent en disant que « Le web 2.0, dont la plupart des « biblioblogueurs » sont de chauds partisans, porte avec lui les notions d'ouverture et de participation : les « biblioblogueurs » devraient sans doute chercher à porter ces valeurs au sein de la profession, et pas seulement dans la relation des bibliothèques avec le public. » Cette remarque prouve que l'objectif premier des « biblioblogueurs » reste la réponse des bibliothèques à un phénomène « révolutionnaire » qui met l'internaute au centre du Web : l'utilisateur doit donc être au centre des préoccupations. Convaincre la majorité des professionnels d'une nécessaire médiation numérique est aussi une porte d'entrée vers l'application des principes du « Web 2.0 » au sein des équipes professionnelles, pour la construction d'une « bibliothèque 2.0 » au service des usagers. Tous les bibliothécaires ne sont pas d'accord ! Une question est posée par Jean-Michel Salaün, chercheur canadien de référence parmi les bibliothécaires français : « Faut-il s'intégrer à ces dynamiques quitte à risquer de perdre toute indépendance ou au contraire refuser de se compromettre au risque d'être marginalisé ? »¹⁹⁰ Olivier Roumieux, administrateur des sites de la Documentation française, répond qu'« entre perte d'indépendance, compromission, marginalisation et immobilisme, un espace existe ».

3.1.2. BIBLIOTHEQUES ET « WEB 2.0 »

- **Une approche professionnelle traditionnelle du « Web 2.0 »**

Les réactions des professionnels face à l'innovation technique sont souvent critiques, mais leur rigueur professionnelle les pousse toujours à étudier suffisamment

¹⁹⁰ Cf. Éditorial, « Dossier Web 2.0 », in *Documentaliste-SI*, Février 2009. *Op. cit.*

les techniques nouvelles, pour en connaître leur portée dans le monde des bibliothèques. Quelle que soit l'ampleur d'un phénomène d'innovation, deux questions primordiales se posent aux bibliothécaires qui ont pour mission de « faciliter l'utilisation par les usagers » d'une collection de documents, « à des fins d'information, de recherche, d'éducation et de loisir. »¹⁹¹ Quel avantage peut apporter l'utilisation de nouveaux outils ? En quoi, dois-je modifier certaines habitudes professionnelles pour maintenir une attractivité maximale de la bibliothèque ? Le Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique¹⁹², datant de novembre 1994, précisait même : « Les collections doivent refléter les tendances contemporaines et l'évolution de la société de même que la mémoire de l'humanité et des produits de son imagination. » Le « Web 2.0 » est clairement une innovation qui reflète la « tendance contemporaine » et ceci dans un sens non-péjoratif : la bibliothèque doit rester attractive pour assumer pleinement sa mission de communication, sans oublier son devoir de conservation.

Ceci veut-il dire que le seul devoir d'une bibliothèque est de s'intéresser à quelques outils et de les intégrer à certains de ses services pour leur seul pouvoir d'attractivité ? Les outils du « Web 2.0 », s'ils sont employés comme des gadgets, ne sont d'aucune utilité : ils sont accessoires. Cette attitude nierait totalement leur raison d'existence et leur pouvoir d'attractivité en serait réduit à néant. Le devoir des bibliothèques réside donc dans une étude d'usages assez fine pour repérer l'intérêt particulier de chaque outil disponible pour le public. D'ailleurs de quel public parle-t-on ? Les publics, au pluriel, sont nombreux et possèdent des attentes diverses. De plus, un seul usager peut avoir un besoin multiple (un usager développe divers usages) : en informations ou en services. Faut-il donc raisonner en termes de publics, ou bien en termes d'usages ? Chaque bibliothèque devrait suffisamment bien connaître son ou ses publics, et leurs usages, pour cibler une politique documentaire efficace. En ce qui concerne les outils du « Web 2.0 », la règle est la même : connaître ses publics et ses usages sont une condition nécessaire au développement raisonné et réussi de l'intégration des outils du « Web 2.0 ». Oui, mais la particularité de l'utilisation des outils du « Web 2.0 » pour une bibliothèque, c'est qu'elle n'agrandit pas seulement son

¹⁹¹ Cf. Définition de l'Unesco.

¹⁹² Accessible en ligne : http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

propre espace en le rendant hybride, elle conquiert un nouvel espace, avec ses propres règles : les bibliothèques couvrent ainsi un nouveau territoire, celui du numérique¹⁹³.

Les bibliothécaires ont pris l'habitude professionnelle de toujours conquérir de nouveaux publics. Parmi eux, historiquement ce sont retrouvés accueillis de manière plus adapté : des enfants, des handicapés, des adolescents... Ces derniers, plus particulièrement, depuis quelques années, sont devenus une cible commerciale et éditoriale à part entière. De nombreuses bibliothèques ont donc développé des coins BD, Mangas et littérature pour adolescents : souvent une littérature de genre (héroïc fantasy, fantastique, science-fiction, roman d'amour, chevaux...) Cependant, le mouvement général des usages des adolescents se tourne majoritairement vers l'utilisation des outils du « Web 2.0 ». Une génération, née avec l'Internet, appelée « digital natives », serait totalement impliquée dans l'usage des blogs, des réseaux sociaux, du microblogging... De plus, cette génération, plus que les autres, semble beaucoup moins habituée à la recherche documentaire traditionnelle, privilégiant le Web pour toute recherche d'information... Les étudiants sont donc face à de nouveaux besoins, tout en développant de nouvelles capacités. Ils font appel à de nouvelles sources dans leurs travaux de recherche : des usages inimaginables, il y a quelques années, ont donc réussi à s'imposer comme usage « premier ».

Car, si les bibliothécaires doivent s'intéresser au « Web 2.0 » comme un phénomène technique, un gisement d'outils innovants, développant de nouveaux usages et/ou répondant à de nouvelles attentes ; s'ils doivent s'intéresser au « Web 2.0 » comme un phénomène social, incontournable face aux nouveaux usages de la nouvelle génération des « digital natives » : ils doivent également s'intéresser au « Web 2.0 » comme une formidable mine d'informations et de contenus, inaccessibles si l'on n'y fait pas attention ! Garantir l'accès à l'information, au savoir, et à la créativité passe aussi par la prise en compte des « contenus 2.0 » !

¹⁹³ Emmanuelle Chevry. « Les sites web des bibliothèques municipales françaises : vers de nouveaux territoires ? », in *BBF*, 2006, t. 51, n° 3.

- **Des outils faciles, gratuits et efficaces : pour les bibliothèques aussi !**

- Blogs de bibliothèques

L'Association internationale francophone des bibliothécaires et des documentalistes¹⁹⁴ propose une typologie des applications des blogs en bibliothèques qui complète en partie le classement des blogs par type de bibliothèques (blogs de BM, BI, BDP, BU, CDI...) Tout d'abord, les blogs à usage interne sont principalement des outils de diffusion et de partage d'une veille professionnelle : c'est le cas par exemple de la plateforme collaborative de veille de la médiathèque de l'Ircam¹⁹⁵. *Résodoc*¹⁹⁶, le blog des documentalistes de Basse-Normandie, quant à lui, s'est spécialisé dans l'annonce des postes à pourvoir et des journées professionnelles organisées. Certains conservateurs utilisent les blogs au sein de leur équipe comme outil de communication, mais aussi de collaboration interne, améliorant ainsi la qualité du travail d'une équipe (facilite l'information et la communication interne, facilite le travail collaboratif, et contribue à l'ouverture professionnelle). C'est le cas de Pascal Krajewski, conservateur et auteur déjà cité du blog *Des Bibliothèques 2.0*, qui propose d'ailleurs de nombreuses informations statistiques et de formation, notamment la série : « "Montez une bibliothèque 2.0 !" pour les nuls »¹⁹⁷. Si ce blog est un outil à usage interne, il ne peut être qualifié de blog interne, car un blog est toujours un outil de publication ouvert à tous. Ce blog fait d'ailleurs partie de la « biblioblogosphère », une référence pour les professionnels. En termes de management, certains blogs ne sont même destinés qu'à un seul usage, celui de la gestion collaborative d'un projet. On parle alors de « Plog »¹⁹⁸.

Les blogs à usage interne sont à usages multiples et s'adaptent aux besoins du ou des blogueurs. Certains blogs fonctionnent comme des outils de veille automatisés, grâce à l'agrégation de fils RSS affichés sous forme de billets. Ils pourraient par exemple être utilisés pour informer toute une équipe des nouveautés éditoriales en temps réel. D'autres ont tenté de présenter leur OPAC sous forme de blog, notamment

¹⁹⁴ AIFBD. « Blogues », in Dossier *Le web 2.0 et les bibliothèques 2.0*

http://aifbd.org/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=96

¹⁹⁵ *L'Œil de la médiathèque*. <http://mediatheque.ircam.fr/veille/>

¹⁹⁶ <http://resodoc.typepad.com>

¹⁹⁷ <http://bibliotheque20.wordpress.com/?s=pour+les+nuls>

¹⁹⁸ Plog de « Project blog »

la bibliothèque universitaire américaine de l'État de Plymouth. Ainsi chaque notice est un billet, avec sa propre adresse, accessible grâce à des catégories sur le blog (les autorités : auteurs, sujets, indices) et directement *via* les moteurs de recherche.

Les blogs sont une occasion inespérée pour les petites bibliothèques de développer leur offre de services sur le Web. Ils sont par exemple utilisés par de nombreuses bibliothèques municipales pour communiquer en ligne : ainsi, elles créent leur propre portail sans avoir l'obligation de connaître le langage HTML. Le portail se plie aux caractéristiques d'un blog : il est mis à jour régulièrement, il permet de rendre plus transparente l'activité quotidienne des professionnels, de mettre en avant les nouveautés acquises par la bibliothèque, et surtout, il est ouvert aux commentaires des lecteurs, internautes-usagers du blog et de la bibliothèque...

Si ces blogs font office de portail, un blog peut également être une publication annexe complémentaire d'un portail de bibliothèque. C'est par exemple le cas du blog¹⁹⁹ associé au portail²⁰⁰ de la bibliothèque départementale du Finistère. Ce blog-notes, non-spécialisé mais particulièrement axé sur les contenus musicaux (enregistrements, pochettes CD et vidéo-clips...) est né en 2008 pour mieux faire découvrir aux internautes les collections et les actualités qui concernent la bibliothèque, mais aussi les « coups de cœur » des bibliothécaires. En temps que bibliothèque départementale, le blog s'adresse donc aux bibliothécaires du Finistère, mais aussi aux usagers de ces bibliothèques et des bibliobus, et enfin à tous les internautes curieux.

Un metablog²⁰¹ de bibliothèques a été créé par Lionel Dujol, bibliothécaire responsable de la médiation numérique des médiathèques du pays de Romans : *Touti Frouiti*²⁰², le portail des « blogs de bibliothèques qui parlent à leurs usagers ». Les usagers sont ainsi informés des blogs de bibliothèques qui leur sont destinés, et les professionnels peuvent y puiser des idées avant de créer leur propre blog. Les blogs à destination des publics, sont souvent associés au nom de la bibliothèque pour être plus facilement accessibles *via* un moteur de recherche, et sont également à usages multiples,

¹⁹⁹ <http://findesterres.blogspot.com/>

²⁰⁰ <http://biblio-finistere.cg29.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION>

²⁰¹ Métablog : blog intégrant d'autres blogs, comme le métamoteur permet la recherche d'information à partir de plusieurs moteurs.

²⁰² <http://toutifrouiti.viabloga.com>

en termes de communication externe, d'attractivité, de mise en valeur des collections, ou de développement de services...

Le blog de nouvelles permet de renouveler très régulièrement les informations concernant la bibliothèque, et ainsi de promouvoir les événements organisés. Le blog du personnel, souvent complémentaire d'un portail, est un bon outil « marketing » qui rend la bibliothèque plus accessible, plus transparente, plus humaine... Sur ce point, *Everitouthèque*²⁰³, le blog des médiathèques du pays de Romans²⁰⁴ est un bon exemple, car il explique le fonctionnement, le jargon et les coulisses de la bibliothèque (photos du personnel...), tout en proposant des critiques d'ouvrages, des comptes-rendus multimédia d'animations... Tout cela sur un ton de proximité accepté par tous les contributeurs, car ils sont nombreux : tous les bibliothécaires, les partenaires, les libraires, les auteurs invités... Mais aussi et surtout les usagers et les lecteurs du blog ! Les blogs sont prioritairement utilisés pour conseiller des lectures : c'est le cas du projet original *Le Point de suspension*²⁰⁵, blog de la bibliothèque de Saint-Michel-de-Maurienne, qui s'appuie sur la vie des personnages des livres sélectionnés pour encourager leur lecture. Ainsi, si certains blogs sont généralistes, d'autres sont spécialisés ou thématiques : en ciblant un type de littérature (mangas...), certains blogs ciblent aussi un public (les enfants, les adolescents...) Les blogs thématiques n'intéressent pas seulement les bibliothèques spécialisées ou universitaires, mais également des médiathèques créatrices de projets autour du centre d'intérêt de l'un de ses publics : cuisine, musique...

La plupart des blogs thématiques sont un élargissement de l'offre de contenus ou de services de la bibliothèque : par exemple, il peut constituer un outil d'autoformation²⁰⁶, de révision ou d'information ciblée. Certains blogs thématiques sont des blogs d'événement, ou d'animation. Le blog est aussi et surtout un outil de projet participatif et collaboratif qui peut offrir aux usagers un certain nombre de services : diffusion de ressources (dossiers documentaires, références...), espace d'expression ou

²⁰³ <http://everitouthèque.viabloga.com>

²⁰⁴ La coordination du projet de médiation numérique des médiathèques du pays de Romans est sous la responsabilité de Lionel Dujol. Il est également blogueur de *Touti Frouiti* et « biblioblogueur » de *La Bibliothèque apprivoisée*.

²⁰⁵ <http://lepointdesuspension.over-blog.com>

²⁰⁶ Blog d'autoformation de la médiathèque de Saint-Raphaël, spécialisé dans l'apprentissage des langues http://www.bm-saintraphael.fr/blog/infoactu_autoformation/

d'information qui complète la mise en place d'un atelier (club-lecture, participation d'une communauté d'usages sur un thème, préparation de la venue d'un auteur, formations d'un espace multimédia...) Enfin, les blogs en général sont un outil de création d'une communauté de la bibliothèque, qui invite l'utilisateur à participer, se sentir investi dans la bibliothèque en lui donnant concrètement l'occasion de s'exprimer, de proposer et de contribuer à la construction de la bibliothèque telle qu'elle est. Les blogs, comme outils du « Web 2.0 », sont multifonctions, puisqu'ils sont personnalisables. De plus, ils facilitent les usages participatifs et collaboratifs du Web.

Pour une approche visuelle différente de cette typologie et un accès facilité aux différents blogs présentés en exemple et leur contenu, [Biblioblogosphère](#)²⁰⁷ est une annexe numérique à ce chapitre : c'est un portail personnalisé *Netvibes*, une des utilisations possibles d'un agrégateur de flux, technique également largement utilisée par les bibliothèques et présentée dans les chapitres suivants.

- Être présent sur des réseaux sociaux : pourquoi faire ?

Si *Netvibes* est d'abord un agrégateur de flux, c'est aussi un réseau social. Il permet de partager les contenus d'une page personnalisée. Une manière facile d'accéder à des contenus sélectionnés par la bibliothèque. Il permet également d'intégrer les widgets développés par les différentes plateformes de réseaux sociaux comme *MySpace* et *Facebook* ou de microblogging, comme *Twitter*. Être inscrit sur l'un ou plusieurs de ces réseaux peut permettre à une bibliothèque d'être là où les usagers sont ! La bibliothèque n'élargit pas seulement son espace, elle partage cet espace élargi. Sans développer les possibilités de création d'une véritable bibliothèque virtuelle sur un site comme *SecondLife*²⁰⁸, un réseau social un peu particulier, pourquoi les bibliothèques peuvent-elles s'intéresser à leur présence sur un réseau social ?²⁰⁹ Tout d'abord pour communiquer « en direct » avec ses usagers, c'est-à-dire en temps réel. C'est particulièrement le cas des bibliothèques universitaires²¹⁰. Communiquer prend avec les

²⁰⁷ <http://www.netvibes.com/oggionic#Biblioblogosphere>

²⁰⁸ Les différentes possibilités d'utilisation de *SecondLife* par les bibliothèques sont développées en anglais sur le wiki *murdochsecondlife* :

<http://murdochsecondlife.pbworks.com/>

²⁰⁹ Certaines raisons sont développées par l'Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes : http://aifbd.org/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=96

²¹⁰ Une étude de chercheurs de l'Université de Leicester conclue que « les réseaux sociaux sont un moyen d'intégration universitaire efficace » nous dit le blog de la bibliothèque de l'IUT Paris Descartes :

réseaux sociaux son sens initial : c'est un échange à double-sens, grâce au fonctionnement des abonnements par « amitié ». Même si de nombreuses bibliothèques utilisent les réseaux sociaux pour communiquer majoritairement dans le sens bibliothèque-usagers, les usagers y ont la possibilité de participer...

Que disent les bibliothèques sur *Facebook* ? L'exemple de la Médiathèque de l'Agglomération Troyenne²¹¹ démontre directement par son exemple l'intérêt de son inscription et de sa démarche : un espace permet la présentation de l'inscrit, un espace fait part des communications (début d'une exposition, question aux usagers à propos d'un service, dernières nouvelles à propos d'un incendie et de la fermeture de l'une des bibliothèques...), un autre espace présente les livres de la bibliothèque *via* des premières de couvertures photographiées... Qu'en est-il de *MySpace*, le réseau social préféré des musiciens ? La Bibliothèque de Toulouse²¹² en a fait un portail dédié aux différents contenus donnés à voir et parfois à télécharger grâce à l'espace blog et un espace d'écoute des musiques sélectionnées par la bibliothèque.

Twitter est un réseau social de microblogging, il permet donc à tout moment d'expliquer ce que l'inscrit est en train de faire ou tout simplement ce qu'il veut communiquer à ses « amis », les autres professionnels ou les usagers dans le cas des bibliothèques. L'espace de veille et d'autoformation de la Bibliothèque de Bordeaux²¹³ par exemple a intégré grâce au widget *Twitter* les dernières informations inscrites sur le réseau à destination de ses collègues (référencement de sites intéressants...) Contrairement aux autres réseaux sociaux, *Twitter* offre un meilleur espace d'expression grâce à un espace d'écriture d'une centaine de caractères, dont l'élargissement est possible grâce à des options. Différents usages se développent : des usages similaires aux précédents ou plus spécialisés comme les remarques du bureau des renseignements (service de référence) de la bibliothèque universitaire de Poitiers²¹⁴. Toutes ces informations sont accessibles sur les plateformes, mais également disponibles à l'abonnement grâce à leur flux RSS !

<http://iutbib.univ-paris5.fr/index.php/tag/reseaux-sociaux/>

²¹¹ <http://fr-fr.facebook.com/pages/Troyes-France/Mediatheque-de-lAgglomeration-Troyenne/42108403561#/pages/Troyes-France/Mediatheque-de-lAgglomeration-Troyenne/42108403561?v=wall&viewas=0>

²¹² <http://www.myspace.com/bibliothequedetoulouse>

²¹³ http://www.netvibes.com/cyberbasebordeaux#Ailleurs_sur_le_net

²¹⁴ <http://twitter.com/Pictup>

- Fils RSS, « widgets » et agrégateurs de flux: de multiples possibilités...

Les fils RSS sont un outil très puissant de tri, de régulation, et d'optimisation de l'information en évolution exponentielle sur le Web, et particulièrement avec le « Web 2.0 ». Un agrégateur de flux est avant tout un outil de veille automatisé facile et efficace : aussi pour les bibliothécaires. Ils peuvent ainsi organiser leur veille professionnelle en s'abonnant à des flux RSS générés par toutes sortes de sites : sites (ou blogs) d'institutions culturelles, d'éditeurs, de sites professionnels ou d'actualités. Cela n'est possible que si ces sites ont intégré les fonctionnalités du « Web 2.0 » nécessaires... Ces outils sont personnalisés et accueillent les flux choisis par l'internaute sur une page qui peut être seulement à usage privé ou en accès public. Certains blogueurs ou associations professionnelles ont donc construit des portails de veille professionnelle ouverts à tous : c'est le cas de la *Bibliosphère du bibliobsédé*²¹⁵, cité précédemment, de *Biblioflux*²¹⁶, mais aussi de pages plus spécialisées comme *Discoflux*²¹⁷ (portail de veille de l'ACIM²¹⁸), ou *Veillecofi*²¹⁹ (une veille thématique sur l'économie et les finances).

Certains professionnels ne sont pas à l'aise avec cet outil. Il est possible de créer un agrégateur collectif qui permette l'initiation d'une équipe à l'usage des fils RSS : un projet commun de veille et de formation professionnelle qui rassemble l'équipe et permet l'expérimentation de chacun. C'est par exemple l'objectif de l'univers *Netvibes*, *veille Bambou*²²⁰, associé à *Bambou*²²¹, un blog de documentation professionnelle à usage interne (il s'adresse d'abord aux agents du réseau des médiathèques Ouest-Provence) qui a pour objectif de favoriser la formation continue, la veille informationnelle, le partage des savoirs et la communication intra-professionnelle.

Pour que l'utilisation d'un agrégateur soit pleinement satisfaisante, il a été dit qu'il était nécessaire que les sources choisies donnent accès à leur fil RSS : sinon l'abonnement et l'intégration d'un « widget » à son portail de veille personnalisée est impossible. Si les sites des bibliothèques ne proposent pas des « fonctionnalités 2.0 »

²¹⁵ <http://www.netvibes.com/bibliobsession#Biblioblogosphere>

²¹⁶ <http://ilozen.net/biblioflux>

²¹⁷ <http://discoflux.acim.asso.fr/portal/index.php>

²¹⁸ ACIM : Association pour la coopération des professionnels de l'information musicale.

²¹⁹ www.netvibes.com/veillecofi#Accueil

²²⁰ www.netvibes.com/miop13#Info-Doc

²²¹ <http://docmiop.wordpress.com>

comme les fils RSS ou la création de « widgets », les usagers ne peuvent pas les repérer, ni les intégrer à leur veille informationnelle. Non seulement parce que la non-existence de ces fils empêche les abonnements, mais également parce que l'empêchement de ces abonnements empêche un bon référencement du site sur un moteur de recherche. Certaines bibliothèques ont donc développé ces fonctionnalités ou tout simplement créé un blog, mais pas seulement pour ces raisons. L'outil RSS est plus facile à réaliser que la création d'une lettre d'information : temps long de concertation et de rédaction, réflexions sur la présentation et la périodicité, diffusion limitée ou chère sont remplacés par un outil plus accessible, personnalisable et mis à jour automatiquement, complété par un abonnement par courriel si nécessaire. De plus, la création de « widgets » adaptés à l'offre de contenus et de services des bibliothèques permet de promouvoir et d'élargir cette offre. Daniel Bourrion, auteur déjà cité et conservateur de la BU d'Angers, a par exemple créé un « widget » d'interrogation du SUDOC²²², intégrable sur *Netvibes* ou *iGoogle*.

Si certains agrégateurs donnent la possibilité de rendre public un portail de veille : des utilisations directement à destination des publics sont alors possibles, et la personnalisation fait place à la construction professionnelle d'un outil de publication. Les médiathèques du Pays de Romans²²³, de Brest²²⁴ ou de Dignes-les-Bains²²⁵, sont parmi les premières à développer une utilisation publique d'un univers *Netvibes*. Ces portails web attrayants fédèrent et rassemblent en un même « lieu » diverses informations et divers services : annonce des nouveautés, des coups de cœur, recherche sur le catalogue, flux des blogs de la bibliothèque (comités de lecteurs...), messages des bibliothécaires et des usagers, accès vers un réseau social, « microblogging »... Ces portails sont complémentaires des sites web des médiathèques citées, mais peuvent également faire office de portail principal pour des petites bibliothèques en manque de moyens. L'organisation d'un agrégateur permet une présentation différente de celle d'un blog portail : c'est un choix qui nécessite réflexion. D'ailleurs, qu'est-ce qu'un « portail 2.0 » ?

²²² « Widget » du Service universitaire de documentation disponible à cette adresse :

<http://bu.univ-angers.fr/Sudoc.html>

²²³ www.netvibes.com/mediamonnaie#Bienvenue

²²⁴ www.netvibes.com/bibliobrest#Le_reseau

²²⁵ www.netvibes.com/mediathequedigne

- Des « OPAC 2.0 » et des « portails 2.0 »...

L'OPAC, intégré à tous les SIGB, est la concrétisation d'une première initiative professionnelle dans l'amélioration des services offerts à l'utilisateur : d'abord seulement accessible sur le lieu même d'une bibliothèque, il est rapidement devenu accessible en ligne grâce à la création de portails d'accès dans les grandes et moyennes structures. Intégré sur le site web d'une bibliothèque grâce à un progiciel portail, ou simplement associé à ce site grâce à un lien hypertexte, l'OPAC fait donc partie des nouveaux portails nés dans les années 1990. Pourquoi parler d'« OPAC 2.0 » ou de « portail 2.0 » ? Quelles sont leurs fonctionnalités et leur caractéristique ? Désignent-ils le même service ?

Tout d'abord, un OPAC 2.0 peut désigner un OPAC dans lequel a été intégré des outils du « Web 2.0 ». Par exemple, certains fournisseurs de SIGB ou de portails de bibliothèques proposent désormais l'intégration de flux sur l'OPAC ou sur le site de la bibliothèque. Sur le portail de la Médiathèque de la Communauté d'agglomération de Sophia-Antipolis²²⁶, une sélection variée de flux RSS valorise et enrichit les collections de la bibliothèque : grâce à une liste de sélections thématiques, de coups de cœur ou de nouveautés sur laquelle l'utilisateur peut cliquer, il peut accéder à la notice du document, le réserver et surtout donner son avis grâce à des commentaires. C'est d'ailleurs l'une des caractéristiques essentielles d'un « portail 2.0 » ou d'un « OPAC 2.0 » : donner la possibilité au lecteur de participer par l'ajout de commentaires, la rédaction de critiques... Quelles sont les fonctionnalités d'un « OPAC 2.0 » qui permettent à l'utilisateur de participer ?

À l'exemple de la librairie en ligne *Amazon*²²⁷, l'un des premiers sites à développer des « fonctionnalités 2.0 » avant même l'apparition du concept de « Web 2.0 », les « OPAC 2.0 » proposent quatre fonctionnalités principales : la possibilité pour l'utilisateur d'ajouter un commentaire à la suite de la présentation d'un document et d'enrichir ainsi sa notice bibliographique, la possibilité de conseiller ou non un document en choisissant de mettre ou non jusqu'à cinq étoiles comme symbole d'appréciation, la possibilité d'ajouter des tags aux documents sans contrôle des

²²⁶ www.mediathèque-casa.fr

²²⁷ <http://www.amazon.fr/>

professionnels, et la possibilité de lire les suggestions d'autres usagers sur la notice d'un document.²²⁸

Tout cela est possible grâce à l'intégration de « fonctionnalités 2.0 », ou bien grâce à l'utilisation d'un « outil 2.0 » ! Le plus souvent un SPIP, le plus facile d'utilisation : c'est un CMS, il permet donc une gestion de publication de pages web dynamique²²⁹ et partiellement automatisée (publication, archivage). En vue d'obtenir un portail digne des attentes des professionnels et des usagers, il faut ensuite acheter un progiciel (qui intègre plusieurs logiciels dont par exemple un SIGB, un SPIP...) déjà adapté à une certaine demande, ou bien faire un appel d'offre pour obtenir une prestation spécifique : logiciels libres et propriétaires peuvent s'y mêler. Les petites bibliothèques, les plus pauvres, ne perdent pas au change en créant tout simplement un « portail 2.0 » grâce à l'un des « outils 2.0 » déjà cités : un blog ou un agrégateur... La différence entre un « OPAC 2.0 » et un « portail 2.0 », c'est donc qu'un « portail 2.0 » n'intègre pas toujours un « OPAC 2.0 » ! De plus, s'ils sont parfois employés indifféremment parce qu'ils sont associés, leur fonction reste différente. Le portail agrège de nombreux services, dont l'accès au catalogue, l'OPAC, et l'OPAC reste toujours le service d'accès public au catalogue, souvent *via* un portail. Pourquoi parle-t-on de « portails 2.0 » et d'« OPAC 2.0 » au pluriel ? Parce que chaque bibliothèque développe son propre outil et ses propres services, mais aussi parce que le qualificatif de « 2.0 » ne veut pas seulement dire « intégrant des outils du Web 2.0 », ou « permettant la participation de l'utilisateur », mais il veut aussi dire « une nouvelle génération » d'outils, qui se caractérisent par leur « orientation usager ». Comment cela ?

Les OPAC se « googlisent » ! En effet, les moteurs de recherche permettent dorénavant un questionnement simple grâce à une page d'accueil unique et l'utilisation de mots-clés. Et ceci devient intéressant lorsque la recherche plein texte est possible, car il évite le traditionnel silence documentaire qui déroutait l'utilisateur habitué au bruit documentaire sur Internet. Pour permettre cette centralisation l'interrogation en une seule page, des outils sont nécessaires. Les portails intègrent les OPAC et y associent de nouveaux services d'interrogation... Certains portails proposent un métamoteur qui permet l'interrogation simultanée de plusieurs bases de données documentaires : le

²²⁸ Coll. *OPAC 2.0: Opportunities, development and analysis. Op. cit.*

²²⁹ Cf. chapitre « Une évolution technique au service d'une révolution des usages », point 5, p. 77.

SIGB de la bibliothèque, le SUDOC, des bases de données spécialisées²³⁰... Ceci est possible seulement à la recherche plein-texte, seul dénominateur commun de toutes les bases de données, car elles sont toutes structurées différemment. Un moissonneur OAI²³¹ permet également de collecter les métadonnées contenues dans les bases de données externes au portail... Le métamoteur réunit ensuite les données recueillies des différentes sources sur une même page-résultat. Certaines bibliothèques créent des métaportails, comme le portail RéVOdoc²³² lancé à l'initiative de la BDP du Val d'Oise en 1995 qui permet l'interrogation simultanée des catalogues des bibliothèques les plus importantes de leur territoire. Certains OPAC intègrent également la proposition de mots-clés lors de l'écriture de la requête, ou différents modes de présentation des résultats : le tri par pertinence des nombreuses pages-résultat ou la restriction par facettes. Celle-ci peut être très efficace car elle permet la réinterrogation des mots-clés et surtout laisse place à la si précieuse sérendipité dont parlait indirectement Umberto Eco lorsque il développait les qualités du libre accès : la découverte hasardeuse étant l'une des plus importantes. « La récente étude menée par Tosca Consultants²³³ indique qu'une moyenne de huit Opacs sur dix propose l'intégration de l'apport des usagers (tags, commentaires, évaluations) aux catalogues des bibliothèques en ligne. Quatre sur dix enrichissent les possibilités de recherche avec les annotations des lecteurs et s'en servent comme critères de restrictions ou facettes. » nous rappelle Evelyne Broudoux dans sa contribution à Document et société²³⁴.

²³⁰ Cf. l'exemple de l'interface de recherche proposée par le site de la bibliothèque de l'Université de Valenciennes sur :

<http://biblio.univ-valenciennes.fr/valanon/portal/bookmark;jsessionid=613CC108A5836F4A6FA7C7AFC762A6DF?Global=0&MenuItemSelected=&Search=0&MenuType=Search>

²³¹ *Open Archive Initiative* : initiative pour les archives ouvertes , protocole élaboré lors de la convention de Santa Fe en 1999. Initiative technique, professionnelle et sociale permettant l'accès libre aux articles de recherche grâce à la contribution des chercheurs : une des initiatives collaboratives les plus importantes avant l'apparition du concept de « Web 2.0 ». Pour un exemple : Cf. *archivesic* <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/>

²³² REseau Val d'Oise DOCUMENTAIRE : <http://bibliotheques.valdoise.fr/>

²³³ Marc Maisonneuve. *Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du web 2.0. Etude des opacs de nouvelle génération* (Tosca Consultants). ADBS, 2008.

²³⁴ Evelyne Broudoux. « Indexation collaborative : entre gain informationnel et déperdition conceptuelle ? », in *archivesic*, 2008.

http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00364626/en/

- **Et surtout des « contenus 2.0 » !**

- Blogs d'autorité...

L'expertise des professionnels des bibliothèques est toujours d'actualité pour trier, sélectionner et présenter des « contenus 2.0 » aux usagers. Le « Web 2.0 » est aussi un immense gisement d'information au sein du Web, qui est lui-même un immense gisement d'information. Si web et « Web 2.0 » tendent à se rejoindre, les bibliothécaires sont malgré tout devant des choix : quels « contenus 2.0 » associer à la collection de la bibliothèque ? Comment les rendre accessibles ?

La blogosphère rassemble des journaux personnels, des carnets de notes, ou des méta-blogs (blogs-filtres) : ils apportent des réflexions, des analyses ou simplement des signalements. Comment les évaluer ? Sur quel critère ? « À l'autorité et à la pertinence, qui ont été des facteurs de légitimité majeurs pendant très longtemps, succèdent aujourd'hui la popularité et l'influence, deux notions essentielles de visibilité et de « reconnaissance » dans le monde des blogs, notamment au niveau des classements. »²³⁵ explique Athis Ramrajsingh dans sa thèse. Ainsi, les bibliothécaires se doivent de proposer une sélection pertinente et d'autorité, qui soit complémentaire aux classements du Web. Parmi les blogs, lesquels deviennent incontournables en bibliothèques ? Tout dépend des missions et de la spécificité de chaque bibliothèque et de son public... Tout d'abord, l'accès à certains blogs de la blogosphère scientifique paraît incontournable : des blogs institutionnels (formations, universités, laboratoires de recherche...), « primaire » (blogs de chercheurs, d'enseignants, de doctorants, cours...), « secondaires » (blogs d'associations de professionnels, de bibliothécaires spécialisés...), et « tertiaires » (blogosphère des « scientifiques 2.0 », communautés de pratiques ou d'intérêts).

La blogosphère littéraire est également vivante et faire en sorte que les usagers d'une bibliothèque puissent y accéder en ouvrant quelques portes (ou cliquer sur quelques liens...) peut également être un enrichissement du catalogue. La blogosphère du livre (Cf. Annexe 7) s'élargit : les blogs de bibliothèques ne sont pas les seuls, il existe des blogs d'éditeurs, de libraires, mais aussi et surtout des blogs d'auteurs et de

²³⁵ Athisingh Ramrajsingh. *Les nouvelles technologies Web, facteur d'un glissement de la prérogative politique ? op. cit.*

lecteurs qui peuvent particulièrement intéresser les usagers. Parmi les blogs plus spécifiquement littéraires, certains sont des blogs de critiques et de journalistes (le plus connu étant celui de Pierre Assouline, journaliste littéraire, intitulé *La République des livres*²³⁶), d'autres sont en elles-mêmes des œuvres littéraires (d'écrivains professionnels ou amateurs) ! Comment rendre accessible certains de ces blogs ? Par une politique d'accès cohérente et par l'utilisation d'« outils 2.0 » (réseau social, blog, agrégateur de flux, « portail 2.0 »...)

- Des médias citoyens

Le « Web 2.0 » a vu naître de nouveaux médias. La presse a vite compris l'importance de sa présence sur le Web et certains grands journaux comme *Le Monde*²³⁷ et *Libération*²³⁸ ont rapidement réussi leur hybridation, mais pour un certain temps seulement : car l'arrivée du « Web 2.0 » a contribué (entre autres choses dans la crise de la presse) au déséquilibre d'un modèle économique en recherche perpétuelle de l'équilibre financier. En 2005, des statistiques étudiant la lecture de la presse en ligne évaluait à 42 % environ la part des 25-35 ans (lecteurs les plus nombreux), et à 22 % les 65-74 ans. Les chiffres tendent depuis à s'élargir... La nouvelle génération se tourne majoritairement vers Internet. De nouveaux médias qui donnent la parole et la plume aux citoyens ont rapidement vu le jour : *AgoraVox*²³⁹, *Rue 89*²⁴⁰... Les internautes peuvent ajouter des commentaires aux articles et contribuer à l'écriture des articles : une information qui vient « d'en bas » très appréciée par de nombreux internautes-citoyens. Les sites de presse se sont donc tous rapidement tournés vers ces fonctionnalités : *Le Monde* et *Libération* ont intégré à leur portail un service d'hébergement de blogs, associés ainsi à la marque, ils gagnent en considération et enrichissent directement le journal en ligne.

Les blogs de journalistes se sont ainsi multipliés et apportent un regard nouveau sur l'actualité et le métier. De nouveaux modèles économiques sont expérimentés : certains ont choisi de rendre leur média payant, c'est le cas par exemple du site d'*Arrêt*

²³⁶ <http://passouline.blog.lemonde.fr/>

²³⁷ <http://www.lemonde.fr/>

²³⁸ <http://www.liberation.fr/>

²³⁹ <http://www.agoravox.fr/>

²⁴⁰ <http://www.rue89.com/>

sur images²⁴¹ ou de Médiapart²⁴², parce qu'ils ont choisi d'innover et de faire participer les abonnés. Le coin presse d'une bibliothèque peut ainsi être élargi grâce à un portail d'accès à ces sources, gratuites ou payantes, qui viendraient compléter le choix des acquisitions de périodiques, de plus en plus hybrides. Les stations de radio et les chaînes de télévision ont maintenant toutes leur portail Web : un portail d'accès à leurs services de podcasting et de vidéo à la demande peut être également enrichissant pour les usagers d'une bibliothèque.

Des informations ou des œuvres tirées des « contenus générés par l'utilisateur », sur des sites comme *YouTube* ou *Flickr*, qualifiées par les bibliothécaires d'utiles ou qui valent la peine d'être découvertes par l'utilisateur, peuvent être mises en valeur ou relayées dans le cadre du respect des droits d'auteur. Comment ? Par l'écriture d'un blog par exemple : ce qui permet de nommer les sources de ces informations et d'éviter de relayer des contenus illégaux par l'automatisation d'un abonnement à des flux RSS.

- *Wikipédia* et autres encyclopédies...

L'encyclopédie collaborative *Wikipédia*²⁴³ est devenue incontournable d'abord en terme d'usages, mais aussi en terme de contenus, particulièrement en ce qui concerne les avancées techniques du Web, son vocabulaire et ses concepts, et les phénomènes sociaux ou populaires : deux sujets moins facilement traités par les encyclopédies traditionnelles. Comment l'utiliser ? Comme une source tertiaire, c'est-à-dire un catalogue de faits, d'idées et de références établies par d'autres sources : elle est très efficace pour trouver rapidement un texte accessible et actualisé sur un sujet. La fondation Wikimedia qui en est à l'origine, est également initiatrice d'autres projets comme *Wikiversité*²⁴⁴, une plateforme collaborative de cours ou *Citizendium*²⁴⁵, une encyclopédie collaborative qui n'est disponible qu'en anglais et qui a eu beaucoup moins de succès que *Wikipédia*, car elle tient à réunir les critères auparavant obligatoires que sont l'expertise par des professionnels et la clôture des articles²⁴⁶.

²⁴¹ <http://www.arretsurimages.net/>

²⁴² Pour plus d'informations sur cette expérience éditoriale : Cf. l'émission Place de la Toile du 13 mars 2009 accessible dans les archives de France Culture sur le Web. <http://www.mediapart.fr/>

²⁴³ www.wikipedia.org

²⁴⁴ <http://fr.wikiversity.org/wiki/Accueil>

²⁴⁵ http://en.citizendium.org/wiki/Welcome_to_Citizendium

²⁴⁶ Article « Citizendium », in *Wikipédia* : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Citizendium>

Si ces encyclopédies sont enrichies par tous, d'autres sont enrichies particulièrement par des scientifiques ou des professionnels : *Jurispédia*²⁴⁷ ou *Tela-Botanica*²⁴⁸ en sont des bons exemples. *Bibliopédia*²⁴⁹ étant l'encyclopédie collaborative concernant les bibliothèques, de nombreuses informations recueillies dans ce mémoire ont été tirées de cette source à la fois collaborative, ouverte et gratuite, mais aussi professionnelle. Ces encyclopédies collaboratives généralistes ou spécialisées sont une source que les usagers devraient trouver facilement et peut-être même y accéder du portail de la bibliothèque (particulièrement pour les encyclopédies spécialisées).

Une intégration cohérente de ces sources aux usuels proposés par la bibliothèque permet d'élargir les usages des usagers-internautes : ainsi Wikipédia se retrouverait parmi les usuels traditionnels gratuits ou payants, eux-aussi majoritairement en ligne. C'est le cas de *l'Encyclopaedia Universalis*, de *l'Encyclopédie Hachette multimédia* en ligne, de *l'Encyclopédie Larousse* et de *Tout l'univers*, qui sont des modèles payants souvent hybrides. *Le Quid* est devenu totalement gratuit en ligne. Les dictionnaires gratuits ou payants en ligne sont également nombreux...²⁵⁰

- Des « contenus 2.0 » à intégrer...

Les « portails 2.0 » peuvent intégrer des « fonctionnalités 2.0 » pour offrir de nouveaux services, mais ils peuvent aussi intégrer des « contenus 2.0 » déjà existants... Les « portails 2.0 » peuvent par exemple intégrer des services de podcasting (écoute et téléchargement), des services d'accès à la musique en ligne ou des services de VoD (vidéo à la demande) et pas seulement *via* un lien vers les portails des médias diffuseurs. De nouveaux web services comme l'intégration d'images (couvertures de documents, de disques...) ou de documents sonores (extraits musicaux...) à la manière d'*Electre* ou d'*Amazon* qui en propose la récupération (grâce aux fils RSS), sont directement intégrables aux portails des bibliothèques.²⁵¹ Les « contenus 2.0 » peuvent également être des commentaires... Comment intégrer des commentaires déjà existants ? En utilisant les ressources de sites français de recommandation comme

²⁴⁷ <http://fr.jurispedia.org>

²⁴⁸ www.tela-botanica.org/page:site

²⁴⁹ www.bibliopedia.fr

²⁵⁰ Pour davantage d'informations sur les ressources en ligne, des encyclopédies à la presse, se référer au dernier chapitre du guide *Médiathèmes* de l'ABF : « Outils web 2.0 en bibliothèque », *op. cit.*

²⁵¹ Cf. le portail de la Médiathèque de Saint-Herblain, et ses fonctionnalités recherche : www.la-bibliotheque.com

*Zazieweb*²⁵², *Babelio*²⁵³, *l'Agora des livres*²⁵⁴, *Libfly*²⁵⁵... Qu'est-ce qu'un site de recommandation ?

Presque déjà des « bibliothèques 2.0 »... pourquoi ? Ces sites ont été créés directement par les « e-lecteurs » : face à un manque criant de certains « services 2.0 » jusque là non-offerts par les bibliothèques, ils ont créé leur propre site participatif autour de la lecture. Chacun peut contribuer à la création de « notices », de résumés, d'articles et de critiques et même gérer sa propre bibliothèque personnelle grâce à l'attribution de tags, qui peuvent être ensuite utilisés par les autres internautes dans leur recherche (principe de la folksonomie). Ces sites représentent donc les premières tentatives de création d'une « bibliothèque 2.0 » par les lecteurs eux-mêmes. Face à cette prise de pouvoir, les professionnels ont rapidement compris qu'il fallait réagir ! La création d'un espace participatif ouvert aux commentaires des usagers et parfois très longue et ardue face à des bibliothécaires peu engagés et des usagers non-habitués à ces usages, l'intégration des commentaires produits sur ces sites de recommandation à un OPAC permet donc un fonds de commentaires de départ encourageant les usagers-internautes à les poursuivre et les compléter « comme sur *Amazon* »... L'usage de la folksonomie s'étant élargi, les usagers peuvent également être intéressés par l'intégration des tags d'un site de gestion collaborative des signets comme *Del.icio.us*²⁵⁶ au sein du portail, etc.

- Des « contenus 2.0 » à créer...

De nombreux « contenus 2.0 » sont directement utiles aux professionnels des bibliothèques : les blogs de la biblioblogosphère, de nombreuses pages de veille comme les univers *Netvibes*. Celui des éditions Milan Jeunesse²⁵⁷ permet de visualiser rapidement les dernières parutions éditoriales... De nombreux « contenus 2.0 » sont également utiles aux usagers ! La plupart des « contenus 2.0 » qui ont été cités précédemment sont intégrables à la collection d'une bibliothèque, si elle les rend accessibles via son portail. Les bibliothécaires deviennent donc des gestionnaires

²⁵² <http://www.zazieweb.fr/>

²⁵³ *Babelio* <http://www.babelio.com/>, et le blog de *Babelio* : <http://babelio.wordpress.com/>

²⁵⁴ <http://www.agoradeslivres.com/>

²⁵⁵ <http://www.libfly.com/>

²⁵⁶ <http://delicious.com/>

²⁵⁷ [www.netvibes.com/milan#Actus Milan](http://www.netvibes.com/milan#Actus_Milan)

d'accès et plus seulement les gestionnaires d'un fonds documentaire. Mais pas seulement, pour que l'utilisateur ait accès facilement aux ressources, les bibliothécaires deviennent des créateurs de « contenus 2.0 » : en utilisant les « outils 2.0 », les bibliothécaires ne sont pas passifs, ils deviennent, comme les usagers, des auteurs, des éditeurs et des diffuseurs par la publication d'un blog par exemple ou la création d'un univers *Netvibes*...

Certaines bibliothèques ont développé des projets collaboratifs de création de contenus cartographiques, associés à des animations ou d'autres projets. C'est le cas par exemple du réseau des médiathèques du pays de Romans : dans le cadre d'une animation à vocation patrimoniale et locale, des usagers ont contribué à l'enrichissement d'une carte des recettes de cuisine de la région... La géolocalisation est une des occasions exceptionnelles de créer des services collaboratifs efficaces (des services qui peuvent être utilisés par des librairies ou des bibliothèques 2.0 qui souhaitent améliorer leur visibilité...)

L'exemple le plus significatif de création de « contenu 2.0 » est l'utilisation des wikis pour la création de contenus collaboratifs. L'utilisation de cet outil se prête à certains projets d'usage professionnel (capitalisation de l'information²⁵⁸, veille thématique²⁵⁹ ou travail collaboratif autour d'un projet²⁶⁰...), mais aussi à destination des usagers. Les projets de wikis développés par les bibliothèques pour les usagers sont souvent rattachés à une politique d'animation des communautés locales. Il nécessite et permet à la fois une formation des usagers participants à l'utilisation d'un wiki. Le wiki devient alors un espace de mémoire et de travail en commun développé le plus souvent en liaison avec la collectivité rattachée ou l'université. *WikiBrest*²⁶¹ est un projet d'écriture collaborative, associé à un atelier, qui rassemble les différents articles écrits par les usagers participants : sur l'histoire locale, les actualités associatives et des recettes de cuisine... Face à ce projet plutôt patrimonial, l'expérience de l'Université Paris-Descartes a été développée dans le cadre d'un projet global de communication et de services en ligne qui comporte un intranet pédagogique, des blogs académiques, et

²⁵⁸ *Bibliopédia* est le meilleur exemple. www.bibliopedia.fr

²⁵⁹ Par exemple, le portail Sciences de l'information et des bibliothèques regroupe tous les articles de *Wikipédia* dédiés à ce domaine. <http://tinyurl.com/3v6uf7>

²⁶⁰ Le groupement de travail sur les archives ouvertes, le Consortium Couperin, travaille sur <http://gtao.wikidot.com>

²⁶¹ <http://wiki-brest.net>

un wiki²⁶² rassemblant des articles disciplinaires, d'organisation et des comptes-rendus d'étudiants...

- Privilégier les contenus : des « services 2.0 » ?

Le choix de certaines bibliothèques publiques s'est majoritairement porté sur un repositionnement de la bibliothèque sur les contenus plutôt que sur les outils. Les services élaborés sur le Web par ces bibliothèques ne cherchent donc pas à atteindre le même objectif que par le passé : fournir des outils de recherche. Les outils se sont multipliés, simplifiés, ils sont gratuits et personnalisables... La conséquence directe de cette situation sur la politique choisie par ces bibliothèques a été la création de contenus d'informations : des périodiques comme *Points d'actu* et *Cap Culture Santé*, créés par le réseau des bibliothèques municipales de Lyon en sont un exemple frappant. Ils sont d'ailleurs associés un service question/réponse appelé à Lyon *Guichet du savoir* : il permet aux usagers de poser n'importe quelle question en étant assuré d'avoir une réponse correcte et argumentée dans un délai approprié. Il contribue par exemple à compléter des informations médicales tirées de *Cap Culture Santé* ou des flux RSS d'actualités sélectionnés par la bibliothèque sur le sujet... Ces nouveaux services de référence sont également développés en réseau²⁶³ par plusieurs bibliothèques de France (dont la BMVR²⁶⁴ de Marseille par exemple...) sous le nom *BiblioSés@me*. Ce nom en dit long sur le service offert : il concurrence directement l'effet « magique » des réponses offertes par un moteur de recherche pour certains usagers convaincus que l'« on trouve tout sur Internet », et propose une réponse de bien meilleure qualité ! C'est un projet initié par la BPI²⁶⁵. D'ailleurs que proposent les grandes bibliothèques parisiennes face aux outils du « Web 2.0 » ?

- **Les grandes bibliothèques parisiennes et le « Web 2.0 »**

- La BPI

La BPI a commencé à proposer de nouveaux « services 2.0 » par l'expérimentation de trois outils : le flux RSS, le blog, et le wiki. Dans un document

²⁶² René-Wiki sur <http://wiki.univ-paris5.fr>

²⁶³ Le projet commun du réseau BiblioSés@me a par ailleurs été accompagné par la création d'un wiki : <http://biblioSesame.bpi.fr>

²⁶⁴ Bibliothèque municipale à vocation régionale

²⁶⁵ Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou à Paris.

récapitulatif datant de décembre 2007²⁶⁶, la BPI présente ces trois expériences : la première date de 2005 et permet aux internautes de s'abonner au flux RSS du portail²⁶⁷ et de ses différentes rubriques, la deuxième est la création d'un wiki intitulé *Alphabib*²⁶⁸ regroupant des ressources concernant l'accueil des personnes handicapées en bibliothèques pour la construction d'un réseau professionnel spécialisé, et la troisième est le blog évènementiel *Premier roman*²⁶⁹, créé à l'occasion d'un Festival. Entre temps s'est également créé un wiki, *BiblioVoD*²⁷⁰, destiné à assurer la valorisation des services de VoD proposés par les bibliothèques, mais aussi une confrontation des expériences pour réaliser une évaluation collaborative des offres. Les objectifs de leur utilisation sont donc divers, mais tendent tous vers le même sens : un meilleur service et la participation des usagers ! La BPI étant historiquement une bibliothèque expérimentale tournée vers l'utilisateur (elle est l'une des premières à avoir mis en pratique les principes du libre accès), elle se devait d'explorer les apports du « Web 2.0 » et de créer un projet digne de ses prétentions et de son envergure : ce projet est lancé dès 2008, il doit enrichir les fonctionnalités du portail (plus interactif, multi-sites, plus ergonomique...), mais également un sous-site collaboratif en lançant un nouveau réseau social. Ce réseau réunirait bibliothécaires de lecture publique et lecteurs, et permettrait la construction d'un site collaboratif d'échange sur les documents présents en bibliothèque (livres, disques, films...) Pourquoi ?

Les bibliothécaires du service « Bibliothèque numérique » de la BPI répondent eux-mêmes à cette question par ces mots : « L'ambition est de permettre aux bibliothèques de lecture publique de participer à cette médiation sur Internet dont se charge pour l'instant les vendeurs (*Fnac*²⁷¹, *Amazon*²⁷² etc.) et les médias (*BibliObs*²⁷³) ». L'appel d'offre lancé par la BPI en août 2008²⁷⁴ précisait : « Ce serait une façon pour les bibliothèques d'inscrire la médiation et l'interactivité au cœur de leur projet d'établissement en présentant la richesse encyclopédique de leurs collections et

²⁶⁶ « BPI & web 2.0 », in archives de la BPI, in bpi.fr, 4 décembre 2007

²⁶⁷ Portail de la BPI : http://archives-sonores.bpi.fr/media/doc_acc/20071204-Mar-InfAR-PJ02_02Bpi.pdf

²⁶⁸ http://www.bpi.fr/recherche_documentaire.jsp?lang=FR

²⁶⁹ <http://alphabib.bpi.fr>

²⁶⁹ Ce blog n'est plus accessible, il a été fermé, mais pas son contenu qui est dorénavant accessible *via* les archives sonores de la BPI : http://archives-sonores.bpi.fr/index.php?urlaction=doc&id_doc=3069

²⁷⁰ <http://bibliovod.bpi.fr>

²⁷¹ <http://www.fnac.com/>

²⁷² <http://www.amazon.fr/>

²⁷³ <http://bibliobs.nouvelobs.com/>

²⁷⁴ <http://www.scribd.com/doc/5157637/CCTP>

en enrichissant les échanges avec leurs usagers. » Ainsi, ce projet n'est pas une simple tentative locale, c'est un projet global qui tente d'inclure tout le réseau français de bibliothèques publiques : Silvère Mercier, « biblioblogueur », réagit à cette nouvelle avec beaucoup d'enthousiasme²⁷⁵, mais s'inquiète de l'importance d'un projet suffisamment fédérateur pour que cette tentative institutionnelle réussisse à ouvrir des portes. De plus, il ajoute : « ce projet national tel que lancé par la BPI me semble de nature à *décomplexer* bon nombre d'établissements sur la nécessité de diffuser vers l'extérieur des critiques, des bibliographies et des documents de médiation à valeur ajoutée. » En effet, les réseaux sociaux créés par les lecteurs (*Babelio...*) sont souvent alimentés par des professionnels des bibliothèques, mais de manière non-officielle. S'ils participent à un projet institutionnel, la visibilité nationale et internationale de la BPI, de toutes les bibliothèques publiques françaises, et surtout du métier de bibliothécaire auprès des lecteurs mais aussi des professionnels s'en trouverait très largement améliorée.

Enfin, 2008 est également l'année où la « BPI a lancé sa page officielle²⁷⁶ sur le réseau social *Facebook* : elle propose un module de recherche catalogue directement intégré à sa page *Facebook*, ainsi que des outils de présentation interactifs du catalogue et des collections. »²⁷⁷ Mais aussi et surtout, cette page permet aux internautes inscrits sur *Facebook* de poser des questions et faire des remarques en toute liberté aux bibliothécaires de la BPI. Ainsi, la BPI renoue avec sa mission fondamentale : être à la pointe des possibilités offertes pour une meilleure accessibilité de la bibliothèque, de ses collections, de ses services, de ses animations et de ses bibliothécaires pour les usagers ! C'est d'ailleurs la conclusion apportée par un journaliste à travers le choix du titre de son article²⁷⁸ en février 2009, deux mois après le lancement du nouveau « portail 2.0 » de la BPI : « BPI.fr 3.0 : l'accessibilité d'abord ». Oui, mais pas au détriment de la qualité des contenus proposés par la bibliothèque. La troisième version du site de la BPI

²⁷⁵ Silvère Mercier. « La BPI lance un appel d'offre pour un projet de site collaboratif! », in *Bibliobsession*, le 28 août 2008.

<http://www.bibliobsession.net/2008/08/28/la-bpi-lance-un-appel-doffre-pour-un-projet-de-site-collaboratif/>

²⁷⁶ <http://www.facebook.com/pages/Bpi-Bibliotheque-publique-dinformation/25487022499>

²⁷⁷ Jeremy Jeanguenin « La BPI à l'heure de Facebook » in « dossier : Gérer le patrimoine » du *BBF* 2009 - Paris, t. 54, n° 1

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0095-009>

²⁷⁸ Guillaume Nuttin. « BPI.fr 3.0 : l'accessibilité d'abord » in *Archimag* février 2009 [en ligne] <http://www.archimag.com/fr/accueil-archimag/magazines/archimag-n221/outils/bpifr-30-laccessibilite-dabord.html>

s'est développée autour de trois « axes structurants » : l'accessibilité et les qualités ergonomiques, mais aussi la réactivité éditoriale. L'article ajoute : « Certes, flux RSS, diffusion audio et vidéo, mini-sondages sont également apparus, mais 'on n'a pas cherché à faire quelque chose de révolutionnaire sur cet aspect web 2.0', explique Marc Boilloux [webmestre du site]. 'Bien-sûr, l'interactivité avec l'utilisateur s'en trouve renforcée, mais nous avons des priorités : ce qui compte avant tout c'est le contenu, sa qualité et sa fréquence de renouvellement.' » Le 22 juillet 2009 est la date de dernière mise à jour de la page « Projet 2012 » du site la BPI²⁷⁹ : les objectifs annoncés sont traditionnels et les chantiers lancés également, mais le préambule rappelle l'importance pour la bibliothèque d'être « en prise avec les avancées de la technique comme de la société. »

- La BnF

La BnF s'est avant tout dirigée vers l'utilisation des blogs : il en existe quatre, maintenant réunis et présentés sur une même page « portail »²⁸⁰ accessible *via* le site de la BnF²⁸¹. Le préambule à cette présentation s'adresse avec humilité (« La BnF, nouvelle venue dans la blogosphère, vous propose... ») aux lecteurs et encourage à la participation (« ...cet espace vous appartient », « Vos témoignages, commentaires, critiques, sont les bienvenus. Entrez : vous êtes attendus », etc.), et à l'interaction (« vous rencontrer, (...) échanger »). Chaque blog porte son propre projet. Le premier est un blog événementiel qui a été créé à l'occasion d'une exposition sur la littérature jeunesse intitulé *Babar, Harry Potter et Cie : livres d'enfants d'hier et d'aujourd'hui*²⁸² : il invite les lecteurs à « réagir, témoigner, raconter »... Un sujet qui rassemble et qui fait un clin d'œil aux débuts de la BnF dans la blogosphère ! Le deuxième est directement alimenté par les lecteurs de la BnF. Créé lui aussi à l'occasion d'un événement, les dix ans de la BnF²⁸³, il est devenu aujourd'hui le blog des lecteurs de la BnF²⁸⁴ : ouvert à tous et à toutes les approches, il permet la participation des chercheurs, des étudiants et de tous les autres publics à travers des critiques, des

²⁷⁹ Le « Projet 2012 » est lisible dans la rubrique « Professionnels » et ne dispose pas d'adresse, car le site n'intègre toujours pas la fonctionnalité des CMS : une page = une adresse.

²⁸⁰ <http://blog.bnf.fr/>

²⁸¹ <http://www.bnf.fr/>

²⁸² <http://blog.bnf.fr/babar-harry-potter-et-cie/>

²⁸³ Bibliothèque de recherche, site François-Mitterrand, 1998-2008 : 10 ans et après ? <http://blog.bnf.fr/10ans-et-apres/>

²⁸⁴ Blog Lecteurs de la Bibliothèque nationale de France, <http://blog.bnf.fr/lecteurs/>

témoignages, des réflexions sur les évolutions de la recherche ou de la société de l'information... Le dernier né est un blog animation à visée patrimoniale : il propose à tous les usagers-internautes de voter pour les 100 meilleurs enregistrements musicaux qui feront l'objet d'une redécouverte 100 ans plus tard, en 2107. « Les voix ensevelies »²⁸⁵ est un projet lancé à la suite de l'ouverture en 2007 de l'urne de dépôt au sous-sol du Palais-Garnier regroupant des enregistrements musicaux de 1907. Enfin, le blog de *Gallica*, la bibliothèque numérique nationale de la BnF, a permis de présenter la « version 2.0 », une version « bêta » de *Gallica* appelée « *Gallica 2* » : « se propose d'aborder l'ergonomie et les services web, les questions informatiques, la numérisation et son passage en mode texte, les contenus et les projets d'accroissement de *Gallica*... Il se propose « d'aborder l'ergonomie et les services web, les questions informatiques, la numérisation et son passage en mode texte, les contenus et les projets d'accroissement de *Gallica*... » selon la présentation de la page d'accueil. Mais un autre sujet est abordé ici : celui de l'intégration de « fonctionnalités 2.0 » dans les bibliothèques numériques.

- **Des bibliothèques numériques 2.0**

Gallica, la bibliothèque numérique développée par la Bibliothèque nationale de France, est inaugurée en 1997. Elle est le fruit de la numérisation de nombreux ouvrages durant les années 1990. D'abord à vocation patrimoniale et encyclopédique, *Gallica* fait l'objet d'une nouvelle version lancée en 2007 par la BnF : une version qui tient compte des dernières évolutions du « Web 2.0 », techniquement et socialement. Tout d'abord, la nouvelle version de *Gallica* est appelée « *Gallica 2* » et fait valoir sa version « bêta » : c'est-à-dire en expérimentation. Une expérimentation qui tient compte des usagers puisqu'un blog est ouvert uniquement pour communiquer sur les avancées du projet et récolter les commentaires et suggestions des usagers. « *Gallica 2* » a été fusionné à « *Gallica 1* » pour devenir le nouveau *Gallica* en mars 2009. Quelles sont les principales différences d'orientation du projet de « *Gallica 2* » par rapport à sa version précédente ?

Tout d'abord, *Gallica* n'est plus seulement en mode image, mais en mode mixte, texte et image, ce qui facilite grandement la lecture et la récupération de données. Les modes de consultation sont améliorés, dont notamment l'intégration du mode pleine

²⁸⁵ <http://blog.bnf.fr/voix/>

page et du mode écoute. La lecture flash plein écran et la lecture double page facilitent le confort de lecture. Le mode image est de très haute qualité pour 20 % des fichiers numérisés. Les modalités de recherche permettent à la fois d'éviter le silence documentaire (plein texte) et le bruit documentaire (restrictions de recherche). Oui, mais qu'en est-il de l'intégration des « outils 2.0 » dans la nouvelle version ?

Les pages sont associées à des permaliens, grâce au CMS, ce qui permet de relier ces pages par lien hypertexte, car elles sont dissociées grâce à une adresse unique. Cette fonctionnalité est accompagnée de la possibilité d'intégrer dans son propre spip ou blog des contenus tirés de la bibliothèque numérique (si elles sont libres de droit) : ainsi, Arnaud Beaufort, directeur des services et des réseaux de la BnF, précise lors d'une conférence sur *Gallica* organisée à l'occasion du Salon du livre de Paris 2009²⁸⁶, que cela permet aux internautes de s'approprier les contenus de la bibliothèque numérique. L'abonnement aux flux RSS de certains sujets ou auteurs permet aux usagers d'être mis au courant automatiquement lorsqu'un nouveau document est accessible sur ces critères. L'API *Gallica* permet aux développeurs de faire du « mash up » : se brancher directement sur les fonctionnalités de *Gallica* sans passer par le site, etc. Le blog concomitant du lancement de ces fonctionnalités a été créé pour que l'interface colle aux attentes des usagers.

Gallica ne cible plus le même objectif que dans les années 1990. C'est une bibliothèque numérique qui tend à être un véritable espace qui allie contenus en quantité, mais de qualité, sélectionnés et organisés par des professionnels. Cette plus-value intellectuelle tient à cœur à Bruno Racine, directeur de la BnF, qui différencie ainsi une bibliothèque numérique comme *Gallica* d'un projet de numérisation massive comme *Google Print*, qui ne serait qu'un réservoir de contenus, un stock de fichiers numériques²⁸⁷. *Gallica* s'ouvre depuis 2008 aux œuvres numériques sous droits, favorisant ainsi la recherche de nouveaux modèles économiques de la librairie en ligne... De plus, *Gallica* n'est plus seulement la bibliothèque numérique de la BnF, mais une bibliothèque numérique nationale en construction, qui permet la mise en commun des contenus numérisés d'autres bibliothèques numériques françaises grâce

²⁸⁶ « Gallica et après... les ressources numériques de la BnF » in *bnf.fr*, 16 mars 2009.

http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/dermin.htm?ancr=conf_salon_du_livre_2009.htm

²⁸⁷ Paroles d'introduction de la conférence déjà citée. Cf. lien en note 256.

aux données OAI²⁸⁸. *Gallica* devient donc une plateforme collaborative : c'est donc doublement une bibliothèque numérique 2.0 ! Une bibliothèque numérique 2.0 qui contribue à d'autres bibliothèques numériques 2.0 : *Européana*, en premier lieu, projet européen de mise en commun des bibliothèques numériques européennes, mais aussi la construction d'un réseau francophone qui intègre les ressources des « pays du Sud », plus en difficulté, et enfin la contribution à la *BNM*, la Bibliothèque numérique mondiale de l'ONU²⁸⁹.

²⁸⁸ Open Archive Initiative

²⁸⁹ Pour plus d'informations sur les bibliothèques numériques :

Cf. l'article de Jean-Michel Salaün, « Bibliothèques numériques et Google Book Search », in *Regards sur l'actualité* n° 316, La Documentation française, décembre 2005.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/bibliotheques-numeriques.shtml>

3.2. L'utilisateur et la « bibliothèque 2.0 »

3.2.1. L'USAGER, LE « WEB 2.0 » ET LA BIBLIOTHEQUE

- **Donner la parole aux usages et aux usagers...**

Après avoir étudié la relation historique des bibliothèques avec leurs usagers, ainsi que leur relation aux outils informatiques et numériques ; après avoir étudié les effets du « Web 2.0 » sur les usages et les usagers ; mais avant d'étudier les effets du « Web 2.0 » sur les bibliothèques et l'émergence du concept de « bibliothèque 2.0 » ; avant d'étudier en quoi l'utilisateur est davantage au centre de la « bibliothèque 2.0 » : il est important d'étudier la relation actuelle des usagers avec les bibliothèques. Sont-ils toujours au rendez-vous ou au contraire déserteurs : pourquoi ? La dernière étude CREDOC datant de la fin de l'année 2005, dirigée par le sociologue Bruno Maresca, donne des éléments de réponse face au débat sur l'évolution de la fréquentation des bibliothèques, dont fait référence le BBF en 2003. Il existe des mutations profondes : lesquelles ? Les bibliothèques ne voient pas leur fréquentation baisser, malgré de nouvelles attentes des usagers et la tendance européenne à la baisse. Pourquoi ? pour de nombreuses raisons : parce que le niveau moyen d'études des français a augmenté, parce que la population a vieilli, parce que la qualité et la diversité de l'offre s'est améliorée, parce que le nombre de médiathèques a augmenté... Les comportements, quant à eux changent : ils deviennent multiples et les usagers moins fidèles, le passage du statut d'inscrit à non-inscrit et inversement est aisé et courant, la fréquentation des non-inscrits augmente, certains empruntent par délégation (ils sont donc inscrits mais ne fréquentent pas la bibliothèque), les « séjournants » de toutes classes d'âge sont plus nombreux et moins réguliers (ils restent très longtemps à la bibliothèque, sans emprunter). La réponse des bibliothèques anglaises et américaines face aux nouveaux comportements des usagers est la réorientation de leur missions : faire des bibliothèques des centres de la vie culturelle de proximité.

- **Internet : la première ressource !**

Entre 1997 et 2005, la France bascule rapidement dans la société Internet grâce au développement rapide de l'accès domestique à l'Internet haut débit : les attitudes de cyberachat et d'autres activités sur le Web se développent jusqu'à dépasser les 50 % de

la population française. L'étude du CREDOC s'attache à l'étude de la fréquentation des bibliothèques municipales, les bibliothèques publiques les plus proches des usagers. Internet est encore plus proche des usagers, il est disponible à leur domicile... Les usagers veulent donc de moins en moins se déplacer ! Sur Internet, on trouve tout, chez soi et n'importe quand... Les bibliothèques publiques et départementales qui ont amélioré leur service de proximité grâce à une organisation en réseau doivent donc continuer dans ce sens ! Les usagers internautes quittent-ils les bibliothèques municipales ? Certains usages n'ont plus cours en bibliothèque. Les bibliothécaires constatent la raréfaction notamment de l'utilisation des usuels. La concurrence de l'Internet gagne du terrain parmi les premières sources d'information consultées : pour des informations encyclopédiques, d'actualité, pratiques... Cependant, elle ne réussit pas à concurrencer la bibliothèque pour l'emprunt de livres. Pour certains, « la bibliothèque, c'est complètement dépassé par les nouvelles technologies »... Les internautes sont-ils les non-usagers des bibliothèques ? Non, car les plus gros consommateurs de livres, sont aussi les plus gros consommateurs d'Internet, ils sont donc nombreux parmi les utilisateurs des bibliothèques municipales. D'autres disent qu'« il faut désacraliser la bibliothèque » ! Seuls 55 % des usagers de toutes classes d'âge font en effet la démarche de s'adresser aux bibliothécaires. Il s'agit donc de rendre la bibliothèque plus « humaine », plus ouverte à l'utilisateur, mais également présente là où sont les usages de certains publics, chez qui l'Internet devient le premier réflexe de recherche informationnelle : les « digital natives » !

- **Les « digital natives » : les « usagers 2.0 »...**

Un article du *BBF*²⁹⁰ étudiant les nouveaux usages des générations Internet indiquait que : « Non seulement leur rapport au temps est différent, mais le sont également leur rapport au bruit, leur nécessaire va-et-vient permanent entre de multiples activités (zapping), leur obsession de l'échange et de la communication. Toutes ces attitudes qui caractérisent, selon les sociologues, cette génération de jeunes nés après 1990 semblent difficilement compatibles avec un usage traditionnel du livre et des bibliothèques (où on lit encore des livres, plus que des magazines, silencieusement et de façon solitaire). » Cette génération née avec le numérique et l'utilisation permanente des écrans n'ont pas seulement un nouveau comportement, elle développe également de

²⁹⁰ Cécile Touthou. « Les nouveaux usages des générations Internet », in *BBF*. 2008, T. 53, no 4, p. 67-70.

nouvelles facultés de penser... L'article dit d'ailleurs à ce sujet : « Les « *digital natives* » ont l'habitude de penser en mode multitâche, ils préfèrent les graphiques aux textes, les accès aléatoires, les hyperliens, le zapping au déroulement linéaire d'une même tâche des heures durant, et finalement, sont plus performants en réseau (en groupe). Leur motivation ? Les gratifications et les récompenses... » Cette génération a été très tôt invitée à participer au contenu des sites visités et créent une réalité virtuelle, transparente et sans complexes... Conclusion ? L'enquête du CREDOC montre que 96,8 % des usagers de plus de 15 ans inscrits en bibliothèque municipale viennent en bibliothèque pour emprunter des livres : l'offre majoritaire des bibliothèques ne peut complètement satisfaire ce public !

Bernard Lahire, dans une étude sociologique des comportements de cette génération²⁹¹, ajoute également une constatation, celle de l'éloignement des pratiques de loisirs du modèle de légitimité culturelle. Est-ce seulement le cas des pratiques de loisir ? Un rapport britannique publié par University College London a transmis les résultats d'une étude des pratiques de recherche des jeunes usagers des bibliothèques virtuelles : le temps consacré à la recherche augmentant, ils consacrent d'autant moins de temps à la lecture effective du document recherché : ils effectuent une lecture balayage des textes (lecture prioritaire des titres, des résumés et des images...); la découverte de documents contenant les mots-clés demandés sur le moteur de recherche suffit à leur sélection (l'évaluation de la pertinence du document paraît être occultée ou reportée sur le texte imprimé); ils n'évaluent pas ou peu leur besoin d'information (stratégie de recherche, problématique, orientation de la recherche et choix des mots-clés sont remplacés par l'utilisation instinctive des mots courants liés à leur thème de recherche); ils connaissent mal le fonctionnement et la capacité des catalogues et préfèrent l'utilisation des moteurs de recherche plus intuitifs; parmi eux, une majorité de garçons ont tendance à cliquer davantage sur les liens hypertexte plutôt que de lire le contenu des pages web et utilisent parfois des moteurs de recherche d'images pour accéder rapidement aux informations qu'ils jugent pertinentes...

Les bibliothèques sont déjà confrontés à une nouvelle génération d'usages (les « usages 2.0 ») et sont maintenant confrontés à une nouvelle génération d'usagers : les « usagers 2.0 » ! Ils constituent le public de demain : que doivent donc faire les

²⁹¹ Bernard Lahire. La culture des individus. La Découverte, 2004.

bibliothèques dès aujourd'hui ? Il est de leur responsabilité de répondre aux attentes de tous les publics, y compris les « digital natives », et ce malgré leur décalage avec les habitudes des usagers plus âgés, eux-mêmes plus nombreux et plus en accord avec les caractéristiques « spatio-temporelles » traditionnelles de la bibliothèque (le temps de la lecture silencieuse, de la recherche, de la réflexion et de la rencontre discrète...) Les bibliothécaires vont se trouver de toute manière rapidement face à une génération d'« usagers-internautes 2.0 » de plus en plus nombreux : que doivent-ils faire pour s'adapter à ces publics et à leurs multiples usages ?

3.2.2. L'USAGER, LA BIBLIOTHEQUE ET LE « WEB 2.0 »

- **Les facteurs de mutation réunis : une révolution en marche...**

Les principales mutations des bibliothèques et du métier de bibliothécaire en faveur d'une meilleure prise en compte de l'utilisateur ont toujours rencontré historiquement une mutation des usages liée à un phénomène sociotechnique : l'analyse du deuxième chapitre a contribué à démontrer que le « Web 2.0 » est véritablement un phénomène sociotechnique majeur susceptible de déclencher une nouvelle révolution bibliothéconomique. Mais elles réunissent également, en parallèle, deux facteurs incontournables de changement présentés dès l'historique du premier chapitre : d'une part, une évolution « technico-cognitive » de ces usages, une transformation à la fois informationnelle et cognitive liée aux caractéristiques du support utilisé (en partie présentée lors de l'analyse des conséquences du « Web 1.0 » sur les bibliothèques) ; et d'autre part, une quête de pouvoir. Qu'en est-il de ces deux facteurs de changement aujourd'hui ?

- Une prise de pouvoir des usagers ?

Jean-François Gervais, auteur d'un ouvrage de référence sur le « Web 2.0 » a choisi comme sous-titre « Les internautes au pouvoir »²⁹²... Pourquoi ? Parce qu'ils deviennent massivement acteurs du Web, jusqu'à concurrencer des références officielles « indétrônables » jusqu'ici : les encyclopédistes, la presse et les mass media, les « majors » du disque, le droit de la propriété intellectuelle... Pourquoi ? Grâce aux outils du « Web 2.0 », le nouveau modèle économique (financé par la publicité ou le

²⁹² Cf. Médiagraphie en dernière annexe.

don volontaire...) fondé sur la gratuité et l'abondance permet un accès plus facile aux moins favorisés (qui détiennent malgré tout un équipement...²⁹³), détournant ainsi le monopole des industries créatrices de contenus. Mais aussi et surtout parce que se généralise un nouvel état d'esprit en faveur de formes d'organisations plus participatives. « Un besoin de participation lié à des facteurs positifs (comme l'augmentation du niveau culturel global), mais aussi négatifs (comme la crise de la démocratie représentative) » explique Joël de Rosnay, futurologue²⁹⁴.

Le point majeur de la révolution numérique, dans des termes marxistes, serait la prise de contrôle des moyens de production et de distribution par ceux qui en étaient privés : le public. Le *Time* sélectionne chaque année le personnage qui a fait l'actualité ou qui paraît d'une plus grande importance pour l'année écoulée : en 2006, ce personnage était « You »²⁹⁵ ! Dans son article, Lev Grossman expliquait que : « Le Web 2.0 est une expérience (ou expérimentation) sociale massive (...) C'est une opportunité de construire une nouvelle sorte de compréhension (ou entente) internationale, qui ne soit pas entre politiciens (du politicien au politicien), ni entre grands hommes (du grand homme au grand homme), mais du citoyen au citoyen, de la personne à la personne. »²⁹⁶

En 2006, Joël de Rosnay, avec la collaboration de Carlo Revelli, remarquait en introduction de son analyse des transformations informationnelles, communicationnelles et sociopolitiques sous le titre de *La révolte du pronétariat*, que « Les internautes commencent seulement à réaliser à quel point le Net du futur va leur permettre d'exercer leur pouvoir, si tant est qu'ils parviennent à se montrer solidaires et organisés. »²⁹⁷ Appelés « pronétaires », ces internautes sont d'après ce futurologue en train de révolutionner la société de l'information telle qu'on la connaît, parce qu'ils créent une force collective suffisante à concurrencer directement les « infocapitalistes » détenteurs des mass média... Outre le discours politique direct et engagé des auteurs,

²⁹³ La fracture numérique est un problème toujours d'actualité, même si l'équipement des ménages français s'est généralisé. C'est particulièrement un problème au niveau mondial !

²⁹⁴ Joël de Rosnay, Carlo Revelli. *La révolte du pronétariat : des mass media aux media des masses*. Fayard, 2006.

²⁹⁵ Lev Grossman. « Time's Person of the Year: You », in *Time*. 13 décembre 2006.

<http://www.time.com/time/magazine/article/0,9171,1569514,00.html>

²⁹⁶ Traduction personnelle : « Web 2.0 is a massive social experiment (...) This is an opportunity to build a new kind of international understanding, not politician to politician, great man to great man, but citizen to citizen, person to person. »

²⁹⁷ Cf. note 294.

cette thèse met en évidence l'ampleur du phénomène de lutte de pouvoir qu'engendre le « Web 2.0 ». Ainsi, le passage d'un pouvoir des « mass media » au pouvoir des « media des masses », créés grâce à de nouveaux modèles économiques portés par le « Web 2.0 », transforme un certain nombre d'évidences politiques, sociales et culturelles... « En effet, la nouvelle économie née de la montée du pronétariat pose des problèmes culturels, politiques, sociologiques et économiques inédits. » ajoutent les auteurs.

Le problème qui apparaît de la manière la plus flagrante aujourd'hui, en 2009, est celui des tentatives des gouvernements de limiter les usages illicites du Web grâce à une loi de cadrage et d'incitation au respect des lois de la propriété intellectuelle, bafouées par de nombreux internautes par le téléchargement illégal et la diffusion non autorisée de contenus sous droits. Les multiples rebondissements²⁹⁸ qu'ont connu les différentes versions de loi présentées au vote des autorités représentatives de l'État français depuis plusieurs mois prouvent que les acquis du modèle économique et juridique qui ont donné leur statut aux auteurs depuis le XIX^e siècle sont mis en péril. Que devient le statut de l'auteur, sa rémunération, et la défense de ses droits, sur un espace dont les règles ne sont plus les mêmes : sur le Web, tout doit être gratuit et récupérable... De nouvelles licences juridiques, tels des contrats apposés par l'auteur et acceptés par les usagers, naissent sur le Web : ces contrats à caractéristiques variables sont personnalisables et permettent à l'auteur d'exprimer les limites de l'utilisation de son œuvre. C'est le cas par exemple des licences *Creative Commons*.

Quelle rémunération inventer pour que les auteurs puissent continuer de vivre de leur production même sur le Web ? Les critères d'influence et de popularité remplacent peu à peu les critères d'autorité : tous les internautes devenus créateurs de contenus peuvent désormais être rémunéré par l'ajout de publicité, si et seulement si leur contenus sont « populaires » : le nombre de visiteurs d'un blog ou bien le nombre de spectateurs d'une vidéo sur *You Tube* sont des critères d'attractivité pour les annonceurs publicitaires. Tout le monde devient auteur et peut gagner de l'argent grâce à sa création : une porte ouverte pour tous les talents qui n'auraient jamais pu intéresser les mass media, une porte ouverte à la créativité... Les seuls critères d'influence et de

²⁹⁸ De nombreuses interventions radiophoniques dans l'émission de *France Culture*, « Place de la Toile », ont permis de faire un point régulier des dernières évolutions de la loi Hadopi.

popularité peuvent également devenir désastreux, si de nouveaux projets de création de contenus ne voient pas le jour : *Wikipédia* a tenté une aventure humaine financée entièrement par des dons, une opportunité parfois étudiée par les journalistes en recherche de nouveaux modèles...

- Une transformation informationnelle, cognitive et culturelle

La crise de confiance qui touche le métier de journaliste et les mass media pousse de plus en plus de citoyens-internautes à se tourner vers l'information brute reléguée par les fils RSS des agences de presse et le développement des « widgets » « news » lancés par *Google* notamment. Ils sélectionnent et créent par eux-mêmes les informations dont ils ont besoin : voudront-ils avoir la même démarche en bibliothèque ? Tous peuvent devenir journalistes... La conséquence ? La mort de plus en plus de géants historiques de la presse, déjà aux États-Unis et peut-être bientôt en France, en raison d'une fragilité du modèle économique traditionnel mis déjà en péril par l'arrivée d'Internet et terrassé par la crise économique de 2008-2009.

Cette année, 2009, serait « l'année de bascule historique durant laquelle la survie de médias, parfois centenaires, est désormais en jeu » dit Eric Scherer²⁹⁹, journaliste spécialiste des médias. Pourquoi ? Parce que selon lui, « des étapes majeures, symboliques, ont été franchies dans l'effondrement de la presse écrite. [Par exemple] Deux grandes villes américaines, Denver et Seattle, viennent de perdre leurs quotidiens locaux. Ceux de Los Angeles, de Chicago et de Philadelphie ont déposé leur bilan. » Un basculement des usages provoquent une désintermédiation massive des média traditionnels vers des sources d'information en temps réel *via* des réseaux sociaux comme *Twitter*, support de « breaking news », l'Internet devient également deuxième source d'information la plus crédible après la télévision et passe devant la presse. En même temps, il précise que « le public n'a jamais eu autant d'appétit pour l'information, l'analyse et les connaissances. »...

L'idéologie dominante, particulièrement visible parmi les « Wikipédistes », nommés ainsi par Pierre Assouline, refuse toute hiérarchie, celle de l'industrie comme celle du savoir. Pourquoi ? Parce qu'elle est le fruit du développement de nouvelles

²⁹⁹ Eric Scherer. « Médiapocalypse ou médiamorphoses ? », in *Mediawatch*. 5 mai 2009. <http://mediawatch.afp.com/?post/2009/05/05/Mediapocalypse-ou-mediamorphoses>

formes d'accès à l'information et au savoir. « Mais, tels des Socrate [en référence au dialogue de *Phèdre* de Platon] dans le cyberspace, nous n'avons pas le recul suffisant pour comprendre parfaitement l'évolution en cours », dit Joaquín Rodríguez, sociologue et universitaire espagnol (Université de Salamanque), auteur de l'article « Internet rend-il idiot ? »³⁰⁰ Il existe cependant quelques indices. « La création collaborative, ou intercréative, fait appel à des réseaux d'intelligence collective et non plus à des organisations humaines pyramidales. » dit Joël de Rosnay en 2006. En 2009, il préfère requalifier cette intelligence de « connective »³⁰¹, c'est-à-dire plus « collaborative » que « collective ». C'est donc une nouvelle forme d'intelligence que les internautes du « Web 2.0 » paraissent développer, face à une nouvelle forme de lecture qui laisse place à la participation et à la création de contenus collaboratifs, qui n'ont plus rien à voir avec les limites du texte « fini » dont les lecteurs ont pris l'habitude depuis des siècles d'utilisation du livre.

Le nouveau statut du lecteur, qui n'est plus seulement actif *via* son acte de lecture (interprétation d'un texte, imaginaire...) mais également actif parce qu'il devient co-auteur des textes qu'il lit, transforme donc considérablement le statut de l'auteur : si « l'auteur est mort » disait Barthes (in *Le Plaisir du texte*, en 1973), situation présentée comme la condition de la libération et de la prise de pouvoir du lecteur, il l'est aujourd'hui deux fois pour renaître autrement. Pourquoi ? Sans origine, « le texte est un tissu de citations », sans intention de l'auteur, comment analyser et expliquer un texte ? L'abolition de l'explication de texte à partir de cette intention de l'auteur permet de rouvrir l'écriture du texte et lui donne un statut nouveau : l'écriture collaborative est motivée par une intention collective, l'auteur ne disparaît donc pas, mais il prend une forme collective nouvelle. C'est la figure « bourgeoise » de l'auteur du XIX^e siècle qui disparaît au profit d'un auteur collectif qui privilégie l'idée à l'intention par la transformation libre du texte par tous. Cette réouverture nouvelle du texte au changement s'accompagne en parallèle de l'expression individuelle quasi systématique

³⁰⁰ Joaquín Rodríguez. « Internet rend-il idiot ? », in *Bibliobs*. 2009
<http://bibliobs.nouvelobs.com/20090625/13456/internet-rend-il-idiot>

³⁰¹ Concept développé dans l'étude de Derrick de Kerckhove et Dominique Scheffel-Dunand. « 3. L'intelligence connective », in *Les réseaux du savoir: un nouvel espace sémiotique à explorer*. Contribution au Colloque international sur *Les études françaises valorisées par les technologies d'information et de communication*. Toronto, 12-13 mai 2000.
<http://www.etudes-francaises.net/colloque/ddk-dsd.htm#tit3>

des auteurs grâce à des outils de publication personnels, comme les blogs. L'auteur ne meurt jamais complètement, il change seulement de statut...

La construction de la pensée ne passe plus par les mêmes chemins : le texte « clos » laisse place au texte « mouvant », un facteur de grande perturbation des acquis socioculturels. Le livre permettait de développer une réflexion approfondie, fondée sur la lecture intensive et silencieuse, dont la facilité de retour en arrière permettait la mise en perspective. Le texte était abouti, et ses sources étaient clairement définies. Le refus de la hiérarchie amène de nombreux auteurs à ignorer leurs sources, et ceci est aggravé par une difficulté évidente à leur repérage sur certains documents en ligne (utilisation de pseudonymes, aucune bibliographie...) Le texte « mouvant » rappelle à l'homme pensant que toute pensée est « relative », subjective et sujette à évolution, et que la rapidité du changement de l'espace numérique place les encyclopédies traditionnelles face à leurs limites. Chacun peut apporter une pierre à l'édifice pour contribuer à la compréhension du monde en train de se construire : pourquoi ? Parce que les experts ne sont pas assez rapides. Le temps de la recherche ne correspond plus au temps de la réception des textes sur le Web. De plus, un nouveau rapport au temps et à la mémoire transforme l'impression de justesse et de vérité des textes faisant « autorité » depuis des siècles, en impression illusoire de la détention d'une vérité (notamment « encyclopédique ») qui ne serait pas mise en relation avec le temps, qui contrairement au texte « clos » ne s'arrête jamais. Ainsi, la veille, la collaboration et l'expérimentation prennent le pas sur la recherche non-expérimentale, et la transmission maître-élève d'acquis portés par les autorités intellectuelles (universitaires, chercheurs...)

C'est donc une démarche d'autoformation qui paraît s'imposer : aux outils, aux usages, aux discours qui les accompagnent et enfin à la connaissance et au savoir. En effet, la facilité d'utilisation et l'amélioration permanente des outils mis à disposition entraînent de nouveaux apprentissages : individualisés et autonomes, au rythme des découvertes de chacun, faisant appel ou non à des outils d'autoformation disponibles gratuitement sur le web ; mais aussi sociaux et collaboratifs, c'est-à-dire faisant appel à la connaissance de la famille, des amis, ou des collègues et surtout aux autres membres de la communauté du web, grâce aux forums et aux réseaux sociaux. L'apprentissage des outils du « Web 2.0 » se doit donc d'être nécessairement un « apprentissage 2.0 », c'est-à-dire participatif, personnalisable et collaboratif. C'est le cas par exemple des

nombreux professionnels des bibliothèques qui ont fait appel à leurs pairs, plus avancés qu'eux dans la connaissance du « phénomène 2.0 » pour une formation « collaborative ». Le nombre des présentations assistées par ordinateur sur le sujet (« Bibliothèques et Web 2.0 ») prouve que les premiers à s'y être intéressés ont partagé leurs connaissances, que les suivants se sont appropriés ces outils et ont créé leur propre présentation : chaque présentation est ainsi adaptée à l'équipe professionnelle destinataire de la formation. Ce mouvement ajoute à la surabondance de l'information disponible sur un même sujet, une information la plupart du temps redondante.

Nos sociétés, en crise, en quête de repères, ont d'abord besoin d'informations de qualité, fiables, et certifiées. Le piège de l'« infopollution » ou de la « mal-bouffe informationnelle »³⁰² est compris seulement par les plus avertis. Une formation est donc plus que jamais nécessaire ! Les acquis des « intermédiaires » de l'information et du savoir sont toujours recherchés, malgré le mouvement général de désintermédiation, mais sous une nouvelle forme, moins « dominante » et plus « d'égal à égal », car les internautes se sont improvisés auteurs, éditeurs, diffuseurs, gestionnaires, journalistes et même bibliothécaires... En effet, les internautes ont expérimenté la gestion d'une collection de favoris et les difficultés d'indexation. La bibliothèque est aujourd'hui, en partie grâce à ce changement, bien appréciée des internautes. Mis à part l'école (qui réfléchit assidûment aux moyens de transmettre une culture informationnelle suffisante aux élèves, de plus en plus habitués à l'usage systématique et instinctif du duo *Google-Wikipédia*), la bibliothèque est donc l'un des intermédiaires idéals de la formation continue, et peut jouer un rôle crucial dans la sauvegarde des acquis intellectuels de notre société tout en s'ouvrant aux nouvelles possibilités offertes par le « Web 2.0 », par et pour l'utilisateur.

- **Les « utilisateurs » du « Web 2.0 » en bibliothèque**

L'utilisateur est devenu le centre des préoccupations des bibliothécaires lorsque la mission de communication des bibliothèques publiques a été privilégiée au cours du XX^e siècle : à la fin de ce siècle, le bilan prouve que ce choix ne s'est pas fait au

³⁰² Se référer à l'article « Comment prendre un repas informationnel sans tomber dans la mal-bouffe ? », in *Bloggidoc*, mon blog.
<http://www.blogg.org/blog-55751-billet-comment-prendre-un-repas-informationnel-sans-tomber-dans-la-mal-bouffe-939442.html>

détriment de la conservation malgré de vives inquiétudes dans la profession du XIV^e siècle au XX^e siècle. Dès le début du XXI^e siècle, la transformation cruciale du Web, appelée « Web 2.0 », qui permet à l'internaute de devenir acteur du Web, a permis à l'utilisateur de devenir un acteur des bibliothèques suite à l'intégration d'« outils 2.0 » aux services numériques des bibliothèques. Le deuxième chapitre a montré que cette nouvelle prise de pouvoir des internautes n'a pas seulement été possible grâce à des techniques, qui n'étaient pas nouvelles, mais surtout grâce à de nouveaux principes de développement des services apportés par le Web : la liberté, la facilité et la gratuité. Comment sont nés ces principes ? Grâce à une nouvelle démarche, celle de servir l'utilisateur au mieux, de se mettre à sa place et de trouver ses attitudes instinctives : cette démarche est appelée « user centric », c'est une démarche « centrée sur l'utilisateur » qui a pu être développée grâce à l'expérimentation perpétuelle des outils par les créateurs et surtout leur interaction avec les utilisateurs par leur participation. Cette démarche a également eu pour conséquence une obligation d'inventivité et de créativité des développeurs techniques en terme de modèle économique pour répondre aux attentes des utilisateurs, car ces attentes ne pouvaient correspondre au modèle économique préexistant. Quelle conclusion tirer de ce constat ? Il peut peut-être être appliqué aux bibliothèques : la création de nouveaux services fondés sur l'intégration des « outils 2.0 » n'aboutirait à rien si elle n'était pas accompagnée d'une telle démarche.

- **Une démarche « orientée usager » en bibliothèque**

La démarche « user centric » non plus n'est pas vraiment « nouvelle » au sein de la profession : dès le XIV^e siècle, des professionnels voulaient privilégier la communication face à la conservation ; dès le XIX^e siècle, des modernistes ont voulu rendre la bibliothèque plus pleinement publique et améliorer les services rendus aux usagers ; dès le XX^e siècle, des bibliothécaires se sont battus pour privilégier une politique de la demande et non de l'offre, ainsi il existe toujours aujourd'hui deux mouvances professionnelles : celle qui privilégie l'offre étant jusqu'ici plus puissante. Les principales étapes de ces combats professionnels, ont été présentés lors du premier chapitre, ils ont permis de faire évoluer la bibliothèque vers une plus grande ouverture à l'utilisateur : le libre accès étant l'une des étapes principales de cette évolution. Avant

d'aborder les nouveaux débats concernant la « bibliothèque 2.0 », il est nécessaire de présenter l'évolution récente des démarches des professionnels envers les usagers.

C'est Jean-Yves Le Coadic, chercheur en sciences de l'information qui a été l'un des premiers en 1997³⁰³ à développer un nouveau paradigme qui permette l'analyse du changement actuel : l'approche « orientée-émetteur » ou « orientée-système », une tendance généralisée, laisserait place à l'approche « orientée-récepteur » ou « orientée-usager ». Avant même la naissance du concept de « Web 2.0 », son étude pointait du doigt un bouleversement du statut de l'utilisateur et de ses usages face à l'émergence de nouvelles technologies de l'information : elles créent un nouveau système qui génère une demande grandissante et hétéroclite à l'origine d'une plus grande capacité d'action des usagers. L'utilisateur serait moins passif, moins second, ne serait ce que par sa plus grande participation dans l'acte de lecture numérique : les liens hypertextes donnent le choix ! La science de l'information apporterait cette nouvelle approche à la bibliothéconomie, qui auparavant apportait d'abord une réponse à des problèmes posés par les collections, puis aux problèmes posés par les services et en dernier lieu aux problèmes posés par les usagers.

Les premiers services en ligne des bibliothèques « avaient réduit l'utilisateur au statut discriminatoire d'utilisateur second ou d'utilisateur final » conclut Jean-Yves Le Coadic. Il doit donc reconquérir la place qui lui appartient. Comment ? Par le passage d'un rapport « maître-esclave » à un rapport « client-serveur ». Quelle doit être la position des professionnels des bibliothèques ? Avoir pour objectif le « bon usage » de l'information et des systèmes d'information en luttant contre le « non-usage » souvent expliqué par le peu d'« usabilité »³⁰⁴ de ces systèmes, et en privilégiant une réponse professionnelle adaptée aux usages plutôt qu'aux usagers, dont le besoin est de plus en plus multiple et varié. Comment ? L'auteur n'avance que la multiplication des études statistiques de toutes sortes comme moyen de l'adaptation de l'offre aux usages. Ces études statistiques étant plus souvent quantitatives que qualitatives, ces dernières étant apparemment plus décevantes. Que dire de cette analyse au regard des avancées du « Web 2.0 » ?

³⁰³ Jean-Yves Le Coadic. *Usages et usagers de l'information*. Nathan, 1997.

³⁰⁴ Concept développé par l'auteur pour évaluer la réponse du système d'information aux usages : il est plus ou moins usable, c'est-à-dire facile d'utilisation ou adapté aux usages.

- **L'utilisateur-internaute acteur de l'évolution de la bibliothèque...**

L'apparition de l'Internet a permis l'accroissement de l'espace de la bibliothèque : elle est devenue ainsi hybride. L'évolution des usages de l'Internet a permis aux usagers de faire bouger les frontières tracées depuis des siècles autour de l'espace professionnel clos des bibliothèques et de rendre interactive une action qui n'a eu de cesse d'être unidirectionnelle. Ainsi, tous les internautes, usagers ou pas des bibliothèques, sont acteurs de l'évolution des bibliothèques.

Grâce aux outils du « Web 2.0 », l'utilisateur peut dorénavant donner son avis : il explicite ses habitudes d'usage, exprime ses incompréhensions ou dévoile d'éventuels dysfonctionnements, il peut exprimer son enthousiasme ou son contentement et faire des propositions. N'était-ce pas déjà le cas lors de têtes-à-têtes avec les bibliothécaires, ou *via* la messagerie électronique ? Beaucoup moins, culturellement parlant, car le système étant créé sans la prise en compte de l'utilisateur, seuls les plus habitués et les plus téméraires parvenaient à effectuer cette démarche. Elle est aujourd'hui plus aisée grâce à l'aspect démythifié des nouveaux « espaces 2.0 », où la participation des usagers est encouragée, dans un cadre mieux connu par les internautes (laisser des commentaires sur un blog par exemple est une habitude généralisée chez certains usagers) et plus attractif où le bibliothécaire se dévoile, se présente dans une entière transparence. Ainsi, les bibliothécaires peuvent recevoir directement de la part de chaque usager les remarques qu'ils ne parvenaient pas à obtenir autrement auparavant (certains blogs de bibliothèques ont été créés presque uniquement dans le but d'une meilleure interaction dans ce sens, c'est par exemple le cas du blog *Gallica* de la BnF). L'utilisateur devient ainsi acteur du développement de la bibliothèque, si les bibliothécaires ont développé une approche « orientée-usager » qui tienne réellement compte de ces commentaires (la création d'un blog sans commentaires ou sans réponses aux commentaires ne permet pas à l'utilisateur d'être réellement acteur de la bibliothèque). L'utilisateur est-il seulement participant du développement de la bibliothèque en compensant un manque d'informations stratégiques ? Non, il est devenu réellement acteur de la bibliothèque sous de nombreux autres aspects.

La typologie des utilisations possibles des outils du « Web 2.0 » par les bibliothèques a permis de dévoiler les nombreuses occasions ainsi créées de la

participation des usagers dans la construction et la création de « contenus 2.0 » hors bibliothèque (*Wikipédia* ou la blogosphère en est un exemple) ou au sein même de l'espace de la bibliothèque (*Wiki-Brest...*) et de « services 2.0 » (critiques littéraires des usagers intégrées aux notices d'un OPAC 2.0 ou ajout de tags par exemple...) Si le « Web 2.0 » a permis de rendre l'internaute acteur du Web et participant des services numériques des bibliothèques, les « bibliothèques 2.0 » veulent rendre les usagers « co-créateurs » de la bibliothèque. Le chapitre suivant permettra d'évaluer en quoi le nouveau modèle émergent de la « bibliothèque 2.0 » redéfinit les principes de la profession et si les bibliothèques tendent aujourd'hui vers cette réorientation...

3.2.3. LA « BIBLIOTHEQUE 2.0 » : UN CONCEPT EN DEBAT...

- **Au commencement...**

La première occurrence du concept de « bibliothèque 2.0 » est apparue dans le billet d'un blog intitulé *LibraryCrunch*. Son auteur, Mickael Casey, responsable des technologies de l'information de la « Gwinnett County Public Library » d'Atlanta, dévoilait sous la notion de « Library 2.0 » toutes les possibilités d'application des éléments du « Web 2.0 » à la communauté des bibliothèques, et pas seulement dans le domaine des services Web³⁰⁵.

C'est en 2005, à l'aube du « Web 2.0 » que les professionnels s'emparent de cette expression pour désigner une nouvelle génération de services Web des bibliothèques. Comme la première occurrence du concept de « Web 2.0 », la « bibliothèque 2.0 » est d'abord utilisée en opposition aux sites Web les plus courants (dits « traditionnels »³⁰⁶ sur *Bibliopédia*³⁰⁷), par un professionnel de la bibliothèque publique du Comté de Saint Joseph, Michael Stephens, lors d'une conférence intitulée « Internet Librarian 2005 ». Mais la « bibliothèque 2.0 » peut-elle être définie seulement par l'association des termes « bibliothèque » et « Web 2.0 » ? De quels aspects de la notion de « Web 2.0 » parle-t-on ?

³⁰⁵ Michael Casey. "Working Towards a Definition of Library 2.0", in *LibraryCrunch*. 21 octobre 2005. http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html

³⁰⁶ Sites « Web 1.0 » ou statiques proposant des services décrits dans le chapitre 2.1.

³⁰⁷ « Bibliothèque 2.0 », in *Bibliopédia*.

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

- **La « bibliothèque 2.0 » : une nouvelle philosophie ?**

La « bibliothèque 2.0 » est un concept jeune lui-aussi : il est donc sujet à de multiples débats et définitions. Avant d'aborder ces définitions, il est intéressant de rappeler que la « bibliothèque 2.0 » ne fait pas l'unanimité, qu'elle recouvre de nombreux aspects encore non précisés ou contradictoires qu'il s'agit d'éclaircir.

Certains biblioblogueurs ont contredit le fait que la notion de « bibliothèque 2.0 » soit une philosophie nouvelle, comme les informaticiens ont contredit le fait que le « Web 2.0 » soit un phénomène technique nouveau. L'article « bibliothèque 2.0 »³⁰⁸ de *Bibliopédia* dit à ce sujet que « les principes de la "bibliothèque 2.0" [ne sont] pas nouveaux, [parce qu'ils] faisaient déjà partie de la philosophie de service public que beaucoup de bibliothécaires réformateurs avaient appliqué depuis le 19^{ème} siècle. » Le recul historique apporté par ce devoir prouve d'ailleurs que de nombreuses démarches modernistes privilégiant l'innovation en faveur des usagers ont permis l'évolution des bibliothèques vers une meilleure prise en compte du besoin des usagers. Il s'agit donc d'évaluer ce que la « bibliothèque 2.0 » apporte de neuf...

Les défenseurs de la « bibliothèque 2.0 »³⁰⁹ répondent que si certains aspects philosophiques de ce concept ne sont pas nouveaux, c'est la convergence de l'« orientation service » et des « technologies 2.0 » qui ont permis la création d'une nouvelle génération de services dans les bibliothèques. Walt Crawford, chercheur en bibliothéconomie, quant à lui, même s'il trouve excellente la combinaison de certains outils avec certaines attitudes, il déplore une trop grande concentration des bibliothécaires sur les aspects technique et commercial des outils pour que le service devienne vraiment efficace pour tous les usagers. De plus, certains « adeptes » de la « bibliothèque 2.0 » laisseraient penser que la bibliothèque peut devenir la seule source d'information efficace pour tous les usagers et tous les usages... De telles dérives intellectuelles nécessitent une construction collective sérieuse d'un concept qui soit juste et acceptable par tous. Même si chaque bibliothèque et chaque bibliothécaire aura

³⁰⁸ « Bibliothèque 2.0 », in *Bibliopédia*, http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

³⁰⁹ Stephen Abram, Michael Stephens, et Paul Miller entre autres : Cf. sources anglophones indiquées à la fin de l'article de *Bibliopédia*.

ensuite le devoir de ré-étudier ce concept à l'aune de sa propre expérience et de son propre projet.

Il existe un point d'accord irréfutable. C'est que le terme interpelle, car il associe deux éléments auparavant souvent très dissociables : la bibliothèque, associée depuis des siècles à une tradition tournée en priorité vers le papier (l'origine étymologique grecque du mot « bibliothèque » l'associe d'abord à son sens initial de dépôt de livres : il vient de *biblion*, livre et *thêkê*, armoire), et une terminologie numérique qui fait référence aux numéros de version des logiciels. L'article « bibliothèque 2.0 »³¹⁰ de *Dokupédia* dit justement : « Là où la bibliothèque se pose comme un repère civilisationnel immuable, le suffixe "2.0" lui suggère une temporalité perçue comme éphémère, voire "instable" ». C'est ainsi que le terme joue déjà son rôle de questionnement professionnel sur le repositionnement éventuel de la bibliothèque dans un nouvel espace de communication et de circulation des savoirs, en mutation face à l'évolution constante de la société de l'information et de la connaissance.

- **Le « Web 2.0 » appliqué aux bibliothèques**

Le chapitre précédent a permis l'analyse de l'impact du « Web 2.0 » sur les bibliothèques : il a donc été intitulé « Bibliothèques et Web 2.0 ». Mais qu'en est-il de l'application des principes du « Web 2.0 » à la bibliothèque ? Le concept « Web 2.0 » recouvre plusieurs aspects. En associant ces différents aspects à la bibliothèque, un autre angle d'approche de la bibliothèque elle-même est possible. Premièrement, la « bibliothèque 2.0 » serait une nouvelle génération de bibliothèques. Pourquoi ? Quelle peut-être la révolution professionnelle qui permettrait l'utilisation non-abusive d'une telle déclaration ? Deuxièmement, la notion d'évolution permanente est attachée au « Web 2.0 » : ainsi, la bibliothèque resterait en version « bêta », comme son site web et s'initierait au principe du « Work in Progress ». Troisièmement, si la nouvelle génération du « Web 2.0 » donne le pouvoir à l'internaute, la bibliothèque devrait alors donner le pouvoir à l'utilisateur. Comment ? En lui permettant, comme les outils du « Web 2.0 », de devenir acteur de la bibliothèque : en participant, en collaborant et en personnalisant... Comment est-ce possible en bibliothèque ?

³¹⁰ « Bibliothèque 2.0 », in *Dokupédia*, http://fr.dokupedia.org/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

Tout d'abord, en intégrant des fonctionnalités des outils du « Web 2.0 » dans les services de la « bibliothèque hybride ». Mais aussi, en ouvrant la porte à des projets participatifs et collaboratifs au sein de la bibliothèque, pour la bibliothèque et surtout pour l'utilisateur. Car enfin, si l'internaute est au centre du « Web 2.0 », l'utilisateur doit être au centre de la « bibliothèque 2.0 ». C'est le principe de la « bibliothèque 2.0 » adopté par l'article de *Bibliopédia* : « L'information devrait circuler de la bibliothèque à l'utilisateur, et de l'utilisateur à la bibliothèque [interaction], pour permettre une adaptation rapide et permanente des services ['Work in progress']. Les usagers (comme individus et comme communautés) devraient être impliqués en tant que consultants, participants, cocréateurs [l'utilisateur acteur de la bibliothèque]- ceci pour permettre l'innovation aussi bien dans les services virtuels que les services physiques [un nouveau modèle de fonctionnement global des bibliothèques]. » Le principe de la « bibliothèque 2.0 » développé par *Bibliopédia* s'appuie donc sur cette analyse des bibliothèques au regard du « Web 2.0 ». L'article propose finalement cette définition : « L'expression 'bibliothèque 2.0' désigne un modèle, aux limites imprécises, de modernisation des services de bibliothèques. »

- **Bibliothèque + « Web 2.0 » = « bibliothèque 2.0 » ?**

La définition donnée par l'article de *Dokupédia* part du postulat que le concept de « bibliothèque 2.0 », fondé sur l'émergence du « Web 2.0 », est le résultat d'une équation simple présentée par Silvère Mercier dans son blog *Bibliobsession*, l'équation présentée en titre de ce paragraphe ! Elle en conclut qu'« Une bibliothèque 2.0 se définit (...) par sa capacité à intégrer dans son environnement, son fonctionnement et son offre documentaires les technologies numériques du "web 2.0" (et au-delà...), dans le souci de demeurer fidèle à ses missions et de développer un service renouvelé et de qualité auprès des usagers. » (Cf. Annexe 6)

Pourtant, l'auteur (ou plutôt les auteurs) de l'article ajoute(nt) que : « Au-delà de cette définition pragmatique, le suffixe 2.0 traduit bien plus qu'une contingence à des technologies dites "modernes", il introduit ou confirme une remise en question du modèle de la bibliothèque en tant qu'espace et du rôle du bibliothécaire en tant qu'expert. » Si la notion de bibliothèque ajoutée au « Web 2.0 » fabriquent bien ensemble le concept de « bibliothèque 2.0 », c'est donc dans le cas où l'équation

1+1=3... Quel est donc ce modèle de la « bibliothèque 2.0 » ? Si la « bibliothèque 2.0 » ne se développe pas seulement en terme de services offerts aux usagers : en quoi modifie-t-elle l'espace de la bibliothèque et le métier de bibliothécaire ? Étudions tout d'abord quelques définitions...

- **Définir la « Bibliothèque 2.0 » : un nouveau modèle ?**

Pascal Krajewski³¹¹, dans son analyse des définitions de la « bibliothèque 2.0 » à la manière de Walt Crawford³¹², présente huit définitions (Cf. Annexe 6) qui font autorité sur le sujet, dont trois versions de l'inventeur même du concept, Michael Casey. Un « modèle », c'est la première définition que Michael Casey donne aussi, *via* son article dans *Wikipédia*. D'abord un « modèle pour les services », dont l'offre est qualifiée d'« obsolète et unilatérale », la « bibliothèque 2.0 » s'appuie sur les techniques et les philosophies du « Web 2.0 », qui ne sont d'ailleurs pas définis... Elle est une « transition interne », un « changement de direction ». Sa deuxième définition dit pourquoi. La « bibliothèque 2.0 » a pour objectif de « toucher plus de gens », « à travers une triple approche » : non seulement « établir un **contact** avec de nouveaux utilisateurs », mais aussi « appeler à la **participation** de l'utilisateur » et enfin « s'appuyer sur un changement constant ». Comment ? Grâce aux nouvelles technologies, mais pas seulement sur des considérations techniques. Cette deuxième définition tente d'appliquer les techniques et philosophies du « Web 2.0 » aux bibliothèques, en nuancant le déterminisme technologique par l'élargissement du concept à des domaines non-technologiques, mais contredit la première définition en associant à la « bibliothèque 2.0 » des missions tout à fait traditionnelles, celle de conquérir de nouveaux publics. (Un élément présent dans de nombreuses définitions et même amené vers son paroxysme par Jessamyn West, bibliothécaire du Vermont, qui destine l'amélioration des systèmes à « tout le monde » !) En quoi, la « bibliothèque 2.0 » amènerait-elle dans ce cas un « changement de direction » ? Par l'appel à la participation de l'utilisateur, ce qui n'est pas radicalement nouveau

³¹¹ Pascal Krajewski. *La culture au risque du « Web 2.0 » : analyse à partir de la création d'une Archive Numérique Communautaire Open Source Néo-Zélandaise*, KETE. Rapport de stage d'étude, ENSSIB, décembre 2006.

³¹² Walt Crawford. « Library 2.0 and 'Library 2.0' », in *Cities & Insights*. Janvier 2006.
<http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>

(associations des amis des bibliothèques...) mais largement généralisé grâce à l'utilisation des technologies du « Web 2.0 ».

Il reste cependant à éclaircir la notion de « changement constant » : la bibliothèque n'était-elle pas déjà dans un mouvement d'évolution permanente grâce à une autoévaluation régulière ? La troisième définition de Michael Casey éclaircit ce point en précisant que cette notion de « changement constant » s'appuie en réalité non seulement sur « une détermination à constamment [et non régulièrement] ré-évaluer [les] offres de services », mais aussi et surtout sur « une détermination à changer et à essayer de nouvelles choses », une volonté donc de s'ouvrir à l'expérimentation. Comment ? Notamment en trouvant des idées « en-dehors de notre monde pour trouver des solutions » dit Michael Casey. Cet effort de « bibliothéconomie comparée » existe depuis longtemps, mais l'obligation d'une telle veille se renforce et s'accélère : pour rejoindre une communauté de professionnels en expérimentation « permanente ».

Enfin, la qualification de la « bibliothèque 2.0 » se transforme de « modèle [de] services » en « philosophie de services ». Casey Bisson, « architecte de l'information » à l'Université de l'état de Plymouth, dit aussi que « La bibliothèque 2.0 est, essentiellement, une façon de penser, une façon d'opérer », pas « une technologie », même si elle utilise des technologies pour l'amélioration de ses services. Une fois encore, c'est la notion de « services » qui l'emporte, alors même que la phrase précédente affirme que la « bibliothèque 2.0 » est : « le cadre d'intégration des changements à *tous les niveaux* d'opération d'une bibliothèque. » Ainsi, la notion de « cadre d'intégration » rappelle directement la notion de « modèle ». Meredith Farkas, bibliothécaire engagée pour « libérer l'information », définit la « bibliothèque 2.0 » de « changement de paradigme dans la vision des services en bibliothèque » : une fois de plus il est mentionné l'aspect « services » d'un phénomène pourtant présenté comme global... Mais quel est donc ce « changement de paradigme », cette nouvelle manière de penser, de voir ou d'opérer ?

Le changement structurel réside dans la transformation des systèmes de la bibliothèque pour les rendre plus flexibles, utilisables, et interopérables (ou interactifs). Comment est-ce possible ? Par un changement d'orientation de la bibliothèque publique : elle doit être créatrice d'une nouvelle communauté, et y être omniprésente (la

bibliothèque créatrice de réseaux sociaux) ; elle doit être plus attractive, transparente et plus humaine (la bibliothèque « se vend » par l'intégration plus franche de notions d'ergonomie, de marketing...) ; et surtout elle doit être **centrée sur** l'utilisateur, donner le pouvoir à l'utilisateur et le faire **participer** (la transformation « permanente » de la bibliothèque se déroule sous les yeux des utilisateurs, avec les utilisateurs, et pour les utilisateurs).

La définition de Sarah Houghton, bibliothécaire, complète ces notions et sort enfin du piège de « l'amélioration des services » en présentant la « bibliothèque 2.0 » comme un « espace », à la fois réel et virtuel, qui a pour vocation d'être plus « interactif, collaboratif » et surtout « *gouverné* par les besoins de la communauté ». Ainsi, la « bibliothèque 2.0 » donne le pouvoir aux usagers ? Pas tout-à-fait, elle donne le pouvoir d'agir aux usagers et surtout elle donne le « gouvernement » aux besoins de la communauté ! Pascal Krajewski fait un commentaire qui précise le repositionnement de la bibliothèque impliquée par cette définition : la bibliothèque n'est plus ici « un temple du savoir ou un dispensateur d'informations mais un acteur social dont le but est d'être un *nexus* communautaire quelque soient les besoins exprimés ». Ce repositionnement serait véritablement une révolution des bibliothèques !

Cette définition révèle une autre qualité fondamentale : elle parle de la « bibliothèque 2.0 » comme d'un « mouvement » ! Ce mouvement consisterait à faire de la bibliothèque « une 'destination' et non une pensée d'après coup ». Mais « par où commencer » ? L'auteur cherche des idées du côté des usages proposés par le « Web 2.0 », et se lance d'abord à la reconquête du public majoritairement déserteur des bibliothèques américaine (pour le Web) : les adolescents ! La conclusion d'une telle définition permet aux professionnels à la fois de connaître précisément leur orientation, tout en évoluant pas à pas vers cet objectif en se fixant des objectifs à court terme qui répondent directement aux missions traditionnelles des bibliothèques : innover et attirer tous les publics ! L'expérimentation de divers projets et de l'utilisation raisonnée des nouvelles opportunités techniques et sociales du « Web 2.0 » permet aux bibliothèques de se repositionner là où les usagers se sont déplacés et de répondre à leurs nouvelles attentes : non seulement apprendre, trouver , découvrir, mais aussi participer, échanger, construire...

La définition de Meredith Farkas se termine par ces termes : cela « prendra beaucoup de travail pour une bibliothèque de passer *intégralement* au stade 2.0, mais cette idée (ce phare) devrait nourrir toute décision prise à la bibliothèque », cette transformation apparaît donc à la fois comme un objectif, une absolue nécessité et un remplacement inéluctable de la bibliothèque initiale. Elle rejoint ici la première définition de Michael Casey qui présentait la « bibliothèque 2.0 » comme inéluctable. Pascal Krajewski commente d'ailleurs cette notion par ces mots : « pour ses partisans, la bibliothèque 2.0 n'est pas une option mais la nouvelle fille ingrate de la Bibliothèque traditionnelle. Elle sera son bourreau ». Qu'en pense Silvère Mercier, biblioblogueur francophone devenu spécialiste de la notion de « bibliothèque 2.0 » ?

Il fait le point des notions abordées par le concept de « bibliothèque 2.0 » lors de la journée d'étude organisée en novembre 2007 par l'ADBS et intitulée « Nouveaux usages d'accès et de diffusion de l'information »³¹³ : il définit la « bibliothèque 2.0 » de « démarche », visant à faire « se rencontrer une offre et une demande de contenu dans le cadre d'une politique documentaire ». Jusqu'ici rien de nouveau, cette approche réconcilie tous les professionnels français des bibliothèques avec la « bibliothèque 2.0 » car elle s'appuie sur les acquis du modèle professionnel actuel. Mais comment atteindre l'objectif de cette démarche ? En créant de nouveaux « services en ligne » et en « exploitant les 'effets de réseaux' rendus possibles par les outils ou technologies du Web 2.0 ». De quelle manière ? Si l'objectif principal de la « bibliothèque 2.0 » dans cette définition est l'adéquation entre offre et demande, les principales préoccupations qui en découlent se tournent vers l'utilisateur : il propose tout d'abord de faire la démarche d'« aller **vers** l'utilisateur » en « disséminant » les moyens d'accès à la bibliothèque (sur le modèle du push³¹⁴, la bibliothèque est poussée vers l'utilisateur : par exemple en proposant des modules de recherche intégrés à un navigateur, une barre de navigation, ou simplement des fils RSS et un mail pour favoriser la veille et l'accès...) et en donnant un contexte à la bibliothèque (*via* des méthodes emprunter au marketing, en s'intégrant dans des réseaux sociaux comme *Librarything* ou des moteurs de recherche spécialisé comme *Google recherche de livres...*) ; ensuite il s'agit de construire la bibliothèque **avec** l'utilisateur.

³¹³ http://www.adbs.fr/secteurs/article.php3?id_article=212

³¹⁴ Le *push* en sciences de l'information est un mot anglais qui désigne l'information *poussée* vers l'utilisateur, en opposition au *pull* où l'utilisateur va *tirer* l'information à lui.

3.2.4. L'USAGER AU CŒUR DES « BIBLIOTHEQUES 2.0 »

- **La « bibliothèque 2.0 » : un double mouvement !**

La « bibliothèque 2.0 », selon la définition de Sarah Houghton, est un « mouvement », c'est même un double mouvement : toutes les définitions présentées abordent deux notions, mieux explicitées toutefois par trois d'entre elles. Ces deux notions ou deux mouvements concernent directement l'utilisateur. Les expressions ayant été mises en caractère gras sont reprises pour une meilleure mise en valeur des termes utilisés. Le premier mouvement est « **d'aller vers** l'utilisateur » selon Silvère Mercier, d'« **établir un contact** avec de nouveaux utilisateurs » selon Michael Casey, et cela est possible si la bibliothèque est « **centrée sur** l'utilisateur », selon les termes de Meredith Farkas. Le deuxième mouvement est d'« **amener l'utilisateur à** « construire » la bibliothèque » selon l'article de *Dokupedia*, de « **construire** la bibliothèque **avec** l'utilisateur » selon Silvère Mercier, d'« **appeler à la participation** de l'utilisateur » selon Michael Casey, ou « **le faire participer** » selon Meredith Farkas.

Ces deux mouvements associés, le nouvel objectif de la bibliothèque est de « mettre l'utilisateur au cœur de la bibliothèque », selon l'article de *Dokupedia*, et ainsi « **donner le pouvoir** à l'utilisateur » selon Meredith Farkas. Comment ?

- **Construire une nouvelle relation à l'utilisateur, pourquoi ?**

Pour atteindre les nouveaux objectifs de la « bibliothèque 2.0 », les bibliothèques se doivent de construire une nouvelle relation à l'utilisateur que celle qui a eu cours depuis longtemps, décrite par Yves Le Coadic comme une relation « maître-esclave ». La « bibliothèque 2.0 » tente d'y parvenir de deux manières différentes. La première en améliorant les services déjà existants : une meilleure mise en valeur des collections, une réaffirmation de la politique documentaire, et la création de services question/réponse permet à la bibliothèque d'asseoir son identité et sa fonction, au service des utilisateurs. La deuxième manière de construire une nouvelle relation à l'utilisateur est triple : inscrire la bibliothèque dans l'environnement direct de l'utilisateur, et la rendre ainsi « incontournable », garder le contact avec l'utilisateur par la diffusion d'informations (« aller vers »), et devenir hébergeur, publicateur ou créateur de contenus grâce à la contribution des utilisateurs (« construire avec »). Le double mouvement qui vient d'être

présenté prouve que l'application pratique de la « philosophie » de la « bibliothèque 2.0 » est radicalement nouvelle. Mais est-ce le seul changement ? Non, car elle implique également « une nouvelle façon de penser ».

Des bibliothécaires ont voulu contester la nouveauté de la « philosophie » de la « bibliothèque 2.0 » en montrant qu'auparavant déjà des professionnels ont voulu mettre l'utilisateur au centre des bibliothèques : il faut pourtant construire une **nouvelle** relation à l'utilisateur. Pourquoi ? Les bibliothèques se sont améliorées au cours de l'histoire en permettant aux usagers de prendre la place qui devait être la leur : un destinataire. Mais aujourd'hui cette notion même de destinataire est remise en cause : pourquoi ? Parce que cette place donnée à l'utilisateur, le dernier maillon d'une démarche « orientée système » depuis l'apparition de l'informatique, implique une relation distante à l'utilisateur, il est rendu passif : une relation qui n'est plus acceptable dans le contexte actuel. Une telle attitude chez les professionnels a eu des conséquences : on ne communique que peu avec l'utilisateur, auquel on ne demande pas son avis et que l'on préfère connaître au travers de quelques statistiques. C'est le constat de Claude Poissenot³¹⁵, sociologue étudiant depuis quinze ans les bibliothèques et leurs publics : il semble que d'une manière générale, « les professionnels ont tendance à penser le public non pas tel qu'il est mais tel qu'ils le voient, voire tel qu'ils aimeraient qu'il soit... » Si la réflexion sur les publics a toujours été au centre des préoccupations des bibliothécaires, c'est sans jamais questionner la pertinence de l'offre. Il ajoute dans un interview accordé à *Livres Hebdo* : « On a vu se mettre en place des sections discothèques ou vidéothèques ou même s'installer des ordinateurs, mais ce ne sont des aménagements d'un modèle caractérisé par la prédominance de l'offre sur la demande. Cela signifie que les services de la bibliothèque sont proposés au nom de valeurs jugées supérieures et universelles. » Le modèle de la médiathèque à la française, selon lui, s'épuise, car il est devenu « un sanctuaire élitiste, loin de sa vocation première » : « Les documents sont sélectionnés pour leur 'qualité', c'est-à-dire leur conformité aux critères établis par ceux qui sont en position de les imposer ». Privilégier l'offre, tout en essayant de la rendre accessible : voilà la politique des médiathèques depuis plusieurs années. Il s'agit donc maintenant de rééquilibrer l'offre et la demande dans un nouveau modèle de bibliothèque : serait-ce la « bibliothèque 2.0 » ?

³¹⁵ Claude Poissenot, propos recueillis par Laurence Santantonios. « L'épuisement du modèle », in « Dossier Congrès de l'ABF », in *Livres Hebdo*, N° 692, Vendredi 1^{er} juin 2007. P. 72-74.

- **L'utilisateur, co-créateur des « bibliothèques 2.0 »**

Gérard Grunberg, politologue, a exprimé dans une interview à *Livres Hebdo*³¹⁶, qu'il est temps de « construire une nouvelle relation au public ». Pourquoi ? Parce que lorsque les professionnels réunissent les résultats d'une enquête et additionnent les attentes de services des usagers, elles ne sont pas réalisables : plus de places assises, des horaires d'ouverture quasi permanents, plus de temps dans les délais de retour des emprunts, plus de liberté dans leur utilisation d'Internet... Chaque usager attend une offre personnalisée alors que la bibliothèque propose une offre globale ! Comment les concilier ? Par la co-création avec l'utilisateur de services documentaires et non-documentaires. Xavier Galaup, conservateur et blogueur, a étudié dans son mémoire de fin d'étude les possibilités de co-création avec l'utilisateur des services³¹⁷ : principalement par un jeu de question-réponse, ou par la constitution de réseaux de recommandation... Il s'agit tout d'abord d'impliquer les usagers dans les offres de services créés par les bibliothèques : s'il s'agit d'une animation culturelle par exemple, pourquoi ne pas demander aux usagers-internautes de participer avant même l'événement par la création de critiques, de lectures, d'œuvres d'accompagnement, puis prolonger l'événement par la diffusion d'un reportage sur l'animation co-créés avec les usagers, ce qui permettra aussi aux autres usagers de donner leurs commentaires... Ces démarches commencent à se mettre en place concrètement, *via* des blogs événementiels... Une bibliothèque peut également lancer une opération qui laisse à une catégorie d'utilisateurs l'entière responsabilité de la création d'un service documentaire ou pas... Une perspective encore difficile à réaliser en France. Quel est l'objectif de telles actions, qu'elles concernent une offre culturelle ou éducative ? Xavier Galaup indique que « L'enjeu pour la bibliothèque [...] serait de prendre en compte le développement de la pratique de flânerie des Français qui viennent de plus en plus en bibliothèque sans projet préalable », c'est aussi « d'encourager la socialisation à travers des services non-documentaires qui seraient autant de lieux ou de moments pour rencontrer, connaître et partager avec d'autres usagers » Ainsi, le rôle social des bibliothèques change d'orientation : il nécessite des lieux de sociabilités et de convivialité, une attente à la fois exprimée par les usagers et réalisable si la bibliothèque se pense autrement que

³¹⁶ Gérard Grunberg. « Interview de Gérard Grunberg ». in *Livres Hebdo*, 2006, n° 655, pp. 82-83.

³¹⁷ Xavier Galaup. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude. ENSSIB. Janvier 2007. Accessible en ligne *via* son blog : <http://www.xaviergalaup.fr/blog/2009/04/10/lusager-co-createur-des-services-en-bibliotheques-publiques/>

comme un lieu où règne partout le silence... Ce nouveau rôle social, qui passe par une nécessaire implication des usagers dans le processus de création des services, a des conséquences cruciales sur la place des bibliothèques dans la cité (l'enjeu démocratique), sur l'orientation et les méthodes de gestion et de prospective des directeurs (enjeu marketing), et sur les nouvelles compétences attendues des professionnels des bibliothèques. Le changement en cours n'est pas seulement une « lubie » de certains professionnels inventifs et progressistes, c'est une nécessité à court et moyen terme face aux transformations d'usages et d'attentes des usagers-internautes ! Car les enquêtes d'usages et auprès des usagers, comme celle du CREDOC, montre que « les usagers deviennent des butineurs exigeants qui d'une part aspirent à une multitude de services et d'autre part ne se focalisent plus sur l'usage des collections. » Une nouvelle orientation des bibliothèques de la collection vers les usages n'est pas une vue de l'esprit : c'est la réponse nécessaire des professionnels aux nouveaux usages.

3.2.5. LA « BIBLIOTHEQUE 2.0 » : UNE REVOLUTION EN PERSPECTIVE...

- **La « bibliothèque 2.0 » : une nouvelle démarche !**

Dès la naissance du concept, la « bibliothèque 2.0 » concernait également des domaines qui n'étaient pas directement reliés aux aspects techniques des nouveaux services possibles sur les sites Web des bibliothèques. On ne peut donc limiter la définition de la « bibliothèque 2.0 » à l'utilisation des outils du « Web 2.0 » en bibliothèque. Les professionnels participant à l'encyclopédie collaborative *Bibliopédia* s'entendent sur cinq axes d'application professionnelle du concept de « bibliothèque 2.0 »³¹⁸. Les deux premiers sont « traditionnels », il s'agit d'améliorer les outils existants et de délivrer de nouveaux services, une démarche d'innovation associée aux trois autres axes : la reconquête du (des) public(s), leur contribution, et le repositionnement de la bibliothèque en forum social. Ces cinq axes proposés par *Bibliopédia* sont les points d'accord relevés par Pascal Krajewski³¹⁹ lors de l'analyse de multiples définitions de la « bibliothèque 2.0 ».

³¹⁸ Selon Pascal Krajewski, repris dans *Bibliopédia*.

³¹⁹ Pascal Krajewski. *La culture au risque du « Web 2.0 » : analyse à partir de la création d'une Archive Numérique Communautaire Open Source Néo-Zélandaise*, KETE. Rapport de stage d'étude, ENSSIB, décembre 2006.

Cette réorientation du modèle traditionnel de la bibliothèque a des conséquences sur l'ensemble des domaines la concernant : reconfiguration des locaux, extension des horaires d'ouverture, développement du rôle transversal des bibliothèques au sein d'un réseau local (municipalité, associations, établissements scolaires...) sont là pour adapter la bibliothèque au besoin des usagers et à leurs divers usages. Mais surtout, la « bibliothèque 2.0 » fait entrer l'utilisateur dans son système de fonctionnement et le fait participer : l'utilisateur n'est plus seulement le destinataire de la bibliothèque, mais le « cocréateur » de la bibliothèque. Comment ? Si l'internaute est devenu créateur du Web en acquérant le pouvoir d'intervenir sur ses trois éléments fondamentaux, le fonds (création de ressources d'informations), la forme (personnalisation et sélection) et la description (commentaires et folksonomie), l'utilisateur des bibliothèques doit pouvoir intervenir sur ces trois éléments fondamentaux de la bibliothèque : les collections et les contenus créés ou rendus accessibles ; la mise en forme et la mise en œuvre de services d'accès, d'animation ou de communication ; et la fabrication de contenus secondaires de description des collections et des contenus.

Pour que cela devienne possible, les bibliothèques doivent développer une démarche « orientée usager », qui n'est pas nouvelle, mais qu'il faut réinvestir et appliquer de manière à mieux servir leurs attentes : grâce à une évaluation précise quantitative et qualitative de l'impact des services de la bibliothèque sur les usagers, mais aussi en étant présentes là où les usagers sont en tenant compte des statistiques et enquêtes d'usages des usagers-internautes. De plus, plutôt que de proposer des activités, ateliers, et animations créés seulement par les bibliothécaires pour les usagers (sans connaître leur avis), la participation des usagers dans la création même de projets dans ces domaines est un facteur supplémentaire de réussite (si le bibliothécaire assume avec efficacité son rôle d'animateur et de régulateur). Enfin, la prise en compte de la participation et la contribution des usagers lors de la définition même d'une politique documentaire et de services paraît l'ultime avancée d'une telle démarche.

- **La « bibliothèque 2.0 » : un nouvel espace !**

Une des réflexions précédentes affirmait que la « bibliothèque 2.0 » n'était pas seulement l'ajout de ses deux éléments (bibliothèque et 2.0) mais également « une remise en question du modèle de la bibliothèque en tant qu'espace ». Pourquoi ? L'un

des cinq axes de développement de la « bibliothèque 2.0 » est son « repositionnement en tant que forum social ». La « bibliothèque 2.0 » se présente « comme [un] espace culturel collaboratif » selon *Dokupédia* : sur son espace physique ou numérique ? Pour que « la bibliothèque ouvre son espace et les moyens d'accès à ses services en même temps qu'elle favorise l'émergence d'une communauté élargie et contributive », elle utilise un « portail web ». C'est donc d'abord sur l'espace web de la bibliothèque que se construit la « bibliothèque comme espace collaboratif ».

Mais le portail web ne doit représenter qu'un élargissement de la bibliothèque physique, ainsi qu'une porte d'entrée unique pour toutes les offres documentaires ou de services de la bibliothèque. « En tant qu'espace public, la bibliothèque doit prendre d'assaut ces nouveaux espaces, non pour créer un « bruit » supplémentaire, mais pour élargir son champ d'influence et trouver une solution durable à la désaffection de ses publics traditionnels » rappelle l'article très bien renseigné de *Dokupedia*. La bibliothèque est donc avant tout, toujours un espace public, mais qui découvre de nouveaux horizons et peut intégrer des nouveaux espaces collaboratifs du web, pour créer à terme un seul et même espace collaboratif mixte (ou hybride) et multiple, car « la révolution du web 2.0, s'il en est une, consiste à développer une multitude d'espaces de participation, d'échange, d'expression en proposant à l'individu/internaute les outils nécessaires à son affirmation » conclut l'article. La « bibliothèque 2.0 » comme un espace donc et moins comme une collection : jusqu'à la disparition totale de la collection ? C'est l'une des conclusions « sulfureuse » de Rick Anderson³²⁰, directeur d'acquisition des ressources des bibliothèques Reno de l'Université du Nevada, qui imagine la perspective d'une « bibliothèque 2.0 » qui « donne accès à tout ». La nécessité de préserver au contraire la notion et la réalité de la constitution de collections d'imprimés et de collections numériques paraît importante face au « tsunami 2.0 » !

- **Être « bibliothécaire 2.0 » : un nouveau métier ?**

Travailler pour et dans la « bibliothèque 2.0 », c'est travailler pour et dans un nouvel espace. Les nouvelles fonctions de la « bibliothèque 2.0 » impliquent la nécessité du développement de nouvelles compétences par les bibliothécaires. En ce qui

³²⁰ Rick Anderson. « Away from the “icebergs” », in “Web 2.0: where will it take libraries?”, in *Next Space, the OCLC Newsletter*. N° 2, 2006. <http://www.oclc.org/nextspace/002/2.htm>

concerne les documentalistes, Dominique Vignaud³²¹, documentaliste et professeur, cible deux activités principales : la *veille informationnelle* et la *production* de produits et services documentaires. Les outils nécessitent un investissement en continu, c'est-à-dire une *auto-formation continue*, d'où l'importance d'une veille très régulière pour un usage éclairé des nouveaux outils. Cette connaissance peut permettre la création directe d'une offre de produits et services documentaires, ou bien le recours éclairé à un appel d'offre. Elle ne remet donc pas en cause les fondamentaux du métier. Qu'en pensent les bibliothécaires ? Bertrand Calenge, bibliothécaire et auteur de référence, ajoute que « la bibliothèque sur Internet, ce n'est pas sa seule présence sur ce média, c'est plus complexe, c'est l'inscription de son offre documentaire et de ses services dans un contexte, des codes et usages en vigueur dans cet « univers », sans abandonner la mission première (non cantonnée à l'espace physique) qui est : d'accompagner les membres d'une collectivité dans la satisfaction de leurs besoins d'information. » Comment le bibliothécaire devient-il cet **accompagnateur** ? Ainsi formé lui-même, le bibliothécaire peut devenir à son tour **moniteur et formateur** : si mettre l'utilisateur au centre contribue à l'humanisation de la bibliothèque, ce n'est possible que si la bibliothèque elle-même s'humanise en mettant en avant le travail de chaque bibliothécaire, dans son individualité, au sein d'une équipe. On peut d'ailleurs aujourd'hui « emprunter un bibliothécaire »³²² ! Le service apporté à l'utilisateur est ainsi individualisé.

« On ne naît pas bibliothécaire (...) on le devient par la confrontation à la réalité de l'évolution des savoirs et de la diversité des besoins. » répond également Bertrand Calenge³²³. C'est donc aux bibliothécaires eux-mêmes de « se penser différemment pour construire leur offre d'information sur ce nouveau territoire, celui de leur public et non celui de la seule bibliothèque institutionnelle. » Les bibliothécaires se doivent donc d'être imaginatifs, d'inventer et de s'adapter, car la bibliothèque n'est plus centrale pour nombre d'internautes dans l'accès à l'information : la bibliothèque, soutenue par sa représentation symbolique, doit donc prouver aux internautes sa pertinence au sein même de leur univers. Le *marketing public* et la *créativité* deviennent un passage obligé

³²¹ Dominique Vignaud. « Quelles compétences 2.0 pour les documentalistes ? », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2009, vol. 46, n° 1, p. 50.

³²² C'est une pratique qui se développe outre-manche...

³²³ Bertrand Calenge. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Electre-Éditions du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », 2008.

pour un bibliothécaire désireux d'assumer pleinement ses missions. De plus, les bibliothécaires doivent « résister à la tentation du plombier », c'est-à-dire opposer stock et flux comme on oppose puis et robinet, car les bibliothèques sont à la fois des « réservoirs » et des « circulateurs ». Ainsi, l'espace qui s'offre aux « bibliothécaires 2.0 » doit proposer un point de vue, possible seulement si l'espace est organisé de manière interdisciplinaire. Un point de vue, ce que l'on demandait aux journalistes et ce que l'on demande aujourd'hui aux bibliothécaires lorsqu'ils deviennent **auteurs, éditeurs et diffuseurs de contenus**. Lorsque les contenus sont collaboratifs ou lorsqu'un projet collaboratif voit le jour, le « bibliothécaire 2.0 » devient également **initiateur et animateur**.

Quelle est la conclusion de Xavier Galaup³²⁴, au sujet des conséquences de la co-création des services des bibliothèques par les usagers ? « Les connaissances bibliothéconomiques s'effacent au profit de la **gestion de projet** et des **compétences relationnelles**. » Pourquoi ? Parce que le centre d'orientation des bibliothèques s'est déplacé des collections vers les usagers et les services aux usagers : « il s'agira de favoriser les pratiques culturelles et l'appropriation de l'information sans forcément utiliser les collections de la bibliothèque » ! En effet, la déterritorialisation inscrit les bibliothèques dans de nouvelles politiques plus globales, à la fois culturelles, éducatives et sociales, et marque la fin de son « autarcie », mais également la fin de « l'hégémonie des collections » dans un nouvel espace culturel, éducatif et social... Quelles sont les tentatives professionnelles qui tendent aujourd'hui vers cette réorientation du métier ? Il en existe de plus en plus, dont celle des médiathèques du pays de Romans, mais elles sont globalement timides, car le changement en cours est une mutation profonde, dont toutes les implications ne sont pas encore bien connues. Le mouvement est dorénavant en marche !

3.2.6. DES « BIBLIOTHEQUES 2.0 » EN CONSTRUCTION...

- **Cartographie des « bibliothèques 2.0 » françaises...**

Le nombre de bibliothèques se présentant comme des « bibliothèques 2.0 » augmente jour après jour : la carte collaborative situant les « bibliothèques 2.0 » en

³²⁴ Xavier Galaup. *L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Op. cit.

France³²⁵, créée le 4 mai 2008 par Cécile Arènes, bibliothécaire adjointe spécialisée et blogueuse de *Liber, libri, m. : livre*³²⁶, a bien évolué depuis sa création. Elle a commencé à s'élargir au niveau européen par l'ajout des bibliothèques londoniennes et hongroises. Qu'en est-il de la France ? Cette carte montre une répartition très « nordique » des « bibliothèques 2.0 » en France. N'y a-t-il donc aucune « bibliothèque 2.0 » au sud de la France ? Elles n'ont apparemment pas fait la démarche de s'inscrire... Car cette carte est collaborative, et ne peut être exhaustive si les professionnels ou d'autres internautes, peut-être des internautes-usagers des bibliothèques en question, ne participent pas à la compléter. Cet exemple est typique de l'avancement d'un projet collaboratif : il gagne en qualité si les participants (dont l'initiateur) bénévoles continuent de l'enrichir ! Ainsi, la liste des blogs de bibliothèques donnée par *Bibliopédia* est beaucoup plus complète, elle a donc été utilisée pour le chapitre concernant la « biblioblogosphère ». Que dire des projets récents de « bibliothèques 2.0 », dont cette carte ne parle pas ?

Par exemple, la bibliothèque universitaire de l'Université de Provence a enclenché des changements qui ont eu lieu au cours de l'année 2008-2009. Les étudiants ont pu lire un message dans leur boîte électronique universitaire qui disait ceci : « Ce nouveau site web est plus ergonomique et totalement orienté "utilisateur" » (Cf. Annexe 7 pour lire le mail en entier). Sur le site du SCD de l'Université de Provence, une nouvelle rubrique est née, « Facebook et Cie : Web 2.0 »³²⁷, qui propose l'intégration de certains services de la bibliothèque au sein d'un environnement de travail personnalisé, sa présence sur des réseaux sociaux (avec service d'interrogation du catalogue intégré sur *Facebook*), l'accès de certains de ses contenus sur des plateformes collaboratives de gestion de contenus générés par les utilisateurs (photographies sur *Flickr*, signets sur *Del.icio.us...*), des contenus créés pour les étudiants par les bibliothécaires (formations sur *SlideShare...*), un portail de veille personnalisé (univers *Netvives*) et la possibilité d'intégrer des widgets de la bibliothèque sur son propre espace, et un blog d'information appelé *Blog'UP*. D'autres services

³²⁵ « Bibliothèques Web 2.0 », in *Google maps*

<http://maps.google.fr/maps/ms?ie=UTF8&oe=utf-8&client=firefox-a&hl=fr&msa=0&msid=111518205046429903980.00044c6b3e6e45fa99e65&ll=47.15984,2.8125&spn=7.220467,12.699508&source=embed>

³²⁶ Cécile Arènes. *Liber, libri, m. : livre* : http://www.liberlibri.fr/?page_id=304

³²⁷ <http://www.univ-provence.fr/gsite/document.php?pagendx=9159&project=scd>

orientés « utilisateurs » ne sont pas des « outils 2.0 » : listes de diffusion, newsletter électronique, service de renseignement en ligne, etc.

Cet exemple montre que la « bibliothèque 2.0 » est donc bel et bien un mouvement avant d'être un modèle : une nouvelle orientation « utilisateurs » et l'utilisation d'« outils 2.0 » en sont le point de départ ! Les « bibliothèques 2.0 » se construisent telle une carte collaborative : leur bon fonctionnement et leur pertinence dépendent de l'engagement d'un initiateur et surtout de la participation d'une communauté d'usages, sur le long terme et dans la régularité. La « bibliothèque 2.0 » est donc un mouvement à la fois individuel et collectif dont la réussite dépend de la responsabilité de chacun. L'importance de la démultiplication de la présence de la bibliothèque sur différents espaces est l'un des critères de réussite les plus importants d'une « bibliothèque 2.0 » : comme le site du SCD montré en exemple. L'espace est libre, il s'agit de l'occuper (l'influence et la visibilité d'une bibliothèque en ligne dépendent d'ailleurs de cette occupation). La « bibliothèque 2.0 » est donc avant d'être un modèle, une transformation spatiotemporelle !

- **La nouvelle bibliothèque hybride...**

La bibliothèque hybride était à ses débuts un nouveau modèle de bibliothèque organisée sur deux espaces, l'un physique et l'autre virtuel ou numérique. Le concept de la « bibliothèque hybride », a été défini entre autres par Chris Rusbridge comme devant « 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. » Qu'en pensent aujourd'hui les bibliothécaires ? La nouvelle synthèse du concept de bibliothèque hybride proposée par Cécile Arènes, en introduction d'un manuel professionnel qui met à l'honneur les « outils 2.0 », intègre les nouvelles caractéristiques de la « bibliothèque 2.0 » sans la nommer. Pourquoi ? Cette redéfinition permet de faire évoluer le concept initial auprès des professionnels, plutôt que de leur imposer un nouveau concept qui ne leur paraît pas vraiment sérieux, parce qu'il est associé à un phénomène de mode, technique, marketing et rapidement mortel... Cette définition est la suivante : « La bibliothèque hybride a pour but d'offrir à ses usagers des **espaces d'échanges**, qu'ils se trouvent dans la bibliothèque physique ou sur Internet, de concourir à **créer des communautés**, virtuelles ou pas, et surtout de **rendre**

l'utilisateur participant, voire même acteur de son établissement. » Les expressions mises en gras résument en partie les objectifs de la « bibliothèque 2.0 » : la bibliothèque hybride telle qu'elle était n'existe donc plus ! Une révolution, appelée « Web 2.0 » dans ce mémoire, mais non présentée comme telle dans cette définition, a transformé la vision professionnelle des projets à court, moyen et long terme des bibliothèques, et par là-même leur fonction.

Rendue presque silencieuse, cette révolution est à peine associée aux « outils 2.0 » et à la « bibliothèque 2.0 », dont le sens est rétréci à la seule dénomination des bibliothèques hybrides qui ont recours aux outils du « Web 2.0 » pour intégrer la contribution des usagers au travail des professionnels. Mais la synthèse continue son analyse du concept de bibliothèque hybride par ces mots : « la bibliothèque hybride accueille (...) des *utilisateurs* », des « lecteurs hybrides, à la fois bénéficiaires du service et contributeurs » ; et transforme le « bibliothécaire hybride » en « cordelier », « une petite main qui ne cesse de créer des chemins pour ses usagers ». Le bibliothécaire hybride n'est plus 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 » Le bibliothécaire hybride est un « metteur en scène », l'« hôte de tous ces gens qui viennent échanger »...

Quelle révolution sociotechnique a pu avoir pour conséquence la transformation : premièrement, de la posture de l'utilisateur ; deuxièmement, de la fonction de la bibliothèque ; et troisièmement, du métier de bibliothécaire en ces termes, si ce n'est le « Web 2.0 » ?

Les pratiques professionnelles des bibliothécaires ont permis d'affiner le concept de bibliothèque hybride au cours des années 1990 : la bibliothèque hybride devait se développer dans un objectif de complémentarité, pour éviter les doublons. Ces doublons existent-ils avec la nouvelle bibliothèque hybride, autrement dit la « bibliothèque 2.0 » ? Les nouveaux contacts créés par l'utilisation des « outils 2.0 » et les nouvelles politiques d'offre documentaire et de service sont-ils complémentaires de l'offre de l'espace physique de la bibliothèque ? Si au début de leur création, certaines « bibliothèques 2.0 » auront tendance à créer des doublons, chaque espace révélera avec le temps ses caractéristiques et les qualités d'une complémentarité réelle des offres

physiques et numériques dans une bibliothèque en harmonie avec ses objectifs. C'est d'ailleurs vers cela que les professionnels porteurs du nouveau modèle de « bibliothèque 2.0 » veulent se diriger : un nouveau modèle de bibliothèque hybride, dont le qualificatif de « 2.0 » ne s'appuie pas seulement sur les fonctionnalités techniques intégrées dans la version Web de la bibliothèque !

- **Médiation ou accompagnement, offre ou demande ?**

Les années 1960 et 1970 ont vu naître de nouvelles exigences professionnelles et les notions de médiation culturelle et d'autonomie des usagers sont devenues centrales. Il fallait que les usagers puissent par eux-mêmes avoir accès aux collections d'une bibliothèque : pour cela, des efforts de communication, de mise en espace, et d'animation ont été mis en place. Qu'en dire aujourd'hui ? Ces notions sont toujours au centre des bibliothèques et médiathèques françaises, mais elles sont confrontées à de nouvelles exigences. Claude Poissenot, enseignant-chercheur engagé pour une politique de la demande en bibliothèque, fait remarquer que tous ces services sont une volonté de rendre accessible l'offre documentaire sans se soucier de la demande... Les usagers sont plus actifs, ont l'habitude d'avoir le choix et de gouverner leur vie : ils doivent donc avoir le choix qu'ils attendent dans une bibliothèque, et pas seulement le choix que la bibliothèque veut bien leur proposer. Si la bibliothèque se doit toujours de proposer, l'utilisateur ne veut plus disposer... La fonction de médiation est ambiguë, dit Bertrand Calenge, car elle s'est développée sur une conviction historique des « bibliothécaires savants », sûrs de leur « science » et « prescrivant son chemin à l'ignorant ». Même si avec le temps, certains professionnels ont tenté d'assouplir leurs pratiques, proposant des collections « grand public », c'est toujours dans l'objectif de mener l'utilisateur vers certaines lectures jugées plus « légitimes » ou de plus grande « qualité »... L'utilisateur serait donc par nature un ignorant qu'il faut cultiver ! Ce qui est en réalité rarement le cas : si les enseignants ont compris depuis longtemps qu'un apprentissage s'appuie sur des pré-requis, les bibliothécaires devraient mieux prendre en compte les « pré-requis » et compétences des usagers, dans leur diversité. Bertrand Calenge s'appuie donc à remplacer le terme de « médiateur » par le terme d'« accompagnateur ». Claude Poissenot, quant à lui, met l'accent sur une meilleure prise en compte de la demande documentaire et de services des usagers. Voici sa conclusion : tout en n'abandonnant pas certaines ambitions culturelles, les bibliothèques se doivent de servir d'abord une

population, avant de servir la « Culture »... De nombreux professionnels des bibliothèques continuent encore aujourd'hui de préférer servir la « Culture » et l'offre éditoriale avant même de servir ses usagers. Il serait possible pourtant de suivre plusieurs logiques, l'une de l'offre et l'autre de la demande, au sein même d'un seul et même établissement grâce à la création d'espaces différents et communicants. Car l'utilisateur n'est pas passivement docile à la prescription qui lui est faite, il est multiple et libre de son choix. Si l'idéal du XX^e siècle s'est concrétisé dans le libre accès aux collections, il s'est appuyé sur l'autonomie du visiteur : c'est-à-dire un usager capable de discriminer le document utile dans une collection pensée pour lui. Aujourd'hui, Bertrand Calenge précise que « l'autonomie des membres de la population réside alors non dans une prescription de l'institution bibliothèque, mais dans un système complexe dont l'objectif démocratique reste clair –amener le citoyen ou plus généralement l'utilisateur à être capable de maîtriser dans le même mouvement son destin et celui de sa collectivité –mais dont les modalités exigent adaptation aux pratiques des individus dans leurs contextes particuliers plutôt qu'adéquation à la bibliothèque régulatrice. ». La « bibliothèque 2.0 » serait donc une nouvelle génération de bibliothèque parce qu'elle inverse radicalement son orientation ?

Les bibliothécaires ayant développé le concept de « bibliothèque 2.0 » l'ont associé à la notion de médiation numérique : pourquoi parler de médiation après avoir compris l'aspect ambiguë du terme, porteur des dérives d'une prescription trop lourde... Que serait donc la médiation numérique ?

- **Une nouvelle médiation : numérique...**

La médiation numérique est défini par Silvère Mercier comme « La mise en œuvre d'outils numériques **qui visent à mieux faire se rencontrer une offre et une demande de contenus** dans le cadre d'une politique documentaire, notamment en exploitant les "effets de réseaux" rendus possibles par le Web 2.0 » Ainsi, le terme de « médiation » retrouve son sens étymologique, c'est-à-dire de « chemin », « articulation », « arbitrage » entre deux entités, et donc pas seulement dans un seul sens : la médiation vise à faire se rencontrer offre et demande, sans privilégier l'une ou l'autre. Il s'agit donc d'organiser **l'interaction** entre offre et usages, entre usagers et

bibliothécaires, entre bibliothèque et population, et non plus la prescription d'une offre à des usagers, ni même l'asservissement total de l'offre par certains usagers.

Pourquoi cette médiation est-elle qualifiée de numérique ? Parce qu'elle utilise des outils numériques et particulièrement des « outils 2.0 » : des outils de communication et des espaces de sociabilités qui permettent les effets de réseaux... La médiation numérique n'est donc pas l'offre de la bibliothèque en espace multimédia, ni le portail numérique de la bibliothèque, ni même les actions culturelles ou les efforts de communication interne et externe... La médiation numérique est une passerelle entre toutes ces actions : ses objectifs sont la visibilité et la valorisation des compétences des bibliothécaires et des usagers, mais aussi la mise en relation de chacun en créant notamment un système de recommandations. Si la médiation numérique ne correspond pas directement au concept de médiation culturelle, l'utilisation du terme médiation permet à certains professionnels encore attachés à son sens professionnel initial de s'investir dans l'utilisation des « outils 2.0 » à des fins de médiation culturelle, pour toucher plus facilement certains publics absents et pour rendre attractive une offre inchangée... C'est donc d'abord dans cet objectif, que la plupart des bibliothèques cherchent à innover. Les « bibliothèques 2.0 » sont en construction : elles utilisent donc des acquis professionnels acceptés par consensus (c'est-à-dire par toutes les générations de professionnels) pour mieux se transformer de l'intérieur. Est-ce aussi pour cette raison que les « bibliothèques 2.0 » nécessitent toujours une politique documentaire ?

- **Une politique toujours documentaire ?**

Depuis plusieurs années, la politique documentaire est un passage obligé pour tous les professionnels gestionnaires d'un système d'information qui allie stock et flux : elle donne des orientations, fait le choix de certaines valeurs, guide des actions professionnelles sur un temps limité pour permettre une évaluation des résultats ainsi que des perspectives. Pourquoi encore parler de politique documentaire lorsque les « bibliothèques 2.0 » se décentrent du système d'information (une gestion « orientée-système ») et de l'offre documentaire, vers l'humanisation de la bibliothèque (une gestion « orientée-usager ») et l'implication personnelle des professionnels pour un accompagnement des personnes ? Les publics ont-ils simplement remplacé les systèmes d'information comme centre de la politique documentaire ? Une bibliothèque, si elle ne

peut plus être définie comme « une collection organisée de documents », et qu'elle devient plutôt « une passerelle entre des usagers et des ressources existantes », elle possède néanmoins toujours une collection organisée de documents (pour l'instant) ou bien y donne accès ! Les bibliothèques gèrent toujours une offre documentaire, une offre de documents (le document étant un ensemble d'informations « matérialisées » sur un support), mais aussi une offre informationnelle (« dématérialisée ») : seul ses principes et ses orientations de gestion diffèrent. Faut-il alors trouver une nouvelle expression ? La politique informationnelle par exemple... Ou bien tout simplement la « politique » d'une bibliothèque... Cette politique serait finalement l'orientation d'une bibliothèque. Qu'en pense Bertrand Calenge, auteur du livre professionnel de référence *Conduire une politique documentaire*, écrit en 1999³²⁸ ? Il a modifié et élargi sa définition initiale dans un nouvel ouvrage intitulé *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*³²⁹ : la politique documentaire est désormais selon lui « l'art de gérer une bibliothèque au mieux de ses missions fondamentales ». Ainsi, le métier de bibliothécaire devient un art : c'est-à-dire plus seulement une « habileté » technique, mais aussi créative, c'est-à-dire humaine.

3.2.7. LES LIMITES DE LA « BIBLIOTHEQUE 2.0 »

- **Les limites techniques des outils du « Web 2.0 »**

Les limites techniques des outils du « Web 2.0 » sont à la fois les plus contraignantes (le temps, par conséquent le personnel, et l'argent sont nécessaires pour la gestion harmonieuse d'un parc informatique, et le rendre ainsi à la hauteur des services offerts) et les plus facilement surmontables (une fois que le personnel et l'argent sont disponibles, les professionnels réussissent toujours à surmonter ou contourner l'obstacle technique que rencontre leur projet). La plupart des outils du « Web 2.0 » sont gratuits et faciles d'accès, mais si une bibliothèque décide d'intégrer des « fonctionnalités 2.0 » à son portail, sans passer par les hébergeurs classiques, pour garder une certaine indépendance et une marge de manœuvre dans la construction d'un portail 2.0 adapté : il faut vérifier que les installations et équipements soient à la hauteur

³²⁸ Bertrand Calenge. *Conduire une politique documentaire*. Éditions du Cercle de la librairie, 1999. « Bibliothèques »

³²⁹ Bertrand Calenge. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Electre-Éditions du Cercle de la librairie, 2008. « Bibliothèques »

du projet en cours. Cette contrainte est devenue habituelle et a été largement surmontée par les bibliothèques qui depuis une dizaine d'années ont mis en place de nombreux projets d'espace multimédia et de portail web. L'exemple le plus caractéristique des limites techniques rencontrées dans l'installation d'une « fonctionnalité 2.0 » est celui de l'intégration d'un service de podcasting et de VoD, vidéo à la demande. Ils nécessitent des ordinateurs suffisamment puissants, un accès au web de qualité, accompagné d'un système de filtrage, l'installation des logiciels indispensables, et une masse de stockage plus importante... Parfois des problèmes de compatibilité technique se posent. Les restrictions d'accès liées au système de sécurité (filtrage) et la multiplication des mots de passe nécessaires peuvent rendre difficile l'accès au service... De plus, ces nouvelles formes de diffusion entraînent de nouvelles contraintes d'édition : un vidéocast, par exemple, peut être long, et ne propose aucune structure de navigation (pas de titre...). Les bibliothécaires se doivent donc de défendre une ligne éditoriale qui facilite la navigation au sein du vidéocast, en le coupant par exemple en plusieurs séquences, chaque séquence étant présentée, titrée et indexée, selon un rythme de publication établi par avance.

Le choix d'un outil du « Web 2.0 », qu'il soit un outil de publication, de veille ou de diffusion, doit être motivé par son adéquation avec les caractéristiques nécessaires au projet lancé par les professionnels : par exemple, l'utilisation d'un wiki n'est pas toujours nécessaire à l'élaboration d'un projet collaboratif. L'utilisation d'un traitement de texte avec suivi de modification peut être suffisant pour la création d'un texte à visée définitive. Le principal intérêt d'un wiki réside en sa capacité et sa facilité de modification ou mise à jour collaborative : c'est donc un outil plus intéressant pour la création d'un document dont les informations sont destinées à changer... Les possibilités offertes de personnalisation des flux RSS sont plus limitées que lorsque des bibliothécaires créent une lettre d'information... Les « outils 2.0 » ne sont donc pas toujours nécessaires à un « projet 2.0 » !

- **Des limites statistiques d'évaluation...**

Les outils d'évaluation statistique de fréquentation des portails de bibliothèques ne permettent pas une précision suffisante : l'intégration de « fonctionnalités 2.0 » comme les flux RSS permettent aux visiteurs d'un « portail 2.0 » un abonnement à des

informations mises à jour automatiquement qui ne sont pas prises en compte dans les statistiques de visite. Les chiffres donnant le nombre des visites sur un « portail 2.0 » sont donc faux, car ils sont partiels. Les « outils 2.0 » nécessitent donc de nouveaux critères d'évaluation, de nouvelles données statistiques, à la fois quantitatives et qualitatives. Ceux-ci, croisés ensuite avec d'autres critères et d'autres outils d'évaluation, plus traditionnels, permettront de combler le manque d'informations initial.

- **Les limites juridiques de l'usage des « outils 2.0 »**

Les limites juridiques de l'usage des « outils 2.0 » sont celles qui demandent le plus d'attention aux professionnels : qualifiées de contraignantes par certains, car elles s'opposent à la généralisation de nouvelles habitudes d'usage des usagers-internautes, elles sont pourtant une obligation légale qui doit être respectée par tous les citoyens et particulièrement par les institutions de l'État et des collectivités territoriales. Les créateurs de contenus publics sont responsables de leur publication : jusqu'ici rien de nouveau. Mais les commentateurs le sont-ils ? C'est le créateur d'un blog ou le responsable éditorial d'un spip qui engage sa responsabilité juridique, quel que soit son contenu : il est donc également responsable du contenu des commentaires, et responsable de la publication automatique de flux RSS. Il doit notifier clairement son identité sur la publication, la communiquer à l'hébergeur et publier gratuitement un droit de réponse sous trois jours à compter de sa réception.

Un blog public est soumis au droit de l'Internet, c'est-à-dire au respect du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle, ainsi que du droit à l'image. Mais c'est aussi le cas du créateur d'un univers *Netvibes* ou tout autre outil de publication agrégateur de flux RSS, car le jugement d'un cas a permis d'éclaircir cette responsabilité. Il ne peut y avoir exonération de responsabilité par la qualification d'hébergeur d'un créateur d'univers *Netvibes*, malgré l'absence de contrôle *a priori* des flux RSS, car les informations ne sont pas stockées à la demande des « tiers », c'est-à-dire les fournisseurs des contenus. C'est une difficulté réelle que de vérifier la légalité de contenus mis à jour automatiquement. C'est également très important de modérer correctement les ajouts de commentaires, sur un blog ou un « OPAC 2.0 » : aucun

contenu illégal ne doit être publié, mais il est important de ne pas laisser cette vérification se transformer en censure.

En ce qui concerne le droit à l'image, un professionnel responsable peut être poursuivi s'il ne fait pas remplir un document (dont la validité est vérifiée par un juriste, souvent associé au formulaire d'inscription de la bibliothèque) qui engage les usagers mineurs et majeurs à donner leur autorisation pour être photographié ou filmé en vue d'une publication. En ce qui concerne les droits d'auteur, il peut être poursuivi s'il met à disposition des contenus téléchargeables, des films ou des fichiers son, acquis d'une société qui ne s'est pas acquittée des droits d'auteurs et des autorisations de diffusion : comment vérifier que c'est bien le cas pour chaque titre face à l'immensité de l'offre ? Il n'existe encore aucune société de gestion collective des droits pour ces services, il n'existe non plus aucune certitude du statut juridique du podcast, du téléchargement d'un fichier son (comme c'est le cas sur *Gallica*), ou de son écoute en ligne grâce au « streaming »... Des incertitudes aggravées par la nature des supports multimédia : un film réalisé par les bibliothécaires est libre de droits au niveau de sa création, mais pas forcément au niveau de son contenu : le contenu d'un film retraçant une conférence qui aurait eu lieu dans une bibliothèque risque d'être à la fois libre de droits (un débat public) et soumis aux droits d'auteur (lecture ou visionnage d'extraits conséquents³³⁰ d'œuvres). Les auteurs d'œuvres littéraires sont facilement rémunérés *via* des sociétés d'auteurs, mais c'est beaucoup moins le cas des nombreux auteurs concernés par les ayants-droits d'un film...

- **Limites éthiques et humaines**

La « bibliothèque 2.0 » rencontre deux limites véhiculées par les professionnels eux-mêmes : la première empêche les avancées et l'efficacité des « projets 2.0 », la deuxième évite que ces « projets 2.0 » n'enfreignent les principes d'éthique de la profession.

En quoi des professionnels peuvent empêcher la bonne marche d'un « projet 2.0 » ? Tout d'abord, en niant son intérêt, son efficacité et en refusant d'y participer : ou tout simplement en changeant pas d'état d'esprit (la « bibliothèque 2.0 »

³³⁰ Si un extrait dépasse 10 % d'une œuvre, il ne peut plus entrer dans le cadre du droit de citation.

nécessitant un nouvel état d'esprit³³¹). Malheureusement, beaucoup de professionnels sont encore sceptiques et freinent l'avancée de « projets 2.0 » de qualité. De nombreuses collectivités n'ont donc pas intégré les « outils 2.0 » qui auraient pu directement convenir à leurs besoins professionnels, car ils n'ont pas pris la mesure de leur puissance et de leur efficacité dit Franck Queyraud³³², l'un des professionnels investi dans l'utilisation des « outils 2.0 » dans les bibliothèques. Si l'équipe n'est pas au complet derrière un « projet 2.0 », il risque d'y avoir des relâchements ou le non-investissement de certains éléments de l'équipe. Ainsi, le « projet 2.0 » peut vite se révéler être un échec : non respect des délais d'enrichissement du contenu d'une publication, manque de régularité, mauvaise mise à jour, appauvrissement et non-attractivité... Ces critères favorisant la fuite des usagers : un mauvais « projet 2.0 » peut être plus préjudiciable pour la réputation d'une bibliothèque que sa non-existence.

À l'inverse, lorsque le frein ne vient pas des professionnels eux-mêmes, il découle de leurs obligations professionnelles. En effet, les principes éthiques qui dirigent la profession de bibliothécaire sont statutaires : les devoirs de réserve, de neutralité, d'impartialité, de discrétion professionnelle, et de moralité font partie des obligations des personnels des bibliothèques. Si le blog, par exemple, est devenu l'outil de publication idéal pour exprimer librement ses opinions, ce ne doit pas être le cas pour les bibliothécaires eux-mêmes qui doivent à leur autorité de tutelle une certaine retenue ! Mais qu'en est-il si des professionnels décident de laisser la parole aux usagers sur un thème ? Les débats d'opinion peuvent faire partie des « projets 2.0 ». La « bibliothèque 2.0 » ne doit-elle pas se poser en forum social ? Oui, mais ces projets doivent être maîtrisés, non seulement pour éviter les débordements (c'est la responsabilité morale de l'animateur du débat, et c'est même sa responsabilité juridique qui est engagée en tant que responsable de publication s'il y a diffusion du débat), mais également pour ne pas « froisser les autorités de tutelle », comme le mentionne Franck Queyraud : si par exemple, un bibliothécaire voudrait lancer un projet de portail agréant les flux des blogs d'usagers et de partis locaux pour « une démocratie en mouvement », il se met dans une situation délicate vis-à-vis de ses employeurs et des

³³¹ Certains professionnels peuvent penser par exemple que si l'on ouvre de nouveaux espaces de partage et de participation aux usagers, ce ne sera qu'une source de problèmes et que les usagers n'y écriront que des « bêtises »... Même si ces « bêtises » ne sont pas impossibles, une telle généralisation montre une mentalité discriminante vis à vis des usagers : encore aujourd'hui, d'où l'importance d'un changement.

³³² Franck Queyraud. « Les fils RSS », in *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*. ABF (Association des Bibliothécaires de France), « Médiathèmes », 2008

usagers, en regard de la difficulté que la mise à jour automatique entraîne pour la maîtrise des informations publiées... Nouvelle forme de censure ou cadre nécessaire à la bonne marche d'une bibliothèque, ces obligations sont réelles et doivent être respectées.

Certaines dérives professionnelles peuvent également être à l'origine du mauvais fonctionnement d'un « projet 2.0 » : un échec tel qu'il a été présenté suite à un manque d'engagement du personnel peut également être la conséquence d'un projet trop ambitieux et d'une mauvaise évaluation des disponibilités de l'équipe engagée. Un projet de wiki trop ambitieux peut devenir un réservoir d'informations trop pauvre, pas assez coordonné, et il risque de perdre de vue ses objectifs initiaux. L'utilisation qui s'est généralisée au sein des pratiques des professionnels, comme des usagers, n'est d'ailleurs pas toujours totalement efficace. La plupart des professionnels se sont employés à créer leur propre outil, notamment leur propre univers *Netvibes*... Cette attitude permet l'adaptation de chaque univers à sa bibliothèque : mais « est-ce réellement pertinent à l'heure du travail collaboratif ? » se demande Franck Queyraud³³³. Une redondance évidente se crée justement au moment où les bibliothèques ont réussi depuis plusieurs années à mutualiser de plus en plus de tâches : la récupération de notices par exemple. Les « outils 2.0 » sont donc également utiles au travail collaboratif interne aux bibliothèques et inter-bibliothèques : une occasion d'expérimenter des outils qui peuvent devenir ensuite l'un des éléments fondateur d'un « projet 2.0 » tourné vers l'utilisateur.

Enfin, un « projet 2.0 » peut devenir un simple « projet 1.0 » si les professionnels ne s'engagent pas à travailler dans une démarche centrée sur l'utilisateur. De cette manière, certains professionnels se sont engagés dans l'établissement de « fonctionnalités 2.0 » non adaptées : le bilan de Pascal Krajewski sur l'intégration des commentaires des sites de recommandation dans les OPAC montre par exemple que le choix d'un site de recommandation dont les commentaires sont majoritairement anglophones rate son objectif³³⁴. Les usagers ne font que très peu attention aux

³³³ *Ibid.*

³³⁴ C'est le cas de l'intégration des commentaires du site de recommandation américain *LibraryThing* dans le catalogue de la bibliothèque municipale de Toulouse : une expérience analysée par Pascal Krajewski sur son blog *Des Bibliothèques 2.0* : <http://bibliotheque20.wordpress.com/2008/05/28/library-thing-en-bibliothèque-bilan/>

commentaires associés aux notices des documents catalogués s'ils sont en anglais... De la même manière, un blog qui ne recueille pas suffisamment de commentaires ne remplit pas complètement son rôle. De nombreux blogs de bibliothèques ont réussi à devenir attractifs grâce à la qualité de leur ergonomie et grâce à l'apport de contenus multimédia, mais ils ne sont que très peu interactifs : les usagers-internautes ne s'y sentent pas poussés à participer...

- **Limites financières et politiques**

Quelles peuvent-être les limites financières de l'utilisation d'outils gratuits ? Ces outils sont facilement accessibles par tous : ils permettent d'ailleurs la création de projets très réussis dans des petites bibliothèques... Oui, mais les plus grosses bibliothèques ou les réseaux de médiathèques intercommunales ont davantage besoin du soutien de leur autorité de tutelle. La crise de 2008-2009 et l'augmentation de la dette publique sont des facteurs de pauvreté des services publics : une politique nationale de restriction budgétaire peut retarder l'avancement d'un projet, ou ne pas donner les moyens suffisants à son bon déroulement. La non compréhension par les collectivités territoriales de l'avantage public et politique d'un projet de « bibliothèque 2.0 » déterritorialisée empêcherait sa réalisation. La plupart du temps, la non adéquation de l'espace de la collectivité avec l'espace du Web empêche les communes de verser un budget pour un tel projet : pourquoi créer des services pour des non-usagers de la bibliothèque, les internautes d'un autre territoire ?

Tout d'abord parce que ces services vont améliorer la représentativité et l'influence d'une localité sur le Web (vis-à-vis du monde entier, dont les usagers), tout en améliorant sa compétitivité. De plus, ils permettent à la bibliothèque de reconquérir des usagers absents... Un budget conséquent est nécessaire. Pourquoi ? Les projets « Web 2.0 » de la plupart des bibliothèques publiques ont nécessité un personnel suffisant : pour la gestion technique des outils informatiques, mais aussi et surtout pour la gestion intellectuelle de ces projets. Les « projets 2.0 » les plus réussis sont gouvernés par un bibliothécaire embauché à temps plein pour leur gestion, leur réalisation... Responsables de la médiation numérique, ces bibliothécaires deviennent ainsi auteurs et éditeurs de contenus, animateurs d'une équipe de rédaction, chefs de projet, formateurs, initiateurs et créateurs d'animations collaboratives... En même temps, les outils utilisés

étant de plus en plus libres et gratuits, une économie technique peut permettre un gain de personnel.

3.2.8. LES ENJEUX DE LA « BIBLIOTHEQUE 2.0 »

- **Un enjeu professionnel : le retard et l'avance...**

L'historique présentant les principales évolutions des bibliothèques dans leurs relations avec les usagers a permis également d'analyser la réaction des professionnels face à l'innovation. Il disait : « Si le XIX^e siècle se termine sur une tension toujours vive entre une offre directive et une demande en pleine mutation, le XX^e siècle ne sera pas rapidement porteur de solutions pratiques ». Le risque pour les bibliothécaires d'aujourd'hui réside toujours dans une attitude sceptique et peu informée qui ne prend pas suffisamment en compte les usages et l'ampleur de leur transformation, privilégiant toujours une offre « de qualité », et ceci surtout si c'est au détriment des attentes réelles des usagers ! Le paragraphe poursuit ainsi : « la prise de conscience est précoce mais la modernisation des bibliothèques ne devient effective qu'à partir des années 1980. Les politiques publiques se désintéressant, politiquement et financièrement, de l'évolution des bibliothèques, apparemment suffisamment nombreuses, seuls les professionnels paraissent s'intéresser à l'avenir de leur profession. » Le rôle directeur et financier des politiques publiques est toujours aussi important : s'il n'est pas au rendez-vous, il risque de faire perdre du temps à des professionnels prêts à changer... Troisième risque, celui d'un puritanisme idéologique au détriment d'une évolution concrète : « Conservateurs et modernistes s'affront[aient] pour l'élaboration d'un modèle unique et universaliste de la bibliothèque. La recherche perpétuelle d'un idéal conduit finalement la bibliothèque française vers un retard considérable dans l'offre concrète de services à ses publics. » La rapidité des changements actuels ne peut permettre un débat trop antagoniste de longue durée !

L'expérience française de l'intégration de l'informatique a suscité espoir et déceptions. Hervé Le Crosnier, expliquait que « la technique a fait miroiter des possibilités insoupçonnées, mais les réalisations ont toujours été en deçà des espoirs. » Pourquoi ? Des facteurs organisationnels sous-estimés, des projets menés en parallèle, plus qu'en collaboration... Les bibliothécaires sont aujourd'hui pour la plupart conscients de ces facteurs et mettent la collaboration au centre de leur évolution ! « De

plus, l'évolution des outils informatiques n'avancé pas à la même allure que la volonté des acteurs directs : ces outils n'étaient pas nés de la réflexion des professionnels des bibliothèques, ni des politiques. Il a donc fallu pour ces acteurs, apprivoiser les possibilités offertes par l'informatique, notamment en l'intégrant au sein de projets et de politiques professionnelles déjà en marche ». La première solution pour des bibliothèques en phase de devenir « 2.0 » est d'utiliser les outils les plus faciles d'utilisation et les plus courants, les plus attractifs pour les usagers. C'est aussi un facteur de grand risque que d'utiliser des outils créés par des sociétés en constante expansion qui, par leur succès et leur taille, deviennent des monopoles...

Les bibliothèques se doivent donc de tenir compte de leurs erreurs passées, de trouver un équilibre entre innovation à tout prix et refus du changement : grâce à une réflexion collaborative permanente menée en parallèle d'expérimentations locales concrètes, la définition des véritables enjeux de la transformation en cours permettra de construire des « projets 2.0 » les plus efficaces possibles. Les professionnels des bibliothèques investis dans leur mission d'information, d'autoformation et de formation professionnelle sur le sujet des « bibliothèques 2.0 » sont pour l'instant encore perçus comme des « pionniers », experts en prospective. Cette démarche doit se généraliser au sein de la communauté professionnelle, et ce de manière collaborative : car le « futur » devient rapidement « présent » face au « Web 2.0 ». Si les bibliothèques ratent le tournant du « Web 2.0 », elles risquent de disparaître au regard de certains usagers, mais les notions de « retard » et d'« avance » ne paraissent plus vraiment pertinentes face à leur nouvelle situation spatiotemporelle : chaque bibliothèque possède son propre rythme d'évolution au sein d'un mouvement collectif en marche.

- **Un enjeu politique et socioéconomique**

La transformation du sujet en citoyen au XVIII^e siècle, s'accompagne d'un nouveau statut : on lui donne des pouvoirs (le choix de représentants grâce au vote), on lui demande de s'exprimer (lutte pour les libertés fondamentale dont la liberté d'expression), il faut donc « l'éduquer » pour qu'il puisse posséder une « majorité »³³⁵ suffisante à l'exercice de ces pouvoirs... Pascal Krajewski³³⁶ compare cette nouvelle situation à celle des citoyens-internautes ou « surfeurs 2.0 » : on leur donne des

³³⁵ En référence à Kant : *Qu'est-ce que les Lumières ?*

³³⁶ Rapport *La culture au risque du Web 2.0, op. cit.*

pouvoirs (« construire le monde dans lequel ils évoluent »), on leur demande de s'exprimer (donner leur avis et contribuer au classement des sources du Web...). Il faudrait donc les « éduquer » pour qu'ils puisse posséder une « majorité » suffisante à l'exercice de ces pouvoirs ? Il semble que la majorité des professionnels répondent « oui » à cette question...³³⁷ Pourquoi ?

« Le Web 2.0 joue un rôle politique, non en donnant la parole aux citoyens, mais en participant au glissement de la prérogative politique, du pouvoir politique vers des acteurs privés. » Voici la conclusion de la thèse d'Athis Ramrajsingh³³⁸ qui tente de définir les « impensés » du phénomène du « Web 2.0 ». Ce risque est également exprimé de manière très claire par Hervé Le Crosnier : les outils développés dans le cadre des principes du « Web 2.0 » ont été créés par des sociétés en plein essor, de nouvelles entreprises dominantes, qui ont fondé leur puissance sur l'acquisition d'une influence difficile à concurrencer sur le Web, donnant accès à des informations mêlant expertise et intérêt... Surcharge informationnelle, savoirs non-hiérarchisés, et recul de la pédagogie sont les symptômes de l'usage de ces outils, qui séduisent leurs usagers parce qu'ils concurrencent les abus d'autorité et les manipulations développées par les pouvoirs traditionnels (politiques, économiques, médiatiques...) Seule une participation quasi-systématique par tous pourrait permettre une prise de pouvoir des citoyens-internautes. En attendant, certains enjeux du « Web 2.0 », parce que restreints le plus souvent à leurs aspects techniques et économiques, ne sont que peu exprimés. Ou bien ces enjeux sont exprimés par les détenteurs des pouvoirs traditionnels, ceux-là mêmes qui sont rejetés par les utilisateurs, ou bien par les nouveaux puissants (qui ont des intérêts économiques dans la « machine 2.0 »). Face à cette situation, les bibliothèques se doivent d'occuper l'espace du Web, et de « préciser leur rôle » selon Hervé Le Crosnier, pour offrir des « services inventifs et différents de ceux des acteurs commerciaux » qui garantissent la liberté des usagers-internautes ! Car la technique « libératrice » a toujours révélé une face cachée « aliénante » : le « contrôle social » (c'est le cas par exemple des téléphones portables, des puces électroniques et surtout du

³³⁷ La mouvance professionnelle qui privilégie l'offre aurait tendance à créer une « bibliothèque 2.0 » qui ressemble à ses précédentes, avec un objectif d'éducation très marqué. Une idée non partagée par Claude Poissenot, bibliothécaire privilégiant la demande déjà cité, qui lui préfère donner à l'utilisateur le statut qu'il mérite : chaque usager est unique et ne nécessite pas forcément une « éducation »... Ces deux angles peuvent se rapprocher et donner ainsi un équilibre idéologique plus pragmatique pour la « bibliothèque 2.0 » d'aujourd'hui et de demain.

³³⁸ Cf. Les références des ouvrages d'Athis Ramrajsingh et d'Hervé Le Crosnier en Annexe 8.

« Web 2.0 » où tout un chacun donne par lui-même des informations personnelles et intimes gratuitement et librement, une attitude impensable dans d'autres circonstances...)

Les bibliothèques sont au centre de cet enjeu et doivent trouver un nouvel équilibre entre sauvegarde du patrimoine, de la mémoire, du savoir (apparemment à la fois davantage en danger et plus facilement accessible) et une nouvelle « médiation » culturelle égalitaire qui passe par l'amélioration et l'inventivité des services aux usagers (des services, mais aussi et surtout une nouvelle attitude professionnelle qui les considère à la fois comme des clients et des collaborateurs...) Les enjeux de « démocratisation culturelle » sont toujours d'actualité face aux nouveaux usages informationnels en expansion : comment ? Par l'accessibilité et la mise en valeur du patrimoine, le soutien à la créativité artistique, l'incitation à la lecture (sur les livres...), la formation à la maîtrise de l'information, la mise en œuvre de véritables bibliothèques en ligne (dont la gestion de contenus permet un accès organisé et hiérarchisé à des sources fiables et pertinentes). De nouveaux usages se généralisent, il est nécessaire qu'une culture informationnelle suffisante permette aux usagers de comprendre leurs propres usages et de les maîtriser au mieux ! Si une nouvelle intelligence se crée grâce à ces nouveaux usages, se substituera-t-elle ou bien s'ajoutera-t-elle aux précédents acquis de l'esprit ? Les professionnels des bibliothèques, entre autres, auront-ils pour mission de combler les dérives d'une nouvelle orientation de l'intelligence humaine ? Des questions qu'il est intéressant de se poser en regard de l'attitude généralisée de survol de l'écrit par les nouvelles générations...

Mais le nouveau « bibliothécaire 2.0 » ne sera plus seulement érudit, technicien, conservateur et médiateur culturel, il sera également expert pour les usagers (et pas seulement pour la gestion des collections), prestataire de services (concurrent à la hauteur des services « gratuits » du Web), ami (un conseiller et un collaborateur, l'égal de l'utilisateur) et ainsi garant de l'indépendance des citoyens-internautes. Comment ? En étant le plus indépendant possible dans l'utilisation de certains outils, tout en étant présent sur le Web commercial. En étant attractif et souple. Mais également... Pas seulement en servant mieux l'utilisateur, en allant vers l'utilisateur, et en faisant participer l'utilisateur... En devenant « tuteur » des usagers-internautes qui ont déjà acquis des compétences quasi-comparables aux professionnels grâce à leur autoformation. En

mettant à disposition des outils et contenus d'autoformation. En répondant aux questions des usagers. En devenant formateur. Pourquoi ? Tout d'abord, parce que cette formation répond à un autre enjeu essentiel, celui de la compétitivité économique des territoires : non seulement, parce que le « Web 2.0 » développe de nouvelles attitudes économiques (l'autoproduction, la gestion d'une audience...), mais aussi parce qu'il permet le tissage de nouveaux liens sociaux (un facteur important de dynamique économique : création d'entreprise, recherche d'un emploi ...)

La prise de conscience des générations « mixtes » (qui connaissent les usages du livre et du Web) de la nécessité d'une aide face à la surinformation et au risque de « mal-bouffe informationnelle » se sentent directement concernées par la valeur-ajoutée des bibliothèques. Les nouvelles générations (qui privilégient l'usage du Web) auront une opinion favorable des bibliothèques, si elles se rendent omniprésentes, transparentes, et attractives sur le Web et « partout » humainement accessibles (elles concurrencent ainsi l'influence des services commerciaux). Elles peuvent alors mieux connaître les pratiques professionnelles (par une plus grande participation...) des bibliothécaires et en comprendre l'utilité : elles sont donc très sensibles à leurs « efforts 2.0 » !

- **Un enjeu culturel**

Les bibliothèques sont également au centre de nouvelles transformations culturelles ! Comment les créateurs pourront-ils vivre de leur art si les diffuseurs et les usagers ne s'acquittent pas des droits d'auteurs ? Comment soutenir la création sans avoir recours aux ayants droits ? Comment sauvegarder et étendre le « bien commun » et le domaine public du savoir et de la connaissance, sans détruire l'économie culturelle ? Comment trouver de nouveaux modèles économiques qui concilient paiement des auteurs et des créateurs tout en proposant un accès libre et quasi-gratuit des œuvres aux usagers ? Le modèle de la gratuité comprend de lourds effets pervers : chaque lecteur « numérique » devient la cible des publicitaires. Comment garantir l'anonymat des lecteurs ? Le mécénat collaboratif est-il une bonne solution ? Le paiement d'abonnements peu chers ou de sommes modiques en échange d'un produit culturel numérique peut-il être viable économiquement parlant, sans publicité ? Les industries culturelles sont face à l'obligation de changer rapidement de modèle

économique pour ne pas sombrer : le concept de la « longue traîne »³³⁹ a permis à des librairies en ligne de maintenir une activité fructueuse... Le risque est grand que la nouvelle liberté acquise par les usagers-internautes ne soit qu'un leurre et devienne à terme une nouvelle manière d'être au contraire moins libre : pourquoi ? Parce que la puissance économique d'une société productrice d'« outils 2.0 » qui réussit peut devenir une arme redoutable : les informations personnelles nombreuses qu'elle a en sa possession peuvent devenir compromettantes, selon des critères sociaux qui peuvent évoluer, et peuvent servir des projets politiques qui ne tiennent pas compte du droit international... Si la devise de *Google* est « Don't be evil », « ne soit pas méchant »³⁴⁰, elle peut changer ! De plus, l'indépendance de l'information se retrouve face à de nouveaux dangers : les effets du conformisme découverts dans la blogosphère, les effets de nouveaux critères d'audience et d'influence peuvent être également l'objet d'intentions manipulatoires, le manque d'indépendance éditoriale face à la nécessité des apports financiers publicitaires... De nouveaux défis en perspective pour les bibliothèques !

³³⁹ Concept économique dont le nom vient de la forme de la courbe statistique représentant les achats d'un produit ou service. Les clients sont suffisamment nombreux sur le Web pour que l'entreprise propose un choix très large de produits. Ainsi, ce n'est pas le succès d'un produit qui permet à l'entreprise d'être rentable, mais l'addition de très nombreux achats de toutes sortes... Pour en savoir plus :

« Longue traîne », in *Wikipédia* : http://fr.wikipedia.org/wiki/Longue_tra%C3%AEne

³⁴⁰ Pour approfondir : Cf. l'analyse de la philosophe Barbara Cassin. *Google-moi : La Deuxième mission de l'Amérique*. Albin Michel, 2007.

Conclusion

Le « Web 2.0 » est un phénomène sociotechnique majeur qui réunit tous les facteurs de changement des bibliothèques. Ces facteurs se sont révélés être multiples au cours de l'histoire : une quête de pouvoir, les nouvelles caractéristiques techniques d'un support de l'information et du savoir, une mutation des usages, des mutations cognitives et des circonstances sociopolitiques. Les internautes ont gagné le pouvoir d'agir sur le Web grâce à de nouveaux outils techniques, dont les usages se sont généralisés, et dont les effets sur l'intelligence n'ont pas fini d'être étudiés. Un rejet général des autorités intellectuelles, ainsi que des intermédiaires médiatiques donne aux usagers à la fois l'exigence d'être servi au mieux en tant qu'individu et l'envie de participer et de construire ensemble de nouveaux projets. Les usagers des bibliothèques s'attendent à être servis, mais sont également prêts à partager, à participer et à collaborer avec les professionnels des bibliothèques.

Pour cela, les bibliothécaires doivent avoir compris ces nouvelles attentes, non seulement pour répondre au besoin des « digital natives », au besoin des usagers-internautes, mais également pour répondre aux besoins de la société : la bibliothèque se déterritorialise et expérimente de nouveaux espaces dont les règles sont différentes, mais dont l'influence sur les usages territorialisés de l'espace physique est majeure. Une prise de conscience donc, mais également un nouvel état d'esprit : être prêt à servir les usagers au mieux plutôt que de concentrer d'abord ses efforts sur la gestion d'une collection pour ensuite la rendre accessible et attrayante, être prêt à partager un pouvoir (celui de construire le patrimoine, de le mettre en valeur, de créer de nouveaux services, de devenir conseiller...) La notion de médiation se rééquilibre donc dans une nouvelle démarche professionnelle orientée-usager qui ne se focalise plus sur la manière d'amener l'utilisateur vers des collections acquises sur des critères de qualité, qui ne discrimine plus l'intelligence et les contenus que peuvent apporter les usagers, mais qui permet une meilleure communication entre usagers et bibliothécaires, ainsi que la rencontre entre une offre et une demande. Ceci en développant de nouvelles compétences qui permettent à la bibliothèque de ne plus seulement proposer des services documentaires, mais également des services non-documentaires culturels, éducatifs et sociaux qui soient au centre des attentes des usagers. Comment ? Par sa

participation, sa collaboration et parfois en co-crédant de nouveaux services et contenus qui peuvent être profitables à tous !

La création de l'expression de « bibliothèque 2.0 » permet donc, comme l'expression « Web 2.0 », d'ouvrir la porte d'une réflexion professionnelle collaborative qui concerne tous les aspects du métier : la place de l'utilisateur, la fonction d'une bibliothèque, les compétences attendues du bibliothécaire. Mais pas seulement. Car de nombreuses bibliothèques se déclarent aujourd'hui « 2.0 » : certaines parce qu'elles ont expérimenté l'usage des « outils 2.0 » dans leurs pratiques professionnelles, d'autres parce qu'elles expérimentent un nouveau modèle de bibliothèque, dont la médiation numérique est devenu une des missions essentielles. Quel est leur point commun ? Elles ont toutes commencé une transformation qui les place dans une nouvelle situation spatiotemporelle : les « bibliothèques 2.0 » s'ouvrent aux usagers, aux usagers-internautes et aux internautes du monde entier, donnent la parole aux usagers, leur permettent d'agir et s'ouvrent à l'expérimentation permanente, à la mise à jour collaborative. Les bibliothèques en général sont également toutes soumises à ce nouvel espace temps qu'ouvre le Web : celui de l'immensité et du flux. Les enjeux portés par les nouveaux usages du « Web 2.0 », qu'ils soient économiques, sociaux ou culturels ne laissent pas le choix aux bibliothécaires : les bibliothèques doivent s'adapter, innover et répondre aux nouvelles attentes des usagers, s'adapter à leurs multiples usages dans leur diversité, sans perdre de vue leur spécificité locale ou nationale.

Le bibliothécaire devient donc un élément essentiel du changement : la bibliothèque s'humanise et les bibliothécaires doivent devenir des accompagnateurs personnalisés, des animateurs et des gestionnaires de projets : mais aussi des experts techniques qui savent jouer des effets de réseau, des sociabilités autour du livre et de l'audience marketing nécessaire à leur présence sur le Web, un nouvel espace dont les règles sont à apprivoiser, pour mieux concurrencer la puissance dangereuse des sociétés à l'origine de nombreux « services 2.0 », et ainsi proposer autre chose. C'est là que les bibliothécaires peuvent mettre en valeur la plus-value de leur expérience professionnelle dans le tri, la sélection et la mise en valeur des collections, mais aussi tout simplement de l'information : dans un espace qui corresponde au lieu social et convivial attendu par les usagers. Les nouveaux services développés par les bibliothèques, qu'ils soient « 2.0 » (blogs, cartes collaboratives, portails de veille, widgets de recherche,

recommandations des usagers...) ou pas (services de question-réponse, lettres d'information et contenus créés par les bibliothécaires...) permettent de mettre l'utilisateur au cœur, non seulement des préoccupations des bibliothécaires, mais surtout du fonctionnement même des bibliothèques. La « bibliothèque 2.0 », si elle est déjà publique parce qu'elle est ouverte au public, a vocation de devenir publique, parce qu'elle sera au service des publics, collaborera avec les publics et même sera construite par les publics.

L'utilisateur ne doit pas cependant devenir « roi », ni les professionnels devenir de simples « prestataires de services », ils ne doivent pas abandonner les savoirs et savoir-faires qu'ils ont développés au cours des siècles : la société en a plus que besoin face aux nouveaux enjeux de la surinformation (et de la « mal-bouffe » informationnelle) et les problématiques de mémoire et de conservation sont plus que jamais d'actualité... La « bibliothèque 2.0 » est en train de devenir pas à pas une réalité si ses limites et ses enjeux sont pris en compte avec sérieux : si l'utilisateur devient central et acteur de la bibliothèque, d'autres aspects de la « bibliothèque 2.0 » sont à développer et à analyser : les bibliothèques qui mutualisent leur données (bibliothèques collaboratives), mais aussi une nouvelle manière de collaborer et communiquer en interne au sein même des équipes professionnelles. La « bibliothèque 2.0 » n'en est qu'à ses débuts, il se peut qu'elle change de nom en cours de route... Mais la « bibliothèque 2.0 » est une mutation en marche qui place la bibliothèque comme carrefour des savoirs, dans lequel tous peuvent amener leur pierre à l'édifice, car chaque personne est experte, critique, ou artiste et peut contribuer à un savoir collectif, en constant mouvement : un savoir qui ressemble de plus en plus à la réalité sociale et cognitive des individus... Il existe un juste milieu entre refus du changement et déterminisme technique : il suffit de s'ouvrir, proposer, créer, échanger... vivre !

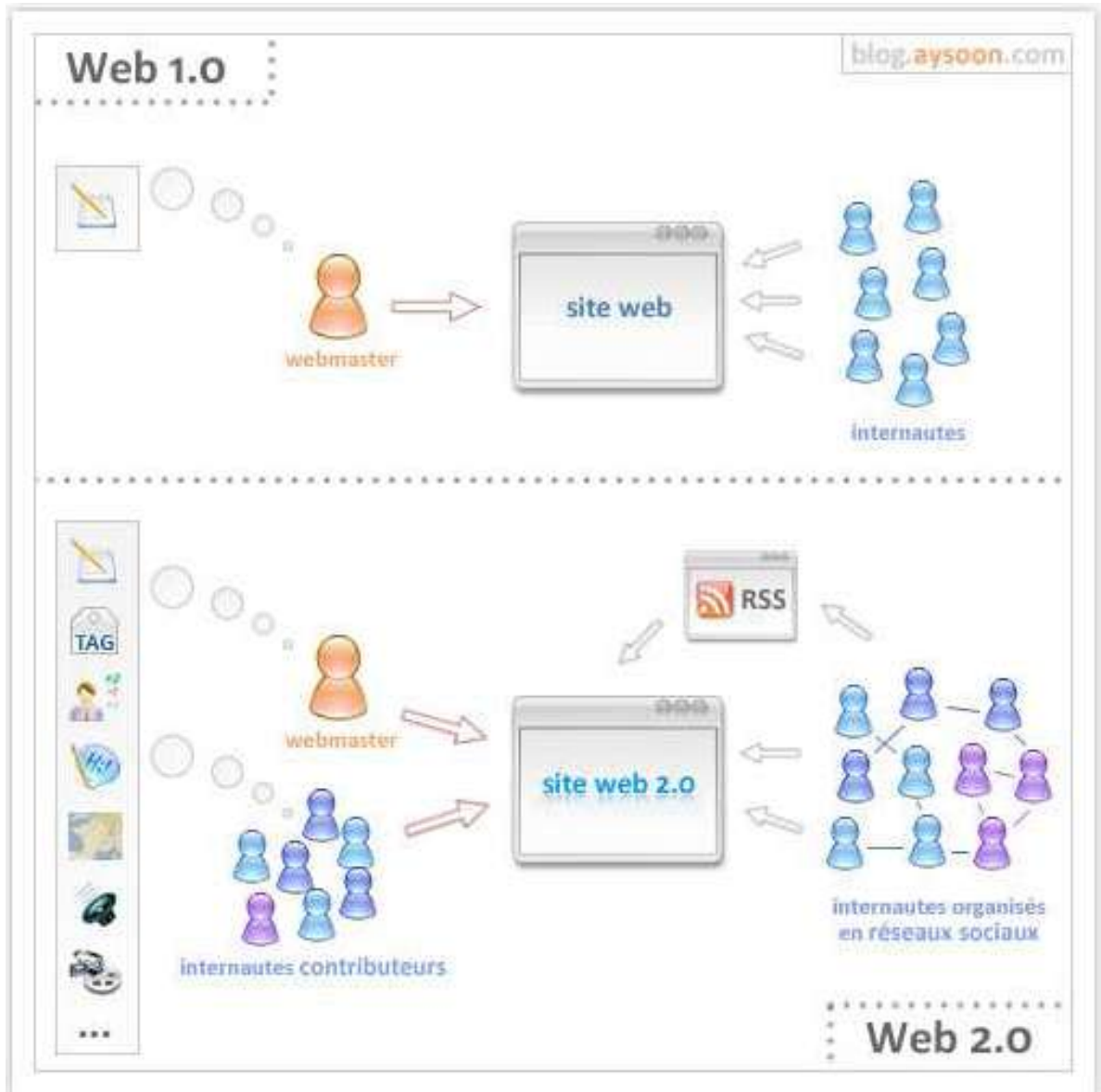
ANNEXES

Table des annexes

- Annexe 1 Schéma illustrant le passage du « Web 1.0 » au « Web 2.0 ».
- Annexe 2 Définitions du « Web 2.0 » proposées par le moteur de recherche *Google*.
- Annexe 3 Graphique représentant les statistiques d'évolution quantitative du contenu en français de l'encyclopédie *Wikipédia*.
- Annexe 4 Sigles, protocoles et formats.
- Annexe 5 Glossaire Internet et « Web 2.0 »
- Annexe 6 Définitions de la « bibliothèque 2.0 »
- Annexe 7 Courriel des bibliothécaires de l'Université de Provence.
- Annexe 8 Médiagraphie

ANNEXE 1

SCHEMA ILLUSTRANT LE PASSAGE DU « WEB 1.0 » AU « WEB 2.0 »



REPRESENTATION DE LA DIFFERENCE ENTRE WEB 1.0 ET WEB 2.0 SELON AYSOON

[HTTP://BLOG.AYSOON.COM/LE-WEB20-ILLUSTRE-EN-UNE-SEULE-IMAGE](http://blog.aysoon.com/le-web20-illustre-en-une-seule-image)

ANNEXE 2

DEFINITIONS DU « WEB 2.0 » PROPOSEES PAR LE MOTEUR DE RECHERCHE *GOOGLE*

La page résultat de Google ne donne que des extraits des définitions repérés par le moteur de recherche. Cette liste donne les douze définitions dans leur version intégrale.

Définitions de **Web 2.0** sur le Web :

1. Le Web 2.0 désigne les technologies et les usages du *World Wide Web* qui ont suivi la forme initiale du web, en particulier les interfaces permettant aux internautes d'interagir simplement à la fois avec le contenu des pages mais aussi entre eux, créant ainsi le Web social.
fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0
Notice de l'encyclopédie collaborative Wikipédia.
2. A la différence du web 1.0 où la plupart des contenus étaient fournis par les professionnels de l'Internet (fournisseurs d'accès, annonceurs, marques, etc.), le web 2.0 se caractérise principalement par la prise de pouvoir des internautes. Grâce à de nouvelles plate-formes de diffusion, de nouveaux outils, et une accessibilité plus grande des technologies web, les internautes produisent aujourd'hui eux-mêmes leurs propres contenus et les diffusent massivement sur la toile, faisant ainsi concurrence aux producteurs et éditeurs professionnels.
www.novaterra.fr/spip.php
Glossaire d'une agence de communication spécialisée dans l'environnement.
3. cette expression ne désigne pas une évolution technique d'internet, mais une tendance qui consiste à transformer le lecteur internaute en éditeur actif. C'est lui le producteur de contenu (textes ou images). MySpace, où chaque internaute publie ses propres vidéos et musiques, est emblématique des sites dits web 2.0.
www.lentreprise.com/3/3/5/article/16153.html
Glossaire d'un magazine d'accompagnement à la création d'entreprise.
4. évolution du web 1 concernant aussi bien les technologies employées que les usages. En particulier, on qualifie de Web 2.0 les interfaces permettant aux internautes d'interagir à la fois avec le contenu des pages mais aussi entre eux.
www.agencentic.com/112-lexique-w
Lexique d'une agence NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication.)
5. Mise à disposition d'outils de création et de partage de contenus exportables.
www.advergame.fr/lexique
Lexique d'une entreprise marketing
6. terme marketing désignant un ensemble de sites et de services répondant à plusieurs de ces critères : interface sobre et ergonomique (utilisation d'AJAX, de Flash), contenu multimédia (vidéos, podcasting), user-centric [l'utilisateur est au centre de l'information], sites verticalisés (sur un thème précis regroupant une communauté), maîtrise de l'information (flux RSS, nuages de tags) et surtout la célèbre "Bêta version", indispensable à tout site tendance !
www.fdeshayes.net/index.php
Lexique d'un blog d'expert consultant en RIA (Application Internet riche)
7. Expansion de l'espace cybernétique qui permet aux utilisateurs/trices d'apporter facilement de l'information et de la mettre à disposition de tout le monde. Toute personne peut contribuer de l'information, de manière à ce que le flux soit bidirectionnel. D'un autre côté les outils d'édition sont faciles et ne s'orientent pas vers

des utilisateurs/trices experts. Les blogs, Facebook, Twitter, Wikipedia, etc. sont des systèmes de partage d'information inclus dans le concept de Web 2.0.

www.escueladefeminismo.org/spip.php

Glossaire de l'école ouverte de féminisme.

8. il est difficile de donner une définition officielle au « Web 2.0 ». Globalement, cette expression désigne le développement communautaire et participatif qu'a connu Internet ces dernières années, notamment par le biais des plateformes UGC ou encore des réseaux sociaux qui invitent les internautes à interagir avec les contenus.

www.contrefaconnumerique.fr/boite-a-question/lexique/

Lexique d'un blog d'agence de protection du droit d'auteur.

9. Le phénomène "Web 2.0" recouvre des dimensions diverses: d'un point de vue technique, il peut être considéré comme la multiplication des services disponibles pour l'internaute. D'un point de vue sociologique, il met à l'honneur l'interactivité, en encourageant la formation de réseaux et la participation active de l'internaute. (source : [IAB France](#))

www.bepub.com/fr/lexique-communication.php

Lexique d'annuaires professionnels de création et de communication.

10. Considéré comme l'évolution naturelle du web actuel, le web 2.0 est un concept d'utilisation d'internet qui a pour but de valoriser l'utilisateur et ses relations avec les autres. Plus clairement, le web 2.0 mettrait en scène l'internaute en lui donnant la possibilité d'interagir et de s'identifier à une communauté.

www.scorpio-binary.com/creation-web/definitions.html

Glossaire d'une entreprise de création web.

11. Largement forgé par Tim O'Reilly, le concept de "Web 2.0" rassemble des techniques et des pratiques interactives dédiées à l'Internet. La plupart de ces systèmes ne sont pas nouveaux. Web 2.0 désigne une nouvelle philosophie de l'usage de l'Internet avant tout. Avec le Web 1.0, les internautes étaient des consommateurs passifs. Avec le Web 2.0, ils génèrent et échangent des contenus. Quelques exemples classiques: les wikis, les weblogs, les réseaux sociaux, les portails de photos et de vidéos, les sites de partage (Ebay, Youtube, Wikipedia, Xing, etc.).

www.dialogue-swisscom.com/2008/01/web-20-3/fr/

Glossaire du magazine d'une entreprise suisse de communication.

12. L'évolution d'internet à travers la création de sites web 2.0 génère une **interactivité sans limite entre les utilisateurs du web**. L'information est désormais centrée sur l'utilisateur plus que sur le produit lui-même, et dans le même temps l'utilisateur est devenu acteur plus que spectateur. Des **outils technologiques dédiés aux échanges** (forum, réseaux sociaux, sites communautaires...) **ou à l'information** (blog, widget, flux RSS...) offrent aux éditeurs de contenu internet une nouvelle source de communication pour toucher leur cible.

www.viagolf.fr/glossaire-marketing.html

Glossaire marketing d'un consultant.

Mot-clé utilisé : « définition Web 2.0 » ou « define:Web 2.0 », sur [Google](#).

Page résultat disponible en ligne à cette adresse :

http://www.google.fr/search?hl=fr&defl=fr&q=define:Web+2.0&ei=Oz98SqbnNpKZjAf-ltGIBw&sa=X&oi=glossary_definition&ct=title

ANNEXE 3

GRAPHIQUE REPRESENTANT LES STATISTIQUES D'ÉVOLUTION QUANTITATIVE DU CONTENU
EN FRANÇAIS DE L'ENCYCLOPÉDIE *WIKIPEDIA*



SOURCE : « HISTORIQUE DE *WIKIPEDIA* EN FRANÇAIS », IN *WIKIPEDIA*

[HTTP://FR.WIKIPEDIA.ORG/WIKI/WIKIP%C3%A9DIA:HISTORIQUE_DE_WIKIP%C3%A9DIA_EN_FRAN%C3%A7AIS](http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Historique_de_Wikip%C3%A9dia_en_fran%C3%A7ais)

ANNEXE 4

SIGLES, PROTOCOLES ET FORMATS...

Les sigles, protocoles ou formats mis en gras sont non seulement développés, mais également définis.

AJAX : *Asynchronous JavaScript And XML*, ou écriture asynchrone Java et XML. Acronyme qui caractérise la combinaison d'un certain nombre de technologies existantes et servant au développement d'applications Web. Il permet d'exécuter des applications à l'intérieur du navigateur en apportant un affichage plus rapide car l'actualisation de certaines données d'une page peut se faire sans un rechargement total de cette page.

API : *Application Programming Interface*, ou interface de programmation, qui facilite le travail d'un programmeur en lui fournissant les outils dans un langage donné pour lancer des développements plus poussés et personnalisés.

CMS : *Content Management System*, ou système de gestion de contenu (SGC en français).

FTP : *File Transfer Protocol*, ou protocole de transfert de fichier.

HTML : *Hyper Text Mark-up Language*, ou langage hypertexte. Format permettant de gérer les liens et de donner forme au texte et aux éléments graphiques figurant sur une page web.

HTTP: *Hyper Text Transfer Protocol*, ou protocole de transfert hypertexte. Protocole internet qui prévoit, pour une ou plusieurs requêtes du client, la ou les réponses du serveur.

P2P ou *Peer-to-peer* : Protocole pour la communication directe entre ordinateurs, appelé aussi en français « de pair à pair ».

POST : Parmi les huit requêtes ou méthodes du protocole HTTP, il y a notamment la méthode POST qui permet d'envoyer des informations à un serveurs web, ou la

méthode GET qui permet de demander (et recevoir) une ressource à (d') un serveur web...

SIGB : Système intégré de gestion des bibliothèques.

SPIP : Système de publication pour l'Internet partagé. L'un des logiciels libres de CMS les plus répandus et utilisés en France, qui permet de gérer des sites dynamiques.

Streaming : Protocole de diffusion en continu qui permet de lire un flux audio ou vidéo en ligne.

URL : *United Resource Locator*, ou unité de localisation de la ressource, c'est-à-dire l'adresse de la page web ou le chemin d'accès dans l'arborescence des répertoires, noms de fichiers ou libellés d'une requête...

W3C : *World Wide Web Consortium*.

XML : *eXtended Mark-up Language*, langage enrichi ou étendu. La structuration rigoureuse de l'information – permise par XML – autorise la récupération du contenu brut d'un site web sans s'occuper des données liées à sa forme. Un webmaster peut ainsi facilement exploiter le contenu syndiqué issu d'un autre site tout en personnalisant la présentation afin que celle-ci soit en accord avec la charte graphique de son propre site web.

ANNEXE 5

GLOSSAIRE INTERNET ET « WEB 2.0 »³⁴¹

- Glossaire Internet

Bulle Internet : La première occurrence à la « Bulle Internet » fait référence à une crise économique de l'économie du web en 2001 : l'éclatement d'une bulle spéculative a entraîné l'effondrement de la valeur des titres.

Buzzword : Un buzzword est un mot destiné à faire du « buzz », de l'audience. C'est un mot à la mode, construit de manière à lui donner une apparence intimidante, mais dont le sens est assez flou, et qui sert souvent à donner le change d'une absence réelle de contenu.

Interface web : Une interface traduit les requêtes d'un internaute en langage numérique pour accéder aux informations d'une base de données, puis elle traduit la réponse via une page web dite « à la volée », c'est-à-dire lisible par l'internaute.

Logiciels libres : Le développement des logiciels libres a permis leur appropriation à la fois collective et individuelle grâce à une principe de totale liberté d'accès et d'acquisition, souvent grâce à la gratuité, mais aussi de modification, parce que libres de droits : ce qui a permis une évolution technique et d'usages plus rapide...

Web invisible : Le web invisible ou web profond, n'est pas indexé par les moteurs de recherche le plus souvent parce qu'il regroupe des sites à accès restreint ou privé qui nécessitent une authentification. Ce web que l'on peut également nommer opaque ou privé est évalué à environ 20 % de la totalité du Web...

Web sémantique : Le projet d'indexation des sites par leur créateur grâce à la normalisation d'un « web sémantique » représenterait la troisième génération du web à venir ou « Web 3.0 »

³⁴¹ Source : Cf. Annexe 6 : Médiagraphie aux chapitres « Web 2.0 » et « Bibliothèques et Web 2.0 ».

- Glossaire « Web 2.0 »

Agrégateur de contenu (ou de flux) : Logiciel spécifique qui permet de centraliser les fils RSS sur une même interface. Cf. Flux RSS.

Billets : Unités principales et périodiques du contenu publié sur un blog. Un billet, parfois qualifié d'article, peut inclure du texte, des photos et/ou de la vidéo.

Blog : Site web interactif contenant des billets publiés à un rythme plus ou moins régulier, classés selon un ordre antéchronologique, avec la possibilité pour les lecteurs de laisser des commentaires.

Blogroll : Liste de liens située dans une des colonnes d'un blog, souvent constituée à partir de blogs « amis » (à la différence des rubriques souvent thématiques de liens créés par le blogueur).

Blogosphère : Issu de la contraction de blog et de biosphère, le terme désigne l'ensemble de la communauté qui anime des blogs. Il existe ensuite des communautés dans la communauté, comme la biblioblogosphère par exemple (la blogosphère des bibliothèques et des bibliothécaires).

Crowdsourcing : Le crowdsourcing ou « l'approvisionnement par la foule » est le principe collaboratif et participatif sur lequel s'appuient certaines entreprises qui décident de s'appuyer sur une communauté d'internautes pour le développement d'un projet et/ou d'un produit. On retrouve également cette logique sur des plateformes comme *Flickr* qui propose aux internautes d'enrichir le site en publiant leurs photos, ce qui permet d'alimenter la base de données en continu, et de prendre une commission s'il y a vente. Dans une optique moins commerciale, l'on peut citer l'encyclopédie gratuite *Wikipedia* qui est enrichie par la contribution de milliers de bénévoles à travers le monde.

Folksonomie : Le terme, francisé de l'anglais « folksonomy », provient de la contraction des mots « folks » (« les gens ») et « taxonomy » (« taxinomie » ou « taxonomie » en français) pour évoquer la notion de classification. Cette pratique consiste donc à laisser les internautes classer eux-mêmes du contenu – de manière collaborative – grâce à des mots-clés appelés tags. Cf. Social Bookmarking.

Flux RSS (ou fils RSS) : Fichier au format XML, comprenant le titre d'une information, une courte description et un lien vers la page où se trouve l'information. Cf. RSS

Mashup (ou Mash-up) : Application composite qui combine du contenu provenant de plusieurs applications plus ou moins hétérogènes. Un agrégateur de flux RSS est un *mash-up* type. L'utilisateur peut alors faire son marché parmi les nombreuses applications et construire – briques par briques – un site web personnalisé.

Microblogging : Messagerie en léger différé.

Podcast (ou balado) : Issu de la contraction de *Ipod* (marque d'un célèbre baladodiffuseur) et de *Broadcast* (diffusion en anglais). Fichier sonore ou vidéo auquel on peut s'abonner pour recevoir automatiquement les mises à jour sur un logiciel dédié.

Réseaux sociaux (ou Social Networking) : Communautés d'utilisateurs qui se regroupent en fonction de divers centres d'intérêts communs. L'apport du « Web 2.0 » réside dans les fonctionnalités proposées par la plupart des sites web supports de ces réseaux : ils facilitent les échanges et la réactivité entre les membres inscrits.

RSS (Really Simple Syndication) : Outil de veille, de communication et d'indexation des contenus des sites web. Cf. Syndication de contenu.

Social Bookmarking : Pratique qui consiste à enregistrer ses favoris (ou signets) sur un site web public et collaboratif, ce qui permet ainsi de les mutualiser. Ils sont étiquetés par des tags, c'est-à-dire repérés grâce à des mots-clés. Cf. Tag.

Syndication de contenus : Publication automatique de nouvelles informations ou intégration d'autres sources sur un site web notamment grâce aux fils RSS.

Tag : Les tags (« étiquettes » en français) sont proposés par le producteur de contenu et sont sensés faciliter l'identification et la recherche de contenu dans la base de données ou sur le site/blog. Ce dernier affiche souvent un nuage de tags ou « *tag cloud* » qui permet de visualiser du premier coup d'œil les tags les plus utilisés : plus la taille du mot-clé est grande, plus il y a d'articles indexés avec celui-ci.

VOD (*Video on Demand*) : Ensemble des services permettant d'accéder à distance et au moment de son choix à des ressources audiovisuelles.

Widget : Contraction de « *Windows* » et « gadget ». Module qui reproduit une partie des fonctionnalités d'un site web, et qui peut être exporté et intégré dans un autre site web (qui peut être un gestionnaire de widgets) grâce aux fils RSS.

Wiki : Site collaboratif à l'intérieur duquel les intervenants peuvent compléter ou modifier mutuellement leurs différents textes.

Les définitions de l'Annexe 4 et 5 sont construites à partir des informations de trois sources différentes :

- Didier Frochot, Fabrice Molinaro. « Dossier spécial : « Web 2.0 » » in *Les Infostratèges.com* [en ligne]
http://www.defidoc.com/publications/dossierspecial_web2.0.htm

- Franck Queyraud, Jacques Sauteron (dir.). *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*. ABF (Association des Bibliothécaires de France), « Médiathèmes », 2008.

- Encyclopédie collaborative *Wikipédia*. [en ligne]
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil>

ANNEXE 6

DEFINITIONS DE LA « BIBLIOTHEQUE 2.0 »

Les sept premières définitions sont celles sélectionnées par Walt Crawford et reprise par Pascal Krajewski[1] qui en ajoute une huitième, celle de Silvère Mercier. Les suivantes sont tirées d'autres sources mentionnées à la fin de cette annexe.

1. *Wikipedia*—alias Michael Casey

«La bibliothèque 2.0 est un modèle pour les services en bibliothèque - qui reflète une transition interne au monde des bibliothèques dans la façon de fournir du service à leurs utilisateurs. Ce changement de direction sera spécialement manifeste dans l'offre électronique telle que la configuration de l'OPAC, les services en ligne de la bibliothèque, ainsi qu'un flux grandissant d'information en provenance de l'utilisateur. Le concept de la bibliothèque 2.0 emprunte à celui du Web 2.0 et suit certains des principes philosophiques qui le sous-tendent. Les partisans de ce concept espèrent qu'au final, le modèle des bibliothèques 2.0 remplacera les offres de service obsolètes et unilatérales qui ont caractérisé les bibliothèques pendant des siècles.»

2.[Michael Casey prise 2]

« La bibliothèque 2.0 regarde la réalité de notre public actuel et dit [1] « pas assez, peut mieux faire, nous pouvons toucher plus de gens ». Et elle s'y emploie à travers une triple approche – établir un contact avec de nouveaux utilisateurs ; appeler à la participation de l'utilisateur ; [2] et s'appuyer sur un changement constant. Tout cela est principalement rendu possible grâce à de nouvelles technologies, [3] mais les services ne seront que partiellement bâtis sur des considérations techniques. »

3.[Michael Casey prise 3]

«La bibliothèque 2.0 est, d'après moi, une philosophie du service construite sur trois choses : une détermination à changer et à essayer de nouvelles choses ; une détermination à constamment ré-évaluer nos offres de service ; et finalement, une détermination à regarder en dehors de notre monde pour trouver des solutions, qu'elles soient technologiques ou non (c'est là que l'on retrouve le Web 2.0)»

4.Casey Bisson

«La bibliothèque 2.0 n'a rien à voir avec la technologie. La bibliothèque 2.0 essaye de moissonner les bonnes idées en dehors de son monde et de les utiliser pour fournir des services nouveaux et améliorés - la plupart du temps en s'efforçant de toucher un nouveau public cible. La bibliothèque 2.0 est, essentiellement, une façon de penser, une façon d'opérer. C'est le cadre d'intégration des changements à tous les niveaux d'opération d'une bibliothèque. C'est dans notre effort pour atteindre ce nouveau niveau de service que nous utiliserons ces nouvelles – bien souvent Web 2.0 – technologies.»

5. Jessamyn West

« Tout le schmilblick 2.0 en général semble être à propos de l'utilisation de forte synergie et de la technologie disponible pour synthétiser des systèmes meilleurs et plus utiles qui ensuite deviendront disponibles pour tout le monde. »

6. Meredith Farkas

« L'idée de la bibliothèque 2.0 représente un changement de paradigme dans notre vision des services en bibliothèque. [1] Il s'agit d'une expérience transparente pour l'utilisateur où la clé réside dans l'utilisabilité, l'interopérabilité et la flexibilité des systèmes de la bibliothèque. [2] Il s'agit pour la bibliothèque d'être plus présente dans la communauté par sa programmation et la construction d'une communauté (à la fois physique et en ligne), au moyen de la technologie. [3] Il s'agit de permettre à l'utilisateur de participer en écrivant des critiques et taggant le catalogue et en se faisant entendre grâce au blog et au wiki. [4] Il s'agit de rendre la bibliothèque plus transparente/manifeste grâce à sa présence sur le Web et son design. Nous avons besoin de rendre la bibliothèque plus humaine, omniprésente, et centrée sur l'utilisateur. Cela implique un changement dans nos systèmes, dans notre présence sur le Web, et dans nos attitudes quotidiennes. Ça prendra beaucoup de travail pour une bibliothèque de passer intégralement au stade 2.0, mais cette idée (ce phare) devrait nourrir toute décision prise à la bibliothèque. »

7. Sarah Houghton

« Bibliothèque 2.0 signifie simplement : rendre l'espace de votre bibliothèque (virtuel et réel) plus interactif, collaboratif, et gouverné par les besoins de la communauté. Quant à savoir par où commencer, les exemples sont à trouver du côté des blogs, des nuits ludiques à destination des ados, et des sites de partage de photos. Le mouvement recherché consistant à ramener les gens à la bibliothèque en rendant celle-ci idoine à ce qu'ils veulent et à ce dont ils ont besoin dans leur vie quotidienne... A faire de la bibliothèque une 'destination' et non une pensée d'après coup. » [2]

8. *Bibliobsession*—alias Silvère Mercier

« La "bibliothèque 2.0" c'est une démarche de mise en œuvre de services en ligne qui visent à mieux faire se rencontrer une offre et une demande de contenus dans le cadre d'une politique documentaire, notamment en exploitant des "effets de réseau" rendus possibles par les outils ou technologies du Web 2.0. Elle s'élabore autour de deux préoccupations : 1/ Aller vers l'utilisateur – 2/ construire avec l'utilisateur. » [3]

9. *Bibliopédia*

« L'expression 'bibliothèque 2.0' désigne un modèle, aux limites imprécises, de modernisation des services de bibliothèques. (...) Principe de la Bibliothèque 2.0 : L'information devrait circuler de la bibliothèque à l'utilisateur, et de l'utilisateur à la bibliothèque, pour permettre une adaptation rapide et permanente des services. Les usagers (comme individus et comme communautés) devraient être impliqués en tant que consultants, participants, cocréateurs - ceci pour permettre l'innovation aussi bien dans les services virtuels que les services physiques. » [4]

10. *Dokupedia*

« Une bibliothèque 2.0 se définit ainsi par sa capacité à intégrer dans son environnement, son fonctionnement et son offre documentaires les technologies numériques du "web 2.0" (et au-delà...), dans le souci de demeurer fidèle à ses missions et de développer un service renouvelé et de qualité auprès des usagers. Au-delà de cette définition pragmatique, le suffixe 2.0 traduit bien plus qu'une contingence à des technologies dites "modernes", il introduit ou confirme une remise en question du modèle de la bibliothèque en tant qu'espace et du rôle du bibliothécaire en tant qu'expert. » [5]

Ressources :

[1] Pascal Krajewski. *La culture au risque du « Web 2.0 » : analyse à partir de la création d'une Archive Numérique Communautaire Open Source Néo-Zélandaise, KETE*. Rapport de stage d'étude, ENSSIB, décembre 2006.

[2] Walt Crawford. « Library 2.0 and 'Library 2.0' », in *Cities & Insights*. Janvier 2006.
<http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>

[3] Silvère Mercier. « Services Web 2.0 dans les bibliothèques : vers des bibliothèques 2.0 », in *Bibliobsession*, 2006.

<http://bibliobsession.free.fr/dotclear/index.php?2006/11/06/128-services-web-20-dans-les-bibliotheques-vers-des-bibliotheques-web-20>

[4] « Bibliothèque 2.0 », in *Bibliopédia*

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

[5] « Bibliothèque 2.0 », in *Dokupédia*

http://fr.dokupedia.org/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

ANNEXE 7

COURRIEL DES BIBLIOTHECAIRES DE L'UNIVERSITE DE PROVENCE : À L'ATTENTION DES ETUDIANTS

« Bonjour,

Depuis plusieurs mois, les bibliothèques de l'Université de Provence travaillent sur leur nouveau site web. Ce lundi 9 février 2009, la bascule de l'ancien site vers le nouveau site est effective.

Pour l'utilisateur, cette bascule est transparente, l'adresse connue reste identique :

<http://www.univ-provence.fr/scd>

Ce nouveau site web est plus ergonomique et totalement orienté "utilisateur" :

- Il vous propose notamment des entrées par discipline (anglais, histoire, mathématiques, etc.) et par type de document (livre, revue, base de donnée, etc.).
- Il vous propose également un tout nouveau service de renseignement en ligne : [@zimut](#). Grâce à ce service, des bibliothécaires vous répondent dans un délai maximum de 48 heures.
- Il s'inscrit dans une logique de plus grande proximité avec les besoins des étudiants et des enseignants chercheurs, logique déjà initiée avec notre [liste de diffusion](#) (à laquelle vous pouvez vous abonner) ainsi qu'avec "[BU.net](#)", notre newsletter électronique PDF.

Ce nouveau site web est évidemment en phase de test et pas encore totalement finalisé.

- Toutes vos suggestions, remarques et propositions seront bienvenues et nous permettront de corriger bugs et erreurs.
- Nous comptons sur votre collaboration !
- sidel@univ-provence.fr

Bonne navigation sur le nouveau site web des bibliothèques de l'UP ! »

Mail signé Johann Berti, reçu le 12 février 2009.

ANNEXE 8
MEDIAGRAPHIE

Le choix du mot « Médiagraphie » s'est imposé face à la diversité de nature et de support (articles d'encyclopédie, thèses, rapports, articles de périodiques, monographies, billets de blogs, sites collaboratif, portails de bibliothèques...) des sources ci-dessous. Voici donc une « bibliographie multimédia » thématique. L'accès aux sources sur le web via les adresses mentionnées est assuré au 31 août 2009 (dernière consultation générale).

• **Histoire des bibliothèques et sociologie de la lecture**

Anne-Marie Bertrand. *Les bibliothèques*. La Découverte, « Repères », 1998.

Umberto Eco. *De Bibliotheca*. L'échoppe, 1986.

Histoire des bibliothèques françaises, 4 vol., Promodis, Cercle de la Librairie, 1988-1992. Dont : - François Dolbeau « Les usagers des bibliothèques » in *Histoire des bibliothèques françaises*, vol 1 : *Les bibliothèques médiévales du IV^e siècle à 1530*.

- Claude Jolly « Naissance de la “science des bibliothèques” », in *Histoire des bibliothèques françaises*, vol. 2 : *Les bibliothèques sous l'Ancien Régime 1530-1789*.

- Hervé Le Crosnier, « Le choc des nouvelles technologies » in *Histoire des bibliothèques françaises*, vol. 4 : *Les bibliothèques au xxe siècle (1914-1990)*.

Christian Jacob. « Rassembler la mémoire : Réflexions sur l'histoire des bibliothèques », in *Diogène* 2001/4, n° 196, p. 53-76.

Martyn Lyons. *Le triomphe du livre : une histoire sociologique de la lecture dans la France du XIX^e siècle*. Promodis-Éditions du Cercle de la Librairie, « Histoire du livre », 1987.

Jean-Yves Mollier. *La lecture et ses publics à l'époque contemporaine : Essai d'histoire culturelle*. PUF, « Le nœud gordien », 2001.

Christian Vandendorpe, *La lecture au défi du virtuel*, in @rchiveSIC [en ligne]

http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000498/en/

- **Bibliothèques et NTIC**³⁴²

Isabelle Antonutti, Anne Barbier, *Les bibliothèques sur Internet*, Culture.fr, juillet 2003
[\[http://www.culture.fr/sections/themes/bibliotheque_mediatheque/articles/article_4\]](http://www.culture.fr/sections/themes/bibliotheque_mediatheque/articles/article_4)

Agnès Bergonzi, Françoise Berthomier, Cécile Galichet. *Les bibliothécaires face au changement technologique : Le cas des CD-Rom et des DVD*. Mémoire de recherche de l'Esssib, juin 2006.

Peter Brophy. « La bibliothèque hybride », in *BBF*, 2002, n° 4, p. 14-20 [en ligne]
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002>

Bertrand Calenge. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Electre-Éditions du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », 2008.

Coll. « Babel ou le choix du caviste : La bibliothèque à l'heure du numérique », in [Texte.org](http://www.texte.org), BPI, 2001.

Christian Ducharme. « Le réseau multimédia de la bibliothèque municipale de Lyon », *BBF*, 1995, n°2, p. 44-50 [en ligne]
<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-02-0044-006>> Consulté le 19 juillet 2009

Alain Jacquesson, Alexis Rivier, *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2005.

Jean-Noël Jeanneney. *Quand Google défie l'Europe : Plaidoyer pour un sursaut*. Mille et une nuits, 2^e éd. , 2006.

Bruno Maresca. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*. BPI/Centre Pompidou, 2007.

Raphaele Mouren (dir.). *Manuel du patrimoine en bibliothèque*. Éditions du Cercle de la librairie, « Bibliothèques », 2007.

Norbert Paquel. « Autoroutes, CD, multimédia », *BBF*, 1995, n° 2, p. 18-22 [en ligne]
<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-02-0018-002>> Consulté le 19 juillet 2009

³⁴² Nouvelles technologies de l'information et de la communication, et particulièrement Internet.

- **Usages de l'Internet et recherche d'informations**

Mohand Boughanem, Jacques Savoy. *Recherche d'informations : état des lieux et perspectives*. Lavoisier/Hermès France publication, « Recherche d'information et web », 2008.

Eric Guichard (dir.), Équipe Réseaux, savoirs, Territoires de l'ENS. *Comprendre les usages de l'Internet*. Éditions Rue d'Ulm/Presses de l'École normale supérieure, 2001.

Yves Jeanneret, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Presses universitaires du Septentrion, 2000.

Yves Le Coadic. *Usages et usagers de l'information*. Nathan, 1997.

Bruno Patino, « Transmettre, réagir, se souvenir : le journalisme sur l'Internet », in [Text-e.org](#), BPI, 2001.

Jeremy Rifkin, *L'âge de l'accès : la nouvelle culture du capitalisme*, La Découverte, 2005.

Joël de Rosnay, Carlo Revelli. *La révolte du pronéariat : des mass media aux media des masses*. Fayard, 2006.

- **« Web 2.0 »**

Coll. *La Révolution Wikipédia : les encyclopédies vont-elles mourir ? Mille et une nuits*, « Essais », 2007.

Coll. « Web 2.0 », in *Wikipédia* [en ligne]

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0#cite_note-LMI1139-0>

Olivier Ertzscheid. *Créer, trouver et exploiter les blogs*. ADBS éditions, « L'essentiel sur... », 2008.

Marc Foglia. *Wikipédia : Média de la connaissance démocratique ? Quand le citoyen lambda devient encyclopédiste*. FYP éditions, Limoges, « Présence/Société », 2008.

Didier Frochot, Fabrice Molinaro. « Dossier spécial : « Web 2.0 » » in *Les Infostratèges.com* [http://www.defidoc.com/publications/dossierspecial_web2.0.htm]

Jean-François Gervais. *Web 2.0 : Les internautes au pouvoir*. Dunod, 2007.

Loïc Le Meur, Béatrice Beauvais. *Blogs et podcasts*. Dunod, 2007.

Tim O'Reilly, « What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software » in [Oreillynet.com](http://oreil.lynet.com) [en ligne]

Athissingh Ramrajsingh. *Les nouvelles technologies Web, facteur d'un glissement de la prérogative politique ? : Approche critico-discursive du mode d'existence idéologique du Web 2.0 révélant ses impensés et analyse des enjeux sur le plan macro-sociétal*. Thèse de doctorat d'État, Aix-Marseille, 2009.

David Sallinen. *Les clés pour publier en ligne : Presse, blogs, wikis, RSS, tags...* Victoires éditions, « Métier journaliste », 2007.

- **Bibliothèques et « Web 2.0 »**

Coll. « Web 2.0 et information-documentation : évolution ou révolution ? », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2009, vol. 46, n° 11. p. 28-69.

Yves Aubin, Quentin Chevillon. « OPAC 2.0 à la bibliothèque de Saint-Herblain », in *Arabesques*, n° 48. Octobre-novembre-décembre 2007. p. 8.

Michèle Battisti. « I-EXPO 2007 : Les nouvelles valeurs de l'information à l'heure du Web 2.0 », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2007, vol. 44, n° 3. p. 249

Michèle Battisti. « Internet juridique 2.0 : une nouvelle génération d'outils et de moyens pour améliorer les services d'information juridique », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2006, vol. 43, n° 5-6. p. 327

Michèle Battisti, Florence Muet. « Usages du Web 2.0 et services aux usagers », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2007, vol. 44, n° 4-5. p. 322-324.

Marlène Delhaye, Nicolas Morin. « Un panorama de la biblioblogosphère francophone à la fin de 2006 », in *BBF*, 2007, t. 52, n° 3. p. 88-94 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>
Consulté le 13 août 2009

<<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0088-002>>

Xavier Galaup. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*. Mémoire d'étude. ENSSIB. Janvier 2007.

Katell Gueguen. « C'est quoi, le Web 2.0 ? », in *Blog du BBF*. 15 février 2006 [en ligne].

<http://bbf.enssib.fr/blog/2006/02/15/cest-quoi-le-web-20>

Marc Maisonneuve. « Dix bonnes raisons de choisir un opac de nouvelle génération », in *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2008, vol. 45, no 3, p. 16-17.

Silvère Mercier. « Cartographie de la biblioblogosphère en info-doc, l'édition numérique, les médias », in *Bibliobsession 2.0*. Billet du 5 mai 2009.

<<http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/une-cartographie-de-la-biblioblogosphere/>>

PascalK, dbourrion. Enquête BBS : La biblio-blogosphère francophone : Usages et pratiques. Mini-rapport, Mai 2007 [en ligne].

<http://bibliotheque20.files.wordpress.com/2007/05/bbs_mini_rapport.pdf>

Claude Poissenot, propos recueillis par Laurence Santantonios. « L'épuisement du modèle », in « Dossier Congrès de l'ABF », in *Livres Hebdo*, N° 692, Vendredi 1^{er} juin 2007. P. 72-74.

Franck Queyraud, Jacques Sauteron (dir.). *Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique*. ABF (Association des Bibliothécaires de France), « Médiathèmes », 2008.

Olivier Roumieux. « Les nouveaux atours du contenu 2.0 », in *Documentalistes-Sciences de l'information*. 2008, vol. 45, n° 3. p. 75

Patrice X. Chalon, Emmanuel Di Pretoro, Laurence Kohn. Acte de conférence : *OPAC 2.0 : Opportunities, development and analysis. 11th European Conference of Medical and Health Libraries*. Helsinki, Finland : EAHIL; 2008.

- « **Bibliothèque 2.0** »

« Bibliothèque 2.0 », in *Bibliopédia*

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

« Bibliothèque 2.0 », in *Dokupédia*

http://fr.dokupedia.org/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0

Walt Crawford. « Library 2.0 and ‘Library 2.0’ », in *Cities & Insights*. Janvier 2006.

<http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>

Pascal Krajewski. *La culture au risque du « Web 2.0 » : analyse à partir de la création d’une Archive Numérique Communautaire Open Source Néo-Zélandaise, KETE*. Rapport de stage d’étude, ENSSIB, décembre 2006.

- **Blogs ressources**

Bertrand Calenge : Carnet de notes <http://bccn.wordpress.com/>

Bibliobsession 2.0 <http://www.bibliobsession.net/>

La Bibliothèque apprivoisée <http://labibapprivoisee.wordpress.com/>

Bloc-Notes de Jean-Michel Salain <http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/>

Des Bibliothèques 2.0 <http://bibliotheque20.wordpress.com/>

De tout sur rien <http://detoutsurrien.wordpress.com/>

FredCavazza.net <http://www.fredcavazza.net/>

Vagabondages <http://www.vagabondages.org/>

XG_BlogNotes <http://www.xaviergalaup.fr/blog/>

- **Outils 2.0 ressources**

La biblioblogosphère du bibliobsédé sur Netvibes :

<http://www.netvibes.com/bibliobsession#Biblioblogosphere>

La biblioblogosphère du bibliobsédé sur Pearltrees :

http://www.pearltrees.com/#N-u=1_2167&N-f=1_23911&N-s=1_23911&N-p=162766&N-play=0

- **Mes outils 2.0**

Blog : *Bloggidoc*

<http://www.blogg.org/blog-55751.html>

Univers Netvibes : *Bloggiveille*, (outil de veille personnel et public)

http://www.netvibes.com/oggidoc#Bibliotheques_2.0

Biblioblogosphère, (portail de présentation d'une typologie des blogs de bibliothèques)

<http://www.netvibes.com/oggionic#Biblioblogosphere>

Signets sur *Del.icio.us* : <http://delicious.com/oggidoc>