

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / janvier 2011

Les sites Internet des bibliothèques territoriales : un retard français ?

Marieke Fornerod

Sous la direction de Thierry Ermakoff
Conservateur responsable du département des services aux bibliothèques-
ENSSIB

Remerciements

Mes remerciements vont en premier lieu à mon directeur de mémoire, Thierry Ermakoff, pour ses conseils avisés.

Je tiens également à remercier Renaud Aïoutz (réseau intercommunal du Risom), Yves Aubin (La Bibliothèque, Saint-Herblain), Olivier Bogros (bibliothèque municipale de Lisieux), Fabienne Bourchet (médiathèque de Martigues), Thomas Chaimbault (Enssib), Lionel Dujol (Médiathèque du Pays de Romans), Caroline Facchin (Médiathèque de Guebwiller), Xavier Galaup (bibliothèque départementale du Haut-Rhin), Raphaële Gilbert (DCB18), Judith Gryspeert (bibliothèque municipale de Seclin), Marc Maisonneuve (Tosca Consultants), Sophie Perrusson (bibliothèque municipale de Levallois), Jérôme Pouchol (Médiathèque intercommunale Ouest Provence), Christine Tharel (bibliothèque municipale d'Angers), Quentin Ruffin (bibliothèque municipale de Viroflay) ainsi que l'équipe de la bibliothèque municipale de Fresnes, pour m'avoir accordé avec bienveillance un peu de leur temps pour un entretien. Je remercie également tous les bibliothécaires qui ont bien voulu répondre au questionnaire que je leur ai envoyé.

Je remercie également mes collègues, mes amis et ma famille pour m'avoir soutenue durant la rédaction de ce mémoire. J'adresse un remerciement spécial à Magali Commes, Anna Fornerod, Stéphane Reeht et Lise Roux pour avoir eu la gentillesse de relire mon travail.

Enfin, je remercie mon époux pour sa patience et son soutien.

Résumé :

Peu de bibliothèques territoriales françaises possèdent un site Internet. Or l'annexe virtuelle de la bibliothèque physique est de plus en plus appelée à jouer un rôle important auprès des usagers. Quel est l'étendue du retard des bibliothèques territoriales en matière de site Web ? Cette étude dresse un bilan de ces sites en s'intéressant d'abord à leur présence effective, puis à leur ergonomie, et enfin aux services et collections proposés.

Descripteurs :

Bibliothèques virtuelles

Bibliothèques et Internet

Bibliothèques publiques

Bibliothèques – Services aux publics

Diffusion de la culture

Abstract :

How out-of-date are French library websites? Few French public libraries have a website however, virtual branches are to play an increasing role for patrons in the near future. This study analyzes the absence of websites in some libraries, assesses the ergonomics of existing websites and the services they offer.

Keywords :

Digital libraries

Libraries and the Internet

Public libraries

Public services (Libraries)

Culture diffusion

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
Méthodologie.....	10
Les sites analysés.....	12
I. LA VISIBILITE EN LIGNE DES BIBLIOTHEQUES TERRITORIALES	15
A. Les sites Internet : histoire et enjeux.....	15
1. <i>Petit rappel historique.....</i>	<i>15</i>
a) Les années 50/60 : le balbutiement.....	15
b) Les années 70/80 : Arpanet et le protocole TCP/IP	15
c) Des années 80 à aujourd’hui : d’Internet au Web	16
2. <i>Ce qu’il faut savoir sur les sites Web</i>	<i>16</i>
a) L’adresse fait le site.....	16
b) Des notions à connaître	17
(1) La qualité d’un site Web	17
(2) Le référencement.....	17
c) Les rôles d’un site Internet.....	17
3. <i>Les enjeux des sites Web des bibliothèques</i>	<i>18</i>
a) Une vitrine sur la Toile	18
b) Un outil de communication	18
c) Une autre bibliothèque	18
4. <i>Les spécificités des sites Web des bibliothèques départementales</i>	<i>20</i>
B. Les bibliothèques invisibles.....	21
1. <i>Les bibliothèques municipales et intercommunales.....</i>	<i>22</i>
2. <i>Les bibliothèques départementales.....</i>	<i>23</i>
3. <i>Les raisons invoquées.....</i>	<i>23</i>
a) Un manque de temps et d’argent ?.....	23
(1) Les dépenses financières.....	24
(2) Les moyens humains.....	25
b) Un manque d’information et de formation	26
C. La bibliothèque sous tutelle	29
1. <i>Des élus réticents</i>	<i>29</i>
2. <i>Les informations des bibliothèques sur les sites de leur tutelle</i>	<i>31</i>
D. Un site pour des bibliothèques : quelle visibilité ?	33
1. <i>Croissance des réseaux de lecture publique</i>	<i>33</i>
2. <i>Le site commun : visibilité et lisibilité.....</i>	<i>33</i>
II. L’ERGONOMIE DES SITES INTERNET DES BIBLIOTHEQUES TERRITORIALES	35
A. A la recherche de la simplicité	35
1. <i>Un difficile équilibre à trouver</i>	<i>35</i>
2. <i>Des pistes à suivre.....</i>	<i>36</i>
a) Il n’y a pas de site Web parfaitement ergonomique	37
b) Faciliter la navigation	38
c) Se garder de l’originalité.....	38
d) Revoir son écriture	39
B. L’accessibilité.....	39
1. <i>Une pénurie d’accès.....</i>	<i>39</i>

2.	<i>Comment rendre son site accessible ?</i>	40
3.	<i>L'accès mobile</i>	41
C.	Le design	43
1.	<i>Avoir recours à un graphiste</i>	43
2.	<i>Une question d'homogénéité</i>	45
D.	L'interactivité : une bien lente progression	46
1.	<i>Des contacts difficiles</i>	46
a)	Un problème de référencement.....	46
b)	Contacter l'équipe de la bibliothèque.....	46
c)	Newsletters et flux RSS.....	47
2.	<i>La personnalisation en question</i>	48
a)	En France.....	48
b)	Un problème de culture ?.....	49
E.	L'interaction : un processus en marche	50
1.	<i>Les catalogues 2.0</i>	50
2.	<i>Les services de renseignement en ligne</i>	50
3.	<i>La bibliothèque virtuelle « hors les murs » : la dissémination des contenus</i> ...	52
4.	<i>Une nécessaire médiation</i>	53
III.	SERVICES ET COLLECTIONS EN LIGNE	57
A.	De la bibliothèque virtuelle a la bibliothèque physique	57
B.	La valorisation des services et missions de l'établissement	58
C.	Les ressources pour les professionnels	60
1.	<i>Sur les sites des bibliothèques départementales</i>	60
2.	<i>Sur les sites des bibliothèques municipales</i>	61
D.	Les ressources à distance	62
1.	<i>Les ressources numérisées</i>	62
a)	Les difficultés.....	62
b)	Les expositions virtuelles.....	64
2.	<i>Les ressources numériques</i>	65
a)	Les ressources payantes.....	65
b)	Les ressources gratuites : une aide à la sélection.....	67
E.	La production de contenus	69
1.	<i>La caverne d'Ali Baba</i>	69
2.	<i>Les dossiers documentaires</i>	71
3.	<i>D'autres contenus à produire</i>	73
F.	Mutualiser les services en ligne	73
CONCLUSION		77
BIBLIOGRAPHIE		79
Rapports		79
La visibilité des bibliothèques en ligne		79
Ergonomie		81
Les services et collections proposés		82
TABLE DES ANNEXES		85

Sigles et abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires Français

ADBDP : Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt

ADBGV : Association des Directeurs des Bibliothèques des Grandes Villes françaises

BBF : Bulletin des Bibliothèques de France

BnF : Bibliothèque nationale de France

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

DLL : Direction du Livre et de la Lecture

SLL : Service du Livre et de la Lecture

Introduction

Anne-Marie Bertrand, dans son article destiné au numéro anniversaire du *BBF*, évoquait en 2006 « l'éternel retard¹ » qui affecte les bibliothèques françaises. Elle y expliquait comment le recours à l'argument du retard français depuis le début du XX^{ème} siècle avait sans doute permis de canaliser les efforts en rendant possible l'émergence d'un nouveau modèle de bibliothèque. Les visites des bibliothécaires étrangers, qui se rendent à leur tour dans les établissements français, représentent, pour beaucoup, un gage des progrès accomplis. L'auteure du blog *Bibensfolie* souligne le poids du bâtiment dans cette renaissance :

Le renouveau des bibliothèques françaises est fondé sur un pilier : le geste architectural, la volonté de manifester de l'audace. Celle aussi de créer des temples de la culture qui s'inséreraient et valoriseraient un tissu architectural local. Des signes de la grandeur et de la beauté d'une politique culturelle marquante, voués à frapper les esprits. La bibliothèque, en tant que bâtiment, est la manifestation de la volonté de rendre ces institutions attractives et marquantes, volonté politique qui se traduit dans la conception du lieu. Des réalisations symboliques qui témoignent d'une volonté commune. Elles sont proches du manifeste, réunies autour de bâtiments imposants, dotées d'une forte visibilité dans le tissu urbain, souvent transparentes en façade. Ces réalisations ont aussi en commun de grands espaces d'accueil, de larges circulations intérieures qui renforcent le sentiment de grandeur, surtout à une époque où les mètres carrés sont devenus précieux. (...) L'attractivité passe parfois avant la convivialité de bon aloi, la simplicité et l'ergonomie².

Avec l'arrivée d'Internet, les bibliothèques se trouvent à nouveau remises en question. Dans l'enquête du CREDOC concernant les bibliothèques, les personnes interrogées déclarent utiliser en priorité Internet tant pour la recherche d'information que pour l'aide aux devoirs. Le citoyen peut donc accéder lui-même à un large éventail de ressources documentaires sans passer par des institutions. Or les bibliothèques territoriales françaises sont peu visibles sur la Toile. En effet, si toutes les bibliothèques universitaires ont un site Internet, seules 34,4% des bibliothèques municipales déclaraient en posséder un en 2007³. Dans une société où plus de deux foyers sur trois sont connectés à Internet⁴, pour beaucoup, ce qui n'apparaît pas en ligne n'existe tout simplement pas. L'enjeu devient donc l'(in)existence des bibliothèques territoriales, à un moment où il peut sembler crucial, justement, de rappeler leur présence à ces foyers connectés et aux autres.

Les sites Web des bibliothèques sont de plus en plus amenés à quitter leur simple rôle de vitrine pour évoluer en annexes virtuelles des établissements, ouvertes à tout moment et accessibles en tout lieu. Comme leurs équivalents physiques, les bibliothèques virtuelles proposent services et collections à leurs usagers. « L'éternel retard » des

¹ BERTRAND, Anne-Marie. L'éternel retard. In *Regards sur un demi-siècle : cinquantenaire du Bulletin des bibliothèques de France*, BBF, 2006, p. 119-134.

² BIBENSFOLIE. Work done 2. *Bibensfolie* [en ligne], publié le 29 mai 2009 [consulté le 4 janvier 2011]. Disponible sur le Web : <http://bibensfolie.wordpress.com/2009/05/29/work-done-2/>.

³ Selon les données 2007 de la Direction du Livre et de la Lecture (bureau des bibliothèques territoriales).

⁴ Voir MEDIAMÉTRIE. L'audience de l'Internet en France : Le cap des 2 foyers français sur 3 connectés à Internet est franchi. *Médiamétrie* [en ligne], 28 octobre 2010 [consulté le 1^{er} novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.mediametrie.fr/Internet/communiqués/1-audience-Internet-en-septembre-2010.php?id=343>.

bibliothèques françaises se serait-il déporté de la bibliothèque physique à son équivalent virtuel ?

Pour répondre à cette problématique, il paraît pertinent, dans un premier temps, d'établir un état des lieux de la visibilité des bibliothèques territoriales en ligne. La deuxième partie de ce mémoire traitera de l'architecture des annexes virtuelles des établissements, tandis que la troisième partie concernera les services et les collections proposés.

METHODOLOGIE

Il faut d'abord discerner les bibliothèques territoriales qui feront l'objet de cette étude. J'ai écarté les bibliothèques municipales parisiennes, qui me paraissaient trop peu représentatives. Je n'ai pas, en revanche, écarté les bibliothèques départementales de prêt, bien qu'elles se distinguent en étant 74,5% à posséder un site Internet. Leurs offres numériques sont, en effet, de plus en plus similaires à celles des bibliothèques municipales. Les enjeux liés à leur site Internet étant peut-être plus importants encore que pour les bibliothèques municipales, il serait judicieux de leur consacrer un mémoire entier. En attendant cette étude, je n'analyserai pas en profondeur leurs sites Internet, me contentant d'évoquer ça et là leurs spécificités,

Je prendrai appui sur la littérature scientifique et professionnelle consacrée au sujet, mais aussi sur les données que j'ai pu recueillir grâce à un questionnaire en ligne, une observation des sites et des entretiens avec les bibliothécaires.

Il y a pléthore de littérature professionnelle est en ce qui concerne le champ du numérique dans les bibliothèques. Il était en particulier important de faire une veille sur les blogs professionnels et les associations de bibliothécaires, car leurs pages se font la résonance des nombreuses et perpétuelles évolutions dans ce domaine. En revanche, les écrits qui concernent directement mon sujet ne font pas légion. Je citerai ici, dans l'ordre de leur parution, un mémoire des élèves conservateurs de l'Enssib de 2001, *Essai de typologie des sites Web de bibliothèques*⁵, l'article de Caroline Bruley intitulé « Les sites Web des bibliothèques municipales françaises », paru en 2005 dans *BiblioAcid*⁶, ainsi que, dans un numéro du *BBF* consacré aux « Bibliothèques sur le Web » en 2006, l'article de Dominique Lahary sur les sites des bibliothèques départementales de prêt⁷ et l'article d'Emmanuelle Chevy intitulé « les sites Web des bibliothèques municipales françaises »⁸.

Le gouvernement français se préoccupe lui aussi du numérique dans les bibliothèques : sur les conseils du rapport *Livre 2010 : Pour que vive la politique du livre*⁹ de Sophie Barluet, Bruno Racine a été chargé d'un rapport intitulé *Schéma*

⁵ BRU, Gaëla, JOUNEAU, Thomas, STENTA, Anne et SUCHEL-MERCIER, Isabelle. *Essai de typologie des sites Web de bibliothèques*. DALHOUMI, S. (dir.). 2001. 46 p. Mémoire de recherche : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib.

⁶ BRULEY, Caroline. Les sites Web des bibliothèques municipales françaises. *BiblioAcid*. Mai 2005, vol. 2, n°2, p.1-6.

⁷ LAHARY, Dominique. Les sites des bibliothèques départementales. *BBF*, [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t. 51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0025-004>.

⁸ CHEVRY, Emmanuelle. Les sites Web des bibliothèques municipales françaises. *BBF*, [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t. 51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0016-002>.

⁹ BARLUET, Sophie. *Livre 2010 : pour que vive la politique du livre*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, juillet 2007 [consulté le 30 juillet 2010]. Disponible sur le Web : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/074000434/0000.pdf>.

Un site pour les bibliothèques

*numérique des bibliothèques*¹⁰, paru en ligne au début de l'année 2011 et validé dans le cadre du Plan gouvernemental « France numérique 2012¹¹ ». Dans ce rapport est dressé un premier état des lieux des collections, services et usages numériques en bibliothèque, qui met en évidence l'intérêt d'une collaboration entre les ministères concernés (Culture et Communication, Education Nationale, Enseignement supérieur et Recherche, Affaires Etrangères) et les collectivités territoriales pour l'adaptation des bibliothèques publiques aux nouveaux usages numériques. Les quatre groupes d'experts chargés du rapport ont ensuite émis onze recommandations principales visant à accélérer le développement numérique des bibliothèques françaises.

Pour recueillir davantage de données, j'ai élaboré un questionnaire en ligne, d'après les diverses interrogations surgies lors des lectures des ouvrages et articles sur le sujet. J'ai adapté des questions selon les remarques que m'ont faites les répondants¹². J'ai envoyé un lien vers cette enquête à toutes les bibliothèques municipales dont je pouvais trouver l'adresse dans la base de données du Ministère de la Culture et de la Communication¹³. Environ la moitié des bibliothèques citées n'avaient pas mis leur adresse email dans la base, et environ un quart des adresses étaient soit périmées, soit erronées. Nous pouvons donc en conclure que sur quatre mille bibliothèques, approximativement un millier d'entre elles ont reçu mon courriel. Le taux de réponse à l'enquête se rapproche donc de 25%, ce qui montre à quel point les bibliothèques sont intéressées par le sujet. La représentativité des petites bibliothèques étant assurée par ce questionnaire (51% des répondants travaillent dans des bibliothèques de collectivités de moins de 20 000 habitants), il me fallait recueillir davantage de données sur les grandes bibliothèques.

Caroline Bruley, dans son article¹⁴ publié en 2005, avait construit une grille d'analyse des sites Internet en l'appliquant aux sites répertoriés par l'ADBGV (Association des Directeurs des Bibliothèques municipales et intercommunales des Grandes Villes de France)¹⁵. Seuls les directeurs d'une bibliothèque municipale ou intercommunale dépendant d'une collectivité d'au moins 50 000 habitants ou employant au moins 50 équivalents temps plein ou ayant une surface totale d'au moins 4 000 m² peuvent adhérer à l'ADBGV, ce qui m'assurait de recueillir des données sur de grandes bibliothèques. J'ai donc repris la grille de C. Bruley à mon compte, en analysant tous les sites propres de bibliothèques répertoriées sur le site de l'association. En 2005, en écartant les problèmes d'accès, ou les sites vitrines qui ne proposaient que quelques informations, elle avait analysé 52 sites. Cinq ans après, j'ai pu en analyser 90, ce qui montre déjà une amélioration concernant la création de sites Web. La grille d'analyse permet de noter le contenu et la structuration du contenu, l'ergonomie et l'interactivité, et la présentation et la lisibilité selon un barème de 0 à 3. Le 0 signifie une absence, le 1 qu'il existe des faiblesses sur ce point, le 2 que l'outil ou le service est présent et utilisable, et le 3 qu'il

¹⁰ RACINE, Bruno. *Schéma numérique des bibliothèques* [en ligne]. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, décembre 2009 [consulté le 3 juillet 2010]. Disponible sur le Web : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000143/0000.pdf>.

¹¹ BESSON, Eric. *France numérique 2012 : plan de développement de l'économie numérique*. Paris : Premier Ministre, octobre 2008 [consulté le 2 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000664/0000.pdf>.

¹² Par exemple, je demandais au début les noms des SIGBs et des OPACs des bibliothèques, mais peu de bibliothécaires trouvaient la deuxième question pertinente : je l'ai donc supprimée.

¹³ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. *Adresses des Bibliothèques Publiques : bibliothèques départementales de prêt, bibliothèques municipales* [en ligne]. Disponible sur le Web : <http://www.culture.gouv.fr/documentation/bibrep/pres.htm>.

¹⁴ BRULEY, Caroline. Les sites Web des bibliothèques municipales françaises. *BiblioAcid*. Mai 2005, vol. 2, n°2, p.1-6.

¹⁵ ADBGV. *Liste des sites Web de bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur le Web : <http://www.adbgv.asso.fr/index.php?page=sitesWeb>.

est très complet. J'ai ajouté en fin de grille trois questions qui me permettaient d'aller plus loin, portant sur l'existence ou non de liens avec des réseaux sociaux, des blogs et des sites de partage. J'ai également envoyé quelques emails à des bibliothèques américaines pour mettre en perspective la situation française.

J'ai voulu approfondir ces analyses quantitatives par des entretiens semi-directifs avec des bibliothécaires travaillant dans des institutions dont le site me paraissait intéressant. Il y a beaucoup de sites avec des services et des histoires passionnantes, et je n'ai pas pu échanger avec tous les bibliothécaires que j'aurais aimé rencontrer. Néanmoins, ces entretiens m'ont permis de faire surgir des problématiques qui eussent été absentes de mon mémoire si je n'avais recueilli que les données quantitatives de mon questionnaire et de la grille d'analyse.

J'ai également participé à la journée d'études organisée par la BPI intitulée « Bibliothèques et accessibilité numérique » qui a eu lieu le 30 septembre 2010 à Rennes¹⁶, et à une journée professionnelle sur les services innovants en bibliothèques, où j'ai pu assister à une présentation du nouveau site de la bibliothèque municipale de Saint-Etienne, le 4 novembre 2010 à Chambéry¹⁷.

LES SITES ANALYSES

Lorsque j'ai commencé mes recherches sur les sites Internet de bibliothèques, j'entendais par site Internet l'interface institutionnelle en ligne entre la bibliothèque et son public. Or, je me suis vite heurtée aux diverses significations que les professionnels des bibliothèques entendaient dans le terme de site Internet.

Par exemple, de nombreuses bibliothèques parlent de leur site en désignant l'onglet bibliothèque du site de leur tutelle, car il s'agit de la seule interface en ligne qu'elles ont avec leur public ; d'autres, en revanche, refusent cette acception du terme en montrant que les pages de la bibliothèque n'ont pas, alors, d'adresse propre. Ceci a posé quelques problèmes lors de la mise en ligne de mon questionnaire. En effet, lors de la question 8 « Votre bibliothèque a-t-elle un site Internet ? », un certain pourcentage des sondés m'ont répondu que non, passant alors automatiquement à la question 22 « D'après vous, quelles raisons retiennent votre établissement d'avoir un site Internet ? ». Certains m'ont cependant fait remarquer en fin de questionnaire (question 23 « Avez-vous quelques précisions, réflexions, ou critiques à ajouter ? ») qu'elles bénéficiaient de quelques pages sur le site de leur tutelle. D'autre part, d'autres sondés, après avoir répondu oui à la question 8, ont également acquiescé à la question 9 « Votre site est-il inséré dans celui de votre tutelle ? ». L'hésitation des professionnels au sujet de l'emploi du terme site Internet est ici tangible.

Du reste, beaucoup de bibliothèques ont à présent un, ou même plusieurs, blog(s) ou blogue(s) qui constituent pour certaines l'unique interface avec l'utilisateur. Or, un blog est un site Web un peu particulier : il ne nécessite pas l'enregistrement d'un nom de domaine, contrairement au site Web classique, et l'internaute y tient « une chronique personnelle ou consacrée à un sujet particulier (...) constituée par la réunion de billets

¹⁶ Voir BPI. *Bibliothèques et accessibilité numérique* [en ligne]. Disponible sur le Web : http://www.bpi.fr/fr/professionnels/lecture_handicap/journees_detude/accessibilite_numerique.html.

¹⁷ Voir ABF. La bibliothèque contre-attaque ! *Blog de l'ABF Rhône-Alpes* [en ligne]. Disponible sur le Web : <http://abfrhonealpes.midiblogs.com/archive/2010/09/10/la-bibliotheque-contre-attaque.html>.

Un site pour les bibliothèques

agglomérés au fil du temps¹⁸ ». Ces blogs, parce qu'ils n'ont pas une forme institutionnelle, prennent de plus en plus de place comme moyen de dissémination des bibliothèques sur le Web, comme nous le verrons plus tard. Cette forme allégée est cependant peu ergonomique : il y est plus difficile de naviguer pour chercher des informations précises, même avec des outils comme les nuages de tags.

J'ai choisi, pour cette étude, de concentrer mes recherches sur la représentation virtuelle de la bibliothèque, avec son architecture, ses collections et ses services. Il s'agit donc, la plupart du temps, d'un portail avec une adresse propre donnant accès au catalogue de la bibliothèque et à toutes les informations importantes. Les blogs, les catalogues en ligne seuls et les pages sur le site de la tutelle seront traités comme des palliatifs créés en cas de difficultés à avoir un portail satisfaisant.

¹⁸ LIFORMATIQUE. Définition du terme blog. *Linformatique.org* [en ligne], le 19 avril 2010 [consulté le 11 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.linformatique.org/19-04-2010-definition-du-terme-blog>.

I. La visibilité en ligne des bibliothèques territoriales

A. LES SITES INTERNET : HISTOIRE ET ENJEUX

1. Petit rappel historique¹⁹

a) Les années 50/60 : le balbutiement

Internet est né des stratégies de la guerre froide. En 1957, les Soviétiques lancent leur premier Spoutnik. Le président Dwight D. Eisenhower crée alors l'ARPA (Advanced Research Project Agency), une organisation qui regroupe à l'époque certains des scientifiques les plus éminents des Etats-Unis, pour démontrer par la réussite de leurs projets la supériorité scientifique et technique de son pays par rapport à l'URSS. En dix-huit mois, les membres de l'ARPA lancent leur propre satellite.

A la fin des années 60, l'ARPA et le RAND, une boîte à idée au service du Ministère de la Défense, publient chacun de leur côté des recherches sur les réseaux de communication. En effet, le RAND voit l'utilité d'une communication de nœud en nœud, sans système central, qui fonctionnerait encore en cas de coupure d'une partie du réseau pendant une attaque nucléaire, par exemple.

b) Les années 70/80 : Arpanet et le protocole TCP/IP

Le réseau Arpanet, opérationnel dès 1969, ne relie au début que 4 instituts universitaires, leur permettant de transférer des données et d'effectuer à distance certains calculs longs sur plusieurs ordinateurs afin d'aller plus vite.

Tout au long des années 70, les laboratoires de recherche sont progressivement reliés au réseau Arpanet, qui présentait l'énorme avantage de pouvoir mettre en liaison des machines hétérogènes (Unix, IBM,...), contrairement aux réseaux conventionnels qui ne pouvaient accommoder que des machines de même type. L'hétérogénéité des machines est rendu possible à condition toutefois qu'elles communiquent toutes selon le même mode, grâce à une sorte de « charte », un protocole standard universel. Ce protocole, appelé au début le NCP (Network Control Protocol), est progressivement rendu plus performant, capable de mieux acheminer les messages en cas de destruction partielle du réseau en cas de guerre : aux environ de 1983, « il est définitivement abandonné au profit du TCP/IP que nous utilisons encore aujourd'hui et qui constitue le protocole de base d'Internet. TCP est chargé de segmenter le message en paquets et de réarranger ces derniers à la réception, tandis qu'IP est chargé d'assurer l'acheminement des paquets d'ordinateur en ordinateur jusqu'à destination²⁰ ».

¹⁹ Source : LAUTERS, Guillemette. Histoire d'Internet. *AERIS : aide aux étudiants pour la recherche d'informations scientifiques* [en ligne], mis à jour le 17 juillet 2006 [consulté le 4 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://aeris.11vm-serv.net/cours/Internet/histoire.html>.

²⁰ *Ibidem*.

c) Des années 80 à aujourd'hui : d'Internet au Web

En 1977, le protocole TCP/IP est enfin utilisé pour envoyer des paquets : l'Internet devient une réalité pour une centaine de postes reliés à l'ARPANET.

En 1989, Tim Berners-Lee, un informaticien du CERN, décide de mettre sur le site Internet de son organisation une série de documents interconnectés par des liens hypertexte pour faciliter les recherches des physiciens : c'est la naissance du Web, la Toile qui lie les sites entre eux. Le Web n'est qu'une des applications d'Internet (la messagerie instantanée et le courrier électronique en sont d'autres), mais il est devenu en quelques années le service le plus important d'Internet.

Le nombre de personnes connectées à Internet dans le monde ne cesse de croître. En 2008, le monde comptait plus de 1,6 milliards d'abonnés à Internet, dont 17 millions de Français. Aujourd'hui, les abonnés français sont près de 21 millions, et les internautes (personnes qui se sont connectées à Internet au moins une fois dans le dernier mois) plus de 37 millions. Parmi ces internautes, les différences en nombre entre les hommes et les femmes, et entre les catégories socioprofessionnelles se sont réduites : l'âge reste le critère le plus discriminant, les moins de 25 ans ayant un pourcentage plus fort de connectés parmi leur classe d'âge que le reste de la population²¹.

2. Ce qu'il faut savoir sur les sites Web

a) L'adresse fait le site

Une page Web est une page encodée en langage HTML (Hyper Text Markup Language). Ce langage définit la présentation de documents à l'écran en parsemant le texte de balises que les navigateurs Web interprètent pour restituer le document. Certaines balises décrivent la structure hiérarchique du document (niveaux des titres, des sections...) et d'autres sa mise en forme (gras, italique...). Le HTML permet aussi de marquer des liens hypertextes : c'est pourquoi il est surnommé le « langage Web ».

Un site Web (ou Internet, par métonymie), est un ensemble de pages Web liées entre elles par des hyperliens et rassemblées grâce à une adresse Web. D'après une enquête Netcraft, il existait en octobre 2010 plus de 232 milliards de sites Web dans le monde²². La page d'accueil constitue l'accès principal d'un site, précisant à la fois la page de titre et la table des matières.

Quand un site Web dirige vers un certain nombre de ressources (bases de données, autres sites Web) qui s'adressent à une même catégorie d'utilisateurs (comme les lecteurs d'une bibliothèque), il s'agit d'un portail. Selon Alexis Rivier,

« l'objectif des portails est de réunir tous les services que peuvent rechercher certaines catégories d'usagers, donc, plutôt que d'émettre leurs informations dans différentes rubriques et pages, ils mettent en avant l'essentiel de leurs services dès l'entrée²³ ».

²¹ Source des chiffres : *Le Journal du Net* [en ligne]. Boulogne Billancourt : Benchmark Group, 2010 [consulté le 5 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.journaldunet.com/>.

²² NETCRAFT. October 2010 Web Server Survey. *Netcraft.com* [en ligne], le 12 octobre 2010 [consulté le 5 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://news.netcraft.com/archives/category/Web-server-survey/>.

²³ RIVIER, Alexis. *Aide-mémoire d'informatique documentaire*. Paris : Edition du Cercle de la Librairie, 2007, p.102.

b) Des notions à connaître

Il y a deux notions à connaître quand on parle de sites Internet : la qualité et le référencement.

(1) La qualité d'un site Web

La notion de qualité en matière de site Web a fait couler beaucoup d'encre. Il existe différentes grilles d'évaluation des sites, toutes légèrement différentes les unes des autres, mais qui se concentrent majoritairement sur ces quelques critères :

- la qualité et la validité du contenu (étendue des informations, liens, mention des sources...)
- l'autorité de la source (sa crédibilité et sa notoriété)
- la fréquence de la mise à jour
- la facilité d'utilisation, ou utilisabilité (navigation, structure logique...)
- le design et l'esthétique du site (lisibilité, graphisme...)
- l'accessibilité du contenu pour les personnes en situation de handicap

(2) Le référencement

La création d'un site doit impliquer la prise en compte de son référencement. En effet, quelle que soit la qualité d'un site Web, il n'existera réellement que si sa cible potentielle peut le retrouver grâce aux moteurs de recherche. Or, comme nous l'avons vu, il existe des milliards de sites dans le monde : référencer le site en s'assurant que les moteurs de recherche soient informés de son existence devient donc essentiel pour le rendre visible. Le référencement est maintenant un métier à part entière, mais il existe dans de nombreux ouvrages des conseils appropriés. Il s'agirait de :

- trouver les meilleurs mots-clés en se mettant à la place de l'internaute
- optimiser l'architecture du site pour permettre une bonne collecte des informations par le robot du moteur de recherche (mettre des balises HTML de titres et de description pertinentes, par exemple).
- s'assurer que de nombreux liens pointent vers le site (en faisant un site de qualité, bien sûr, mais aussi en en parlant sur des blogs etc).
- suivre de près le référencement du site grâce à des outils adaptés (pour avoir des statistiques de la façon dont les internautes trouvent le site etc)

Des sites Internet viennent en aide aux créateurs de site pour ces différentes étapes²⁴.

c) Les rôles d'un site Internet

Pourquoi avoir un site Internet ? Nous avons déjà évoqué, dans l'introduction, la nécessité de visibilité : le site a d'abord un rôle de vitrine, il permet aux usagers/clients potentiels de connaître l'existence de l'institution/entreprise. Il peut faire davantage si on l'utilise comme un outil de communication : il s'agit, comme pour les autres outils, de respecter un ton, de compléter son image et de mettre en ligne ses documents institutionnels tels que les rapports d'activité. Le site peut également contenir des informations utiles : on trouve par exemple en ligne des manuels d'utilisation pour toutes sortes d'objets. Enfin, pour de nombreuses entreprises, la fonction principale d'un site est de permettre la vente par correspondance.

²⁴ Voir par exemple, pour les mots-clés : [Google AdWords Générateur de mots-clés](#) et [Google Trends](#). Pour l'optimisation : [le Google SEO starter guide en français](#), [Oseox](#) et [Axe-net](#). Pour les liens : un [dossier sur le netlinking](#) par Blman. Pour les outils de suivi : [Google Analytics](#) et [Google Webmaster Tools](#).

3. Les enjeux des sites Web des bibliothèques

Nous venons de voir les rôles généraux des sites Internet dans le monde. Quels sont les enjeux spécifiques qui touchent les sites Web de bibliothèques ?

a) Une vitrine sur la Toile

Beaucoup de bibliothèques ont commencé par donner à leur site Internet ce simple rôle : les rendre visible sur Internet. Il faut partir du principe qu'avec l'arrivée d'Internet, les attentes des individus ont changé. Puisqu'ils n'ont plus besoin de se déplacer pour avoir des informations sur le monde, c'est le monde qui doit aller vers eux. Un nouvel arrivant cherchera donc peut-être sur Internet s'il existe une bibliothèque municipale dans son quartier, et ses horaires d'ouverture, avant de s'y rendre. Si pour lui, la bibliothèque n'est pas un lieu nécessaire, il y a peu de chances qu'il cherche à en savoir davantage en cas d'absence de la bibliothèque sur la Toile. En période de baisse des inscrits au niveau national, il pourrait être avantageux de proposer au moins ce service aux habitants.

b) Un outil de communication

Beaucoup de bibliothèques oublient que leur site est un puissant outil de communication. Brian Mathews explique pourtant dans un article paru en 2009 dans *Library Journal* :

« Be aware of the message your library's Web site sends. If the homepage is confusing, then patrons will undoubtedly perceive the library to be complex. If the site is filled with links and widgets, then users might feel overwhelmed or frustrated. If the design looks out-of-date, then patrons will likely feel that your library is also behind the times. Web design matters. So start thinking about your site as an ongoing personal experience and not just a URL²⁵. »

L'enjeu est donc que la vitrine que vous placez sur la Toile soit le reflet de l'esprit de votre bibliothèque : que vous placiez l'accent sur l'accueil, les conseils personnalisés, ou le dynamisme des animations, cela doit se retrouver dans votre site Internet, en n'oubliant aucun détail et surtout pas celui du design.

c) Une autre bibliothèque

Your library's Website provides vital services to your patrons. It supplies information to those planning their first visit, it allows them to access electronic resources from home at any time, and it updates them on the library's latest news and events. You could consider your library's Website as its "virtual branch"²⁶.

²⁵ « Soyez conscient du message que le site de votre bibliothèque transmet. Si la page d'accueil est confuse, vos usagers vont certainement penser que votre bibliothèque est complexe. Si le site est plein de liens et de widgets, les usagers pourront se sentir submergés ou frustrés. Si le graphisme a l'air vieillot, il y a des chances que les usagers perçoivent votre bibliothèque comme dépassée. Le design a de l'importance sur le Web. Il faut donc que vous commenciez à penser à votre site à comme une expérience personnelle continue, et non comme une simple URL. » MATHEWS, Brian. Web design matters : ten essentials for any library site. *Library Journal*. Février 2009, vol. 134, n°3, p. 24.

²⁶ Le site Internet de votre bibliothèque fournit des services essentiels à vos usagers. Il donne des informations à ceux qui préparent leur première visite, leur permet d'accéder à des ressources électroniques de chez eux à n'importe quel moment, et les tient au courant des dernières actualités et des animations de la bibliothèque. Vous pourriez considérer le site Internet de votre bibliothèque comme sa « branche virtuelle ».

NEAL, Daniel et HERZIG, Cary. A&TRT's Website Scorecard : Evaluate (&Improve) Your Library's Website. *Texas Library Journal*. Été 2007, p. 56-61.

Au cours de mes entretiens sur les sites Web innovants, la plupart des bibliothécaires m'ont confié que c'est en considérant leur site comme une branche virtuelle de leur bibliothèque, ou mieux, une autre bibliothèque, qu'ils avaient réussi à s'y consacrer pleinement. Clémence Joste souligne dans son Mémoire consacré au site Web de la BPI l'importance de ce concept :

« L'enjeu est pourtant crucial : à une période où les bibliothécaires constatent et regrettent une stagnation, voire une baisse, de la fréquentation de leurs établissements, Internet offre l'occasion de renouveler les modes de fréquentation, qu'il s'agisse de la bibliothèque sur place ou de la bibliothèque virtuelle, qui doit désormais être considérée comme une annexe à part entière²⁷. »

Il s'agit donc d'un autre mode de fréquentation de la bibliothèque, qui doit être aussi soigné que l'établissement lui-même. Denis Llavori souligne d'ailleurs que cela permet aux habitants défavorisés au niveau des équipements de leur territoire (en particulier les populations rurales) d'avoir un accès direct à la bibliothèque sans se préoccuper de la distance ni des horaires d'ouverture²⁸.

Bien des sites reprennent les services proposés par leur établissement. Selon une grande étude sur les perceptions des habitants du Québec à l'égard de leurs bibliothèques, commandée par la Table de concertation des bibliothèques québécoises en collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec, les trois principaux rôles que les Québécois attribuent aux bibliothèques sont « de fournir de l'aide à la recherche d'information (8,8/10); d'être un endroit où se procurer des livres, de la musique et des films (8,7/10); et de rendre la culture accessible à tous en offrant des services gratuits (8,7/10)²⁹. » Si l'on suppose (et c'est assez vraisemblable) que cette perception est la même en France, les sites Web des bibliothèques territoriales peuvent parfaitement correspondre à ce modèle, grâce à l'OPAC, aux ressources numérisées et à la mise en ligne de services comme les services de référence à distance, les sélections de lecture et les conférences en ligne.

Le site Web est ainsi un bon support pour les nouveaux services que les bibliothèques sont appelées à fournir. Marie Martel souligne dans ce billet de son blog les contradictions de la société actuelle, et le rôle que les bibliothèques peuvent y jouer :

« Aujourd'hui la société du loisir côtoie la problématique du chômage et de l'immigration. On déplore la surcharge informationnelle alors que l'analphabétisme fonctionnel, le décrochage scolaire et les carences dans la formation continue sont des maux bien documentés. Autre contradiction, l'accès à l'information est élevé en principe démocratique mais les écarts sociaux sont tels que plus de 40 % de la population n'est pas équipé pour accéder à l'information numérique et combien d'autres, parmi ceux qui y accèdent, n'ont pas les connaissances requises pour l'utiliser et l'évaluer de manière critique. Le livre et le texte sont des dispositifs bien ancrés mais aujourd'hui les technologies numériques bouleversent la pratique de la lecture par l'intermédiaire d'informations fragmentées, de documents interactifs avec des conséquences sur la transmission des savoirs dont on mesure encore mal la portée.

²⁷ JOSTE, Clémence. *La place du site Web au sein de la bibliothèque : organisation et objectifs : l'exemple de la Bibliothèque publique d'information*. MEYER, Anne (dir.). 2005. 71 p. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib.

²⁸ LLAVORI, Denis. Accessibilité et territoires. *BBF* [en ligne], 2009 [Consulté le 15 juillet 2010], t.54, n° 5. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0019-003>.

²⁹ TABLE DE CONCERTATION DES BIBLIOTHEQUES QUEBECOISES. *Perceptions et satisfaction des Québécois à l'égard des bibliothèques* [en ligne]. [sln] : Léger Marketing, juin 2009 [consulté le 6 juillet 2010], p.10. Disponible sur le Web : http://www.banq.qc.ca/documents/a_propos_banq/communiques/Rapport_Final_Table_de_concertation_des_bibliotheques.pdf.

Ce qui se détache clairement dans cet horizon brouillé, c'est que les bibliothèques sont appelées à faire une différence dans la résolution de ces contradictions au sein de la sphère publique. La vision de la bibliothèque n'est plus celle d'un entrepôt où un certain produit-livre est soumis à un processus, conservé et diffusé, on le dit et on le répète souvent, elle représente un centre de culture communautaire qui supporte l'accès à l'information et au savoir dans le contexte de surabondance, d'inégalités sociales, de transformation qui caractérisent la société numérique et pour laquelle on sollicite son intervention³⁰. »

Cet accès à l'information et au savoir dont parle l'auteur peut être supporté, du moins en partie, par les sites Internet, qui, en faisant circuler les flux, permettent aux savoirs de se télescoper de façon plus vive et plus naturelle que les stocks des collections. Les sites peuvent être un outil idéal pour que les bibliothèques tiennent leur rôle de « circulateur », ainsi que le conçoit Daniel Parriocha. Il s'agit de

« stimuler le développement des connaissances, favoriser les rencontres, les télescopages d'idées nouvelles et, par conséquent, l'interaction et la combinaison des savoirs existants. Concentrant localement les flots d'information, (...) de favoriser leur mixage, afin de susciter de nouvelles ressources, et de relancer ainsi la machine informationnelle³¹. »

4. Les spécificités des sites Web des bibliothèques départementales

Les enjeux des sites Web des bibliothèques départementales rejoignent ceux des bibliothèques municipales en ce qui concerne la visibilité, l'aide à la recherche d'informations par le catalogue et les actualités sur les services comme les animations³². La notion de visibilité importe même davantage, car les bibliothèques départementales, qui travaillent souvent dans l'ombre, sont assez méconnues par leurs publics potentiels.

Mais la spécificité des sites Web des bibliothèques départementales est que, comme le montre un rapport de l'ADBBDP au groupe Evaluation du *Schéma numérique des bibliothèques*, il s'adresse potentiellement à deux publics (au moins) :

« le « grand public », qui peut y trouver des informations sur l'action culturelle liée à la lecture publique dans son département, et, dans le meilleur des cas, le catalogue en ligne de la BDP qui peut (ou non) fédérer un ou plusieurs catalogue de bibliothèques municipales

le public des bibliothécaires, volontaires ou salariés, qui peut y trouver des informations et des ressources pour exercer au mieux ses missions au sein du réseau départemental de lecture publique³³. »

Il s'agit donc de s'adresser à tous les publics à la fois, ce qui rend plus complexe la création d'un site Internet, ou de choisir de ne s'adresser, comme le font

³⁰ MARTEL, Marie. Les 10 + 5 qualités d'un espace de bibliothèque. *Bibliomancienne* [en ligne], 28 août 2010 [consulté le 30 août 2010]. Disponible sur le Web : <http://bibliomancienne.wordpress.com/2010/08/28/les-10-5-qualites-dun-espace-de-bibliotheque/>.

³¹ PARROCHIA, Daniel. Nécessité des réservoirs et exigence des flux : vers une néo-bibliothéconomie. *BBF*, 2001, t.41, n° 1, p. 38-46.

³² Voir sur ce sujet SONNIER, Corinne. De l'avenir des bibliothèques départementales de prêt : Le point de vue de l'Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. *BBF* [en ligne], 2010 [Consulté le 15 juillet 2010], t.55, n°2. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0026-005>.

³³ ADBBDP. Note sur l'évaluation du numérique en BDP. In FRANCE. Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Mission de l'information scientifique et du réseau documentaire. Groupe « évaluation ». *L'évaluation du numérique dans les bibliothèques françaises*. JOUGUELET, Suzanne (dir.). Septembre 2009. (annexes).

traditionnellement les bibliothèques départementales, qu'au public des bibliothécaires en espérant que leurs bénéficiaires rejaillissent sur le plus grand nombre. Les choix à opérer pour la création ou le renouvellement d'un site Internet de bibliothèque départementale sont donc nombreux, et ils supposent de bien cerner les objectifs du site. Le rapport de l'ADBBDP les cite :

- « - meilleur accès à la culture et à l'information pour le public final ?
- améliorer l'offre des bibliothèques municipales du réseau ?
- améliorer la formation, la sensibilisation des bibliothécaires du réseau ?
- cibler le public du département? Du réseau des communes de moins de 10000 habitants ? Un public plus large ? Uniquement le public des bibliothécaires³⁴ ? »

Enfin, comme l'arrivée en nombre de ressources numériques (parfois gratuites comme Google Books) bouscule le fonctionnement des bibliothèques en général en les obligeant à se repositionner, il en est de même pour les bibliothèques départementales qui ont à se demander si ce n'est pas à elles d'être pourvoyeuses de ressources numériques pour les départements, plutôt que les petites bibliothèques dont elles s'occupent. L'ADBBDP conclut d'ailleurs, après lecture de l'enquête 2008 commandée par l'Assemblée des départements de France sur *L'avenir des BDP*³⁵, que

« cette enquête fait apparaître les nouvelles technologies comme l'une des deux grandes évolutions à venir susceptibles de modifier profondément les missions et l'identité des BDP³⁶. »

B. LES BIBLIOTHEQUES INVISIBLES

J'ai assisté il y a quelques temps à une journée professionnelle au cours de laquelle était prévu un exposé sur le renouvellement du site Internet d'une bibliothèque municipale. Alors que l'intervenante expliquait comment son équipe avait réussi à faire un site Internet innovant, avec des flux RSS et des sélections en ligne, j'ai pu entendre dans mon dos les rires étouffés de quelques bibliothécaires qui s'étonnaient à mots couverts que ce fût une innovation : « mais tout le monde fait cela ! »

Il n'est certes pas toujours facile, quand on travaille dans une collectivité, de connaître la situation de sa bibliothèque comparée à celles du territoire national. Or, la situation est loin d'être aussi brillante qu'on ne le croirait. Ainsi, quand Clémence Joste supposait dès 2005 :

« toutes les bibliothèques ou presque se sont aujourd'hui dotées d'un site Web ; l'enjeu s'est donc déplacé de la création de ce site à son amélioration³⁷. »

Elle ignorait sans doute le nombre de bibliothèques invisibles sur le réseau.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ FRANCE. Assemblée des départements de France. *L'avenir des BDP* [en ligne]. Maisons-Alfort : SCP Communications. Juillet 2008 [consulté le 6 novembre 2010]. Disponible sur le Web : http://scpcommunication.fr/dl/ADP_biblioDepartementalesPret2008.pdf.

³⁶ ADBBDP. Note sur l'évaluation du numérique en BDP. *Op. Cit.*

³⁷ JOSTE, Clémence. *La place du site Web au sein de la bibliothèque : organisation et objectifs : l'exemple de la Bibliothèque publique d'information*. MEYER, Anne (dir.). 2005. 71 p. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib.

1. Les bibliothèques municipales et intercommunales

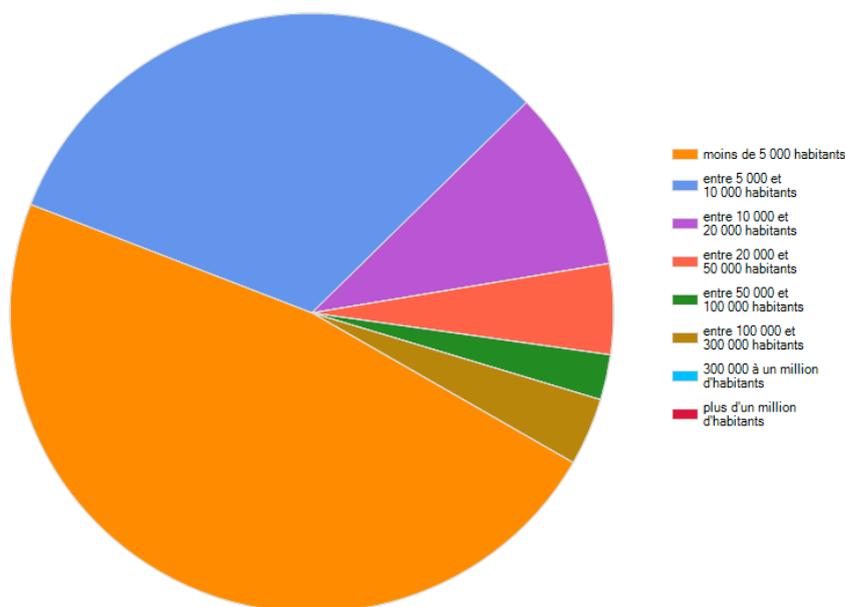
Selon les chiffres de la dernière enquête de la Direction du Livre et de la Lecture mise en ligne (2007)³⁸, 65,6 % des bibliothèques municipales françaises ne possédaient pas de site Internet, sur un échantillon représentatif de 2067 bibliothèques municipales, soit près de la moitié des établissements du territoire. Ce chiffre a de quoi effrayer, mais en trois ans, la situation a probablement évolué de façon positive : en effet, les chiffres de la DLL de 2007 montraient déjà une augmentation de 20% par rapport à l'enquête de 2004, et les chiffres de 2008 une augmentation de 8% en un an. De plus, comme me l'a expliqué Patricia Le Galèze, le Ministère de la Culture et de la Communication se heurtant également au problème des diverses significations du terme de site Internet, il est difficile de faire un tri parmi les chiffres donnés par les bibliothèques lors de l'enquête.

En ce qui concerne mon questionnaire en ligne, on peut déjà avancer qu'une majeure partie des bibliothèques invisibles en ligne, n'ayant pas déposé d'emails dans l'annuaire du Ministère de la Culture et de la Communication, ne l'ont pas reçu. Les chiffres que j'ai recueillis sont donc à manier avec précaution. Selon mes données, 36% des bibliothèques municipales et intercommunales ne possèdent pas du tout de site Internet ni de pages sur le site de leur tutelle, ce qui laisse encore une grande marge de progression dans le domaine.

Il s'agit surtout des bibliothèques de territoires peu peuplés : presque la moitié des bibliothèques invisibles sur la Toile appartiennent à des collectivités de moins de 5 000 habitants, et si on compte jusqu'à 10 000 habitants, le chiffre monte jusqu'à près de 80%. Les petites bibliothèques ayant peu de personnel professionnel des bibliothèques, ces statistiques ne sont pas trop surprenantes. Il est plus étrange, en revanche, que 9 bibliothèques situées dans des collectivités de plus de 20 000 habitants aient répondu ne pas avoir de site du tout.

³⁸ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales d'Outre-Mer : Données d'activité 2007, synthèse nationale*. Paris : DLL, bureau des bibliothèques territoriales, 2007, p.22.

Votre bibliothèque dessert une collectivité de :



Une autre surprise est que, bien que seules 30% de ces bibliothèques aient un catalogue en ligne, la moitié de celles-ci ont un catalogue enrichi : il semble donc que l'enrichissement du catalogue soit devenu primordial pour les professionnels des bibliothèques. Il s'agit à présent de ne pas concentrer leurs efforts uniquement sur le catalogue au détriment des sites Web.

2. Les bibliothèques départementales

Que ce soit dans le recueil de données de la DLL ou dans mon questionnaire en ligne, la situation des bibliothèques départementales est bien meilleure : de 25,5% (DLL 2007) à 28% (mon questionnaire) de celles-ci n'auraient pas de site du tout. Il est donc difficile de faire des hypothèses à partir des chiffres que j'ai recueillis : les réponses de 11 bibliothèques départementales ne sont pas réellement représentatives. On peut néanmoins remarquer que si la moitié d'entre elles proposent un catalogue en ligne, aucune n'a de catalogue enrichi.

3. Les raisons invoquées

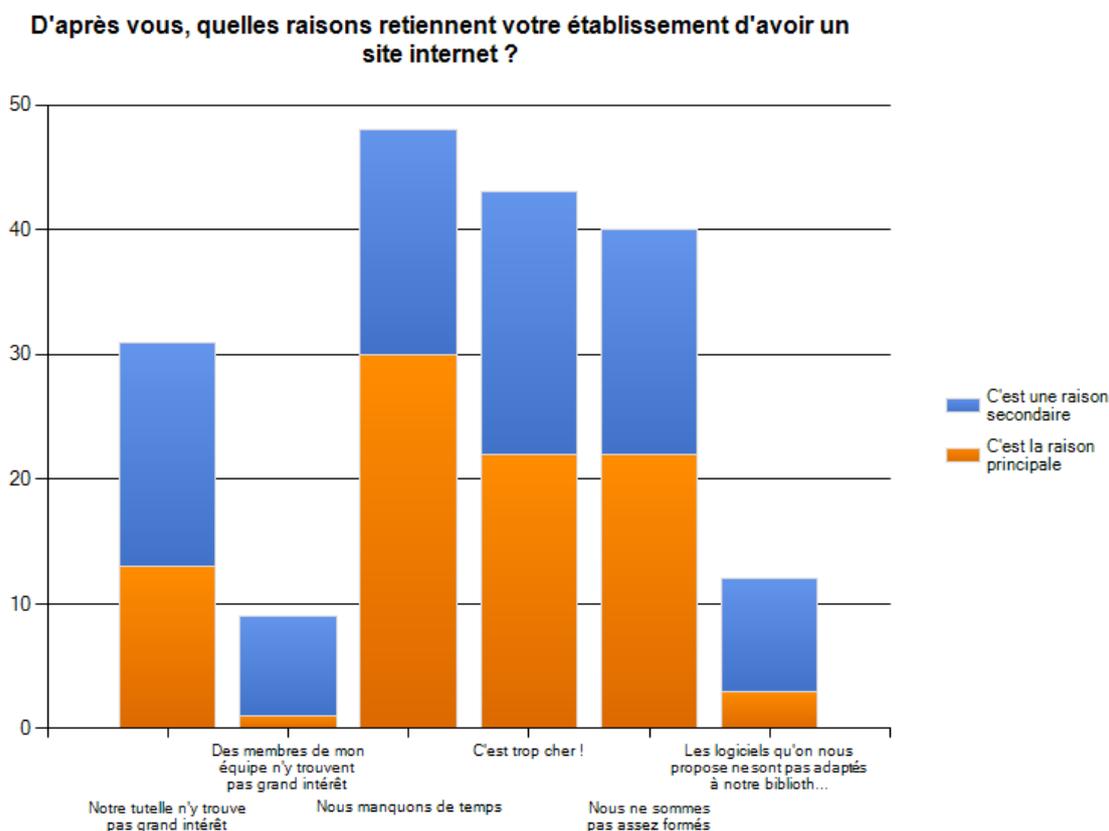
a) Un manque de temps et d'argent ?

La majeure partie des bibliothèques qui n'ont pas de site invoque un manque de temps, ce qui tendrait à montrer que, si elles sont intéressées par le concept, elles n'en font pas une priorité. Un commentaire indique d'ailleurs que

« tant que nos bibliothèques seront en sous-effectif, dans notre cas un agent à temps plein pour 4000 habitants, certaines actions doivent être reléguées au second plan, même si je considère qu'avoir un site pour la bibliothèque ou son catalogue en ligne serait très intéressant³⁹. »

³⁹ Voir Annexe 1 : mon questionnaire en ligne.

Cependant le nombre important de commentaires comme celui-là déposés par les agents de ces bibliothèques⁴⁰ laisse penser qu'ils ressentent le besoin de se justifier : il y a donc bien une prise de conscience de la nécessité d'un site Web pour une bibliothèque. Viens ensuite l'idée qu'un site Web coûterait trop cher, qui rejoint le manque de temps en cela que seul le recrutement d'un personnel supplémentaire permettrait à l'équipe de trouver le temps nécessaire à la création d'un site.



Lors de la création de mon questionnaire en ligne, j'avais peu de connaissances sur ces questions de coût en temps ou en argent, c'est pourquoi j'avais essayé de m'en faire une idée en ajoutant une question assez vague, la question 18 « Quelle part de votre budget est consacrée à votre site Internet ? ». Les réponses possibles (rien du tout/ une part insignifiante/ une grosse dépense de temps et d'énergie/ une part importante, qui nous oblige à faire des choix) en ont désarçonné plus d'un, mais la majorité des répondants ont obligeamment fait un choix parmi ceux proposés ou, mieux encore, m'ont explicité leurs réponses en commentaire. Si plus des deux tiers des bibliothèques qui possèdent un site Web ont répondu que le site ne leur coûtait rien du tout, ou une part insignifiante, l'autre tiers a répondu que c'était une grosse dépense de temps et d'énergie. Comment expliquer les disparités qu'on rencontre dans les dépenses des bibliothèques ?

(1) Les dépenses financières

En 2008, la Direction du Livre et de la Lecture a enquêté auprès des Bibliothèques municipales classées et des bibliothèques municipales ayant des projets de numérisation du patrimoine pour une étude sur les ressources informatiques et la mise en ligne de

⁴⁰ Les bibliothèques invisibles forment 36% des réponses à mon questionnaire, et 47% des commentaires laissés en fin du questionnaire

documents numérisés⁴¹. Elle a reçu 64 réponses, dont beaucoup venaient de bibliothèques de villes de taille importante. En ce qui concerne les dépenses financières des bibliothèques, les écarts entre les établissements sont expliqués ainsi :

« Les moyens financiers alloués à l'informatique de la bibliothèque varient suivant qu'ils sont ou non distingués du budget de la collectivité (la prise en charge du matériel informatique, du personnel dédié), en fonction de l'appel à un prestataire, ou la prise en compte des subventions. Par ailleurs ces montants peuvent être soumis à de fortes variations d'une année à l'autre, selon les projets de l'établissement (réinformatisation, changement de logiciels, achat de serveurs...)»⁴². »

Il y a donc souvent un investissement premier pour la création du site, comme pour cette bibliothèque :

« Une grosse dépense à la création, mais une part insignifiante pour la maintenance et l'hébergement »⁴³

Il faut ensuite compter les coûts de maintenance et surtout de réajustement quand certains logiciels changent, quand un nouveau développement apparaît ou que l'offre de ressources en ligne change et qu'il faut faire à nouveau des connections avec le site et le catalogue. Cependant, toutes ces dépenses peuvent être prises en charge par le budget de la collectivité, sous plusieurs modalités, comme ici :

« développé par le service informatique de la Ville, le site coûte son hébergement sur un serveur externe qui héberge aussi le site de la Ville »⁴⁴. »

L'idée de coût peut aussi entrer en compte pour les bibliothèques qui souhaiteraient utiliser le portail clés en main offert par le fournisseur d'un SIGB. Cependant, pour des petits établissements comme ceux qui constituent la majorité des bibliothèques invisibles, les prix des logiciels sont assez bas et les fournisseurs sont pléthore, avec en particulier un grand choix de logiciels *open source*⁴⁵. Le site du Risom⁴⁶, un réseau de médiathèques d'une petite intercommunalité du département de la Haute-Loire, a ainsi été élaboré avec un logiciel libre en faisant appel à une société privée pour qu'elle mette en place les fonctionnalités voulues. Le site a coûté 3000 euros lors de sa création, et à nouveau 3000 euros lors de la rénovation de ses possibilités ; les financements croisés de la Drac, de la Région et du Département destinés à l'informatisation des bibliothèques ont permis de réunir les moyens nécessaires. La communauté qui se crée autour du logiciel permet d'amoindrir tout coût supplémentaire : quand l'un des membres paye pour obtenir un développement, cela se répercute automatiquement sur les sites de toute la communauté. Renaud Aïoutz, le directeur du réseau, rappelle la nécessité de la coordination entre utilisateurs pour que chacun finance à son tour les évolutions, et exprime ses besoins au groupe.

(2) Les moyens humains

Les dépenses majeures sont donc les moyens humains mis à disposition pour ces sites Internet. On retrouve ici le tiers de sondés qui ont répondu qu'ils dépensaient beaucoup

⁴¹ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés* [en ligne]. Paris : DLL, 2008 [consulté le 20 novembre 2011]. 6 p. Disponible sur le Web : http://www.patrimoineecrit.culture.gouv.fr/Num/Bilan_enquete_DLL_mise_en_ligne_doc_numerises.pdf.

⁴² *Ibidem*, p.1.

⁴³ Voir Annexe 1 : le questionnaire en ligne.

⁴⁴ *Ibidem*.

⁴⁵ Voir l'intervention de Marc Maisonneuve dans l'atelier *Les bibliothèques, un marché en mutation : le point de vue des prestataires informatiques*. lors du 56^{ème} congrès de l'ABF « Bibliothèques, et si on parlait d'argent ? » à Tours du 20 au 23 mai 2010.

⁴⁶ <http://www.risom.fr/>.

en temps et en énergie. Encore une fois, la situation peut être très différente selon les choix opérés par la bibliothèque et sa tutelle, et le dynamisme des équipes. Il faut d'abord, pour élaborer le site, prendre le temps de la réflexion. Christine Tharel, la responsable des animations et de la communication à la bibliothèque municipale d'Angers, rappelle qu'un groupe de travail représentatif des différents services de la bibliothèque a travaillé sur le projet de site pendant une année entière.

Il faut ensuite compter le temps de travail quotidien. Pour cette bibliothèque municipale d'une ville de 6 000 habitants qui n'a pas de site Web propre mais un blog et une bibliothèque en ligne :

« Pas de ligne budgétaire mais un petit temps de travail de l'équipe, estimé à environ 3h/mois au total (rédaction des articles, choix des "coups de cœur" mis en ligne...) ⁴⁷ »

Tandis que d'autres bibliothèques vont y consacrer beaucoup de moyens humains, comme la bibliothèque intercommunale André Malraux de Béziers :

« Au niveau du fonctionnement (gestion du site), une personne à temps plein est nécessaire + collaboration de l'équipe pour enrichir les contenus ⁴⁸. »

ou la bibliothèque municipale Louis Aragon de Martigues :

« Part budgétaire insignifiante mais environ une journée de travail par semaine répartie entre plusieurs agents ⁴⁹ »

Enfin, d'après les témoignages de nombre de mes interlocuteurs, il faudrait également compter le temps et l'énergie employés par les équipes de direction pour faire en sorte que toutes les équipes de la bibliothèque se sentent concernées par le site et y contribuent régulièrement. Sophie Perrusson, la directrice de la Médiathèque de Levallois, souligne l'importance, au moment de l'élaboration du site, des groupes projets constitués de bibliothécaires pour favoriser l'adhésion des équipes. Il est en fait très difficile de se rendre compte des moyens humains mis à contribution pour le site Internet de la bibliothèque, comme l'enquête 2008 de la DLL le faisait remarquer :

« Les ETP (équivalents temps plein) n'ont pas toujours été faciles à estimer. En effet, ces tâches peuvent être parcellisées et reposer sur plusieurs personnes, tâches pouvant consister en des interventions irrégulières et ponctuelles quelques heures dans la journée. Par ailleurs les personnels informaticiens de la collectivité ont pu être pris en compte, rendant délicates les comparaisons aux effectifs de l'établissement ⁵⁰. »

b) Un manque d'information et de formation

Le problème le plus probant gît sans doute dans le manque d'information et de formation (3^{ème} raison invoquée pour l'absence de site). Un agent d'une bibliothèque d'une collectivité de moins de 10 000 habitants le mentionne en commentaire :

⁴⁷ Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

⁴⁸ *Ibidem*.

⁴⁹ *Ibidem*.

⁵⁰ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés* [en ligne]. Paris : DLL, 2008 [consulté le 20 novembre 2011], p.2. Disponible sur le Web : http://www.patrimoineecrit.culture.gouv.fr/Num/Bilan_enquete_DLL_mise_en_ligne_doc_numerises.pdf.

« J'aimerais beaucoup que notre BM ait son site. Mais il faudrait pour cela du personnel supplémentaire... et formé⁵¹ ! »

La formation des bibliothécaires est un enjeu majeur pour la présence de sites Internet satisfaisants, car les technologies de l'information nécessitent de nouvelles compétences chez les agents. Il faut par exemple pouvoir compter sur des compétences techniques. Les bibliothécaires territoriaux ont souvent l'appui des services informatiques de leur tutelle, mais eux seuls peuvent mettre en place une veille sur les avancées technologiques qui concernent le monde des bibliothèques. Laurence Rey en conclut donc que

« la maîtrise de l'outil informatique et de l'organisation de l'information sur Internet est indispensable, comme la capacité à discuter avec un prestataire de services informatiques ou un fournisseur de système informatique⁵². »

Ces compétences doivent être encore renforcées dans le cas, qui devrait devenir de plus en plus fréquent, où l'établissement proposerait des ressources à distance sur le site. Emmanuelle Bermès et Frédéric Martin expliquent dans un article du *BBF*⁵³ que les compétences à mobiliser sont diverses. Pour sélectionner les ressources, il faut des notions juridiques pour appliquer le droit à la propriété intellectuelle. Pour signaler ces mêmes ressources, il convient de connaître des systèmes de métadonnées de plus en plus complexes. Enfin, pour diffuser et valoriser, la médiation doit s'appuyer sur les outils utilisés par les internautes : il faut donc faire une veille sur le sujet. Ces nouvelles compétences expliquent pourquoi l'idée d'une spécialisation du métier, appelée « bibliothécaire-système » a surgi dans le cadre de la réflexion sur le *Schéma numérique des bibliothèques*. Laurence Rey explique :

« Pour eux, le niveau requis de ses savoirs est élevé : « les futurs professionnels auront eux aussi un niveau de connaissances suffisant voir supérieur au niveau exigé par les concours ». Cependant, ce professionnel sera doté de savoir-faire très étendus : tant en informatique que sur les techniques de production et d'indexation des contenus en ligne. En outre, il devra être capable de faire de la veille sur Internet, de négocier avec les fournisseurs et les éditeurs, d'établir un cahier des charges, de connaître les contraintes juridiques liées à la diffusion de documents numériques (droit d'auteur), de discuter avec des experts, tout en maîtrisant l'anglais⁵⁴. »

Alain Duperrier rapporte dans les actes d'une journée d'études de l'ADBDP les résultats d'une enquête faite en 2008 auprès des bibliothèques départementales⁵⁵. A la question n° 7 « Vous estimez-vous suffisamment formés ou informés pour mettre en œuvre vos éventuels projets et faire face aux mutations numériques encore à venir ? », les deux tiers des interrogés ont répondu non. Ce constat peut être expliqué par divers arguments. E. Bermès et F. Martin en développent quelques-uns :

⁵¹ Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

⁵² REY, Laurence. *Nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* [en ligne]. PEYRELONG, Marie-France (dir.). 2010, p.22. Mémoire d'études : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48301>.

⁵³ BERMES, Emmanuelle et MARTIN, Frédéric. Le concept de collection numérique. *BBF* [en ligne], 2010 [consulté le 15 juillet 2010], t.55, n°3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0013-002>.

⁵⁴ REY, Laurence. *Op. Cit.*, p.23.

⁵⁵ DUPERRIER, Alain. Ressources numériques et services électroniques en BDP. In *Les BDP et l'accès à la culture et à l'information à l'heure d'Internet* [en ligne], actes des journées d'étude de l'ADBDP, 28 septembre-1er octobre 2008, publié le 11 juin 2009 [consulté le 30 septembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article994>.

« l'acquisition des compétences spécifiques nécessaires aux gestionnaires de collections numériques est un défi. Une formation à cette gestion ne peut pas se limiter à l'apprentissage concret de tâches. C'est toute une culture professionnelle du numérique qu'il faut élaborer et transmettre, de façon à permettre aux acteurs de s'inscrire dans un environnement global, de comprendre les implications de leurs choix et de leurs actions.

Ce mode de formation très ouvert n'est pas vraiment naturel dans le domaine de la formation continue, qui est généralement plus applicative : prise en main d'un outil, apprentissage d'une tâche particulière quand on change de poste, préparation à un changement de carrière...

De plus, les experts susceptibles de former leurs collègues sont encore peu nombreux. Et dans bien des domaines – comme nous l'avons vu avec les outils –, le sujet est encore trop jeune pour que l'on puisse clairement exprimer et transmettre : on est souvent amené à communiquer sur des actions expérimentales, en cours, qui relèvent d'une expérience empirique. Beaucoup des personnels qui gèrent les collections numériques aujourd'hui se sont formés « sur le tas »⁵⁶. »

Cela rejoint les situations que j'ai pu rencontrer lors de mes entretiens avec des bibliothécaires. En effet, la plupart du temps, les agents responsables de la création du site des établissements contactés étaient soit des titulaires qui se sont formés tous seuls par goût (certaines équipes craignant alors les effets de leur départ sur la qualité des services offerts en ligne par la bibliothèque), soit des non-titulaires en contrats aidés (la majorité étaient des emplois-jeunes) qui ont bénéficié de l'obligation de formation liée à ces contrats. Le rapport du *Schéma numérique des bibliothèques* préconise donc « [d'] inciter les organismes de formation à développer une offre de formation initiale et continue répondant aux besoins des bibliothèques de toute taille et mieux faire connaître cette offre⁵⁷. »

Les équipes des bibliothèques ignorent souvent comment faire un choix dans l'offre pléthorique non seulement de SIGB mais surtout de fournisseurs de sites Internet. En effet, il est facile de trouver gratuitement ou pour un prix modique un hébergement pour son site Internet, même (et sans doute plus encore) lorsque l'on ne possède pas de catalogue en ligne. La bibliothèque de Billom, petite ville de moins de 5 000 habitants du Puy-de-Dôme, a ainsi pu créer un très joli site⁵⁸ (avec des nuages de tags) gratuitement grâce au libre Webnode⁵⁹, alors qu'elle ne dispose toujours pas de catalogue en ligne.

Faute de personnel formé, les bibliothèques utilisent la débrouille, grâce à leurs relations et aux rencontres de hasard. Le site de Billom a ainsi été créé bénévolement grâce à un jeune de 13 ans, Yohan Chalier, passionné de programmation⁶⁰ ; le site est cependant en pause jusqu'en juillet 2011 parce que le webmaster est parti en formation loin de la bibliothèque et que personne ne peut le remplacer. Les sites suivent donc les aléas des bibliothèques, et nombre d'entre elles n'ont pas la chance de se faire aider par un petit programmeur...

⁵⁶ BERMES, Emmanuelle et MARTIN, Frédéric. *Op. Cit.*

⁵⁷ Recommandation n°11. FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Schéma numérique des bibliothèques* [en ligne]. RACINE, Bruno (rapporteur). Paris : DLL, 2009, p.7. Disponible sur le Web : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000143/0000.pdf>.

⁵⁸ <http://bibliothequebillom.Webnode.com/>.

⁵⁹ <http://www.Webnode.fr/>.

⁶⁰ Voir son blog <http://lepetitprogrammeur.Webnode.com/>.

Le fleurissement des blogs de bibliothèques tient aussi à ce fait qu'un blog est très facile à mettre en place et ne nécessite pas de véritable formation préalable. Faute de pouvoir programmer eux-mêmes leur site institutionnel, certaines bibliothèques l'ont même retiré, comme à Guebwiller :

« La médiathèque de Guebwiller possédait un site Internet qui était un peu désuet, nous avons décidé de le supprimer car nous mettons à disposition de notre public un portail documentaire assez complet et un blog⁶¹. »

Les OPAC et les blogs servent donc parfois de roue de secours en l'absence de site Internet facile à créer et à faire évoluer. Face à une forte demande, cette bibliothèque départementale évoque ainsi l'idée d'utiliser des outils simples et gratuits :

« Nous ne proposons qu'un catalogue en ligne qui reprend aussi les fonds d'une trentaine de bibliothèques de notre réseau (catalogue collectif constitué à partir du même logiciel développé dans le réseau). Nous proposons ce catalogue (et les réservations en ligne, la consultation des comptes, des sélections de livres...) uniquement à notre réseau (ce catalogue n'est pas en accès libre). Malgré tout la consultation de ce catalogue est très importante et les réservations qui circulent ensuite grâce à une navette ont "explosé". Nous envisageons, faute d'un portail, d'offrir des choix de sites, abonnement flux RSS... avec la constitution d'un Netvibes⁶². »

Il existe pour la plupart des bibliothèques, semble-t-il, une chronologie de la visibilité sur Internet : il faut d'abord passer par quelques pages sur le site de la tutelle, dans lesquelles on indique parfois l'adresse d'un catalogue en ligne, pour pouvoir passer plus tard à l'autonomie du site institutionnel. Quatre bibliothèques invisibles ont ainsi laissé un commentaire indiquant que des pages ou un catalogue sur le site de leur tutelle étaient en projet⁶³.

C. LA BIBLIOTHEQUE SOUS TUTELLE

1. Des élus réticents

« Les sites de bibliothèques municipales (ou intercommunales) ont conquis leur autonomie et leur liberté éditoriale en plaidant pour le contact direct avec l'internaute et en montrant l'importance que l'identité de l'établissement pouvait avoir dans son développement et son rayonnement. Certes, il en existe encore quelques-uns auxquels on n'accède que par la page d'accueil de la mairie ou de la communauté d'agglomération (on ne citera pas de noms, il ne faut pas les accabler – les maires, voulons-nous dire), mais les bibliothèques de lecture publique sont de plus en plus visibles par elles-mêmes, sur la Toile⁶⁴. »

Il est difficile de produire un chiffre sur le nombre de bibliothèques qui ne possèdent que quelques pages sur le site de leur tutelle. En effet, mon questionnaire étant sur le sujet quelque peu ambigu, les réponses le sont aussi, selon que le bibliothécaire considérait la présentation de sa bibliothèque sur le site de sa tutelle comme un site Web à part entière ou non. Un quart des bibliothèques interrogées ont pourtant répondu

⁶¹ Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

⁶² *Ibidem*.

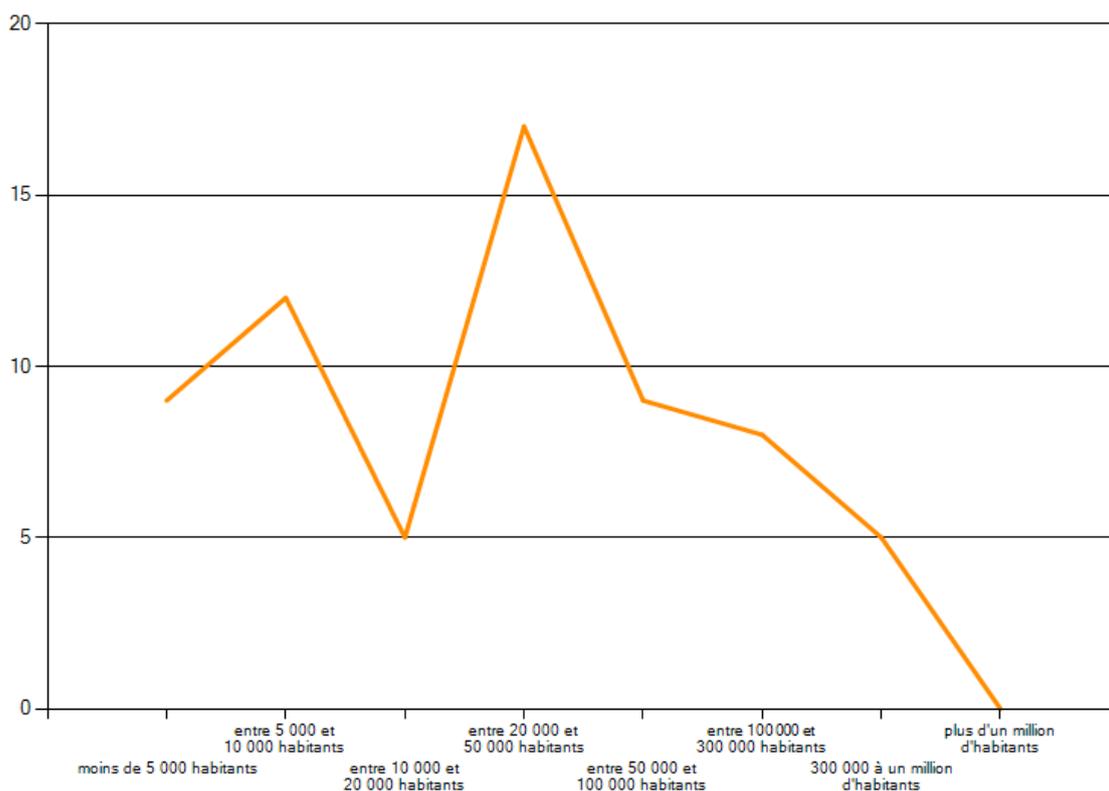
⁶³ *Ibidem*.

⁶⁴ ALIX, Yves. À travers l'espace (infini) du Web. *BBF* [en ligne], 2008 [consulté le 28 juillet 2010], t.53, n° 4. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0057-010>.

posséder un site Web « inséré dans le site de [leur] tutelle ». Ce chiffre et mon observation des sites me font constater que trop de bibliothèques territoriales n'ont pas encore réussi à conquérir leur autonomie.

Contrairement aux bibliothèques invisibles, les bibliothèques qui n'ont pas de site propre peuvent appartenir à des collectivités de toutes tailles, avec une prépondérance des villes moyennes de 20 000 à 50 000 habitants (plus d'un quart des bibliothèques).

Votre bibliothèque dessert une collectivité de :



Une des raisons à cela est sans doute que beaucoup de petites collectivités n'ont pas encore de site Internet. On peut aussi envisager que les mairies des collectivités plus grandes, parce qu'elles ont plus de personnels et d'équipements à gérer, sont peut-être plus nombreuses à vouloir garder la main sur la communication de leurs établissements.

En effet, il est assez difficile de connaître l'éventail de raisons pour lesquelles certaines bibliothèques ne bénéficient que d'une vitrine sur le site de leur tutelle. Comme aux bibliothèques possédant un site Internet, j'ai posé la question des freins qui pouvaient empêcher l'amélioration de leur site (question 20 « Qu'est-ce qui, d'après vous, freine vos projets d'amélioration du site ? »). Comme la question n'était pas spécifique (les informations sur le site pourraient être améliorées sans forcément passer par la création d'un site propre), les réponses des bibliothèques dont nous nous occupons divergent peu des réponses générales. Par ailleurs, à la question 19 « qu'aimeriez-vous ajouter/modifier dans votre site Internet pour l'améliorer ? », seules quelques bibliothèques ont mentionné le problème éventuel de ne pas avoir de portail propre. La médiathèque de Contes Alpes Maritimes souhaite ajouter un portail, en indiquant que toute aide serait précieuse, et une autre bibliothèque de même taille (entre 5 000 et 10 000 habitants) aimerait une « meilleure visibilité de la bibliothèque à l'intérieur du site consacré aux services municipaux ». Plusieurs signalent des problèmes de design, en

mentionnant leur aspiration à pouvoir s'affranchir de la charte graphique ou même de la feuille de style de la tutelle ou en demandant « une meilleure présentation ». D'autres enfin évoquent la question de l'ergonomie⁶⁵.

Puisqu'il n'existe pas de données expliquant pourquoi certaines bibliothèques n'ont pas de site propre, mais seulement quelques pages sur le site de leur tutelle, nous sommes réduits à des hypothèses. Certaines bibliothèques partagent vraisemblablement le manque d'information et de moyens des bibliothèques invisibles. D'autres n'ont pas encore saisi les enjeux d'un site de bibliothèque propre, et pensent qu'une vitrine sur la Toile suffit. D'autres, sans doute, n'ont pas réussi à partager leurs ambitions pour la visibilité de leur bibliothèque avec leur tutelle. Une bibliothèque municipale a d'ailleurs ajouté dans les commentaires de fin de questionnaire :

« L'idéal pour notre bibliothèque serait d'avoir notre propre site Internet et de mettre notre catalogue en ligne. »

En effet, les questions de négociation avec les élus pour l'obtention d'un site propre sont apparues de façon récurrente dans mes entretiens avec des bibliothécaires ayant réalisé un site Web dynamique. Deux cas de figures m'ont été soumis. Dans le premier cas, les élus étaient enthousiastes au sujet des technologies de l'information et soutenaient les projets de la bibliothèque dans ce sens, ce qui aboutissait à des sites Web de bibliothèque très réussis. Dans le deuxième cas, les élus n'avaient pas saisi les enjeux du numérique : soit la collectivité n'avait pas de site Internet, soit elle en avait un en projet, mais ce dernier prenant du retard, la bibliothèque réalisait son propre site avec les moyens du bord et l'annonçait publiquement lors d'un évènement quelconque : le site était alors accepté, car il ne coûtait rien de plus à la collectivité. Les bibliothèques dans le dernier cas paraissent redouter la création ou la réactualisation du site de leur collectivité en raison de l'âpre négociation qui s'ensuivrait au sujet de l'autonomie du site Web de la bibliothèque.

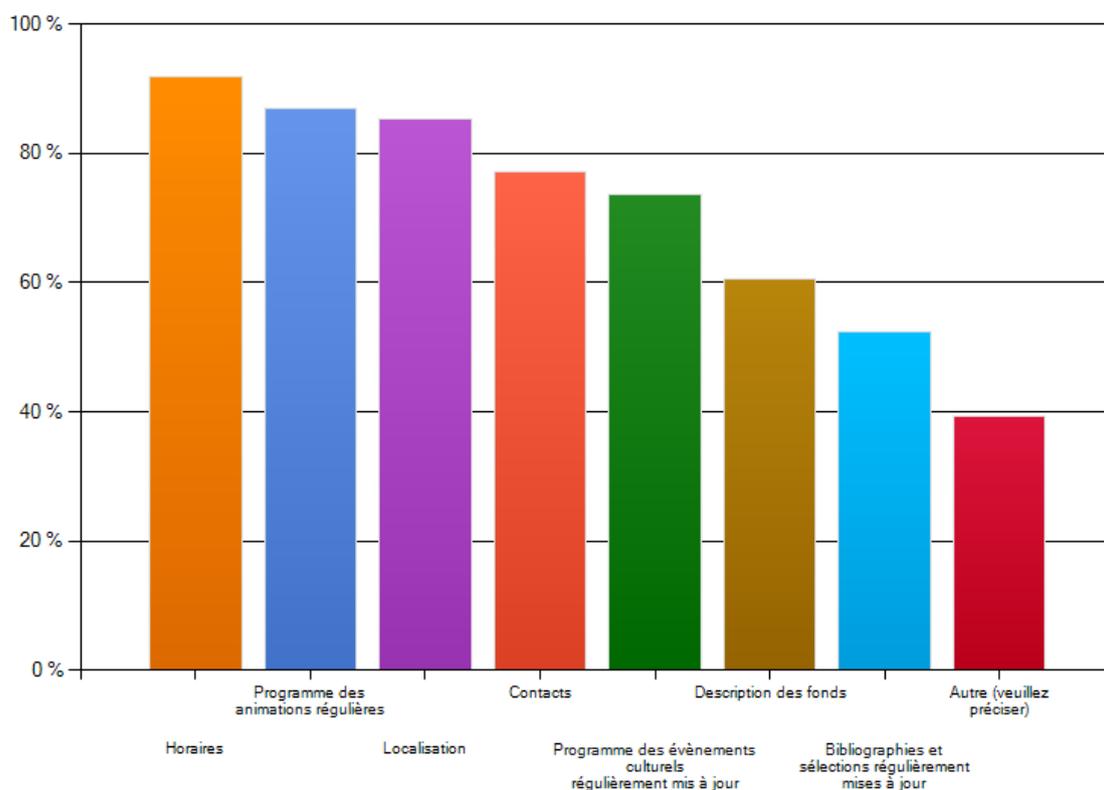
Ainsi, certains élus souhaitent en priorité conserver une constance dans leur message à l'égard des résidents, au détriment de l'autonomie nécessaire à la bibliothèque pour créer une relation personnalisée avec l'utilisateur. Les pages proposées sur le site de la tutelle s'apparentent à des « coins lectures » ouvertes dans les locaux de la mairie. Il est essentiel que la portée symbolique d'un bâtiment indépendant soit aussi respectée dans l'annexe virtuelle qu'est le site internet de la bibliothèque.

2. Les informations des bibliothèques sur les sites de leur tutelle

Un avantage à la présence de la bibliothèque sur le site de la tutelle est que l'établissement n'a à se soucier ni d'améliorer le design, ni d'ergonomie, ni d'intégration du catalogue dans le site, puisque tout est décidé d'avance. De nombreuses bibliothèques dans ce cas utilisent donc tous les moyens possibles pour proposer des services à leurs lecteurs. On remarque ainsi une certaine homogénéité dans les services offerts :

⁶⁵ Une bibliothèque municipale demande par exemple « un accès plus simple ».

Quels services proposez-vous sur ce site ?



Les autres services ajoutés en commentaire sont soit ceux du catalogue (réservation et prolongation en ligne, avis...) soit des documents imprimables, pour l'inscription notamment. Quelques bibliothèques ont aussi mentionné des services à distance comme les expositions en ligne ou des ressources numériques, mais je me suis aperçue en allant visiter chacun de leurs sites qu'elles avaient des sites propres : une confusion était en effet possible à la question 9 « Votre site est-il inséré dans celui de votre tutelle ? » entre l'hébergement par le serveur de la tutelle et le fait de bénéficier d'un espace à l'intérieur du site de la collectivité.

On voit bien que les bibliothèques sous tutelle sont dans une phase intermédiaire quand on observe les statistiques des réponses à mon questionnaire. Par exemple, elles sont davantage que la moyenne des répondants à déclarer un catalogue en ligne (75% d'entre elles en possèdent un, contre 65% des répondants) mais elles sont moins nombreuses que celles qui ont un site Internet propre (89% d'entre elles ont un OPAC).

En revanche, même si on remarque dans les commentaires qu'elles en ont l'ambition, elles ne proposent que peu d'interactivité. Elles sont ainsi moins nombreuses que la moyenne des répondants (45%), et encore moins que celles qui ont un site propre (52%), à offrir un catalogue enrichi : elles ne sont que 37% à le proposer. De même, elles sont relativement moins nombreuses que les bibliothèques qui ont leur site propre à fournir leurs coordonnées de contact (77% d'entre elles les fournissent, contre 95% pour les secondes).

Nous avons vu que certaines bibliothèques n'ont pas de site propre, qu'en est-il à présent des bibliothèques qui partagent leur site Internet ?

D. UN SITE POUR DES BIBLIOTHEQUES : QUELLE VISIBILITE ?

1. Croissance des réseaux de lecture publique

On observe aujourd'hui une tendance à la mise en réseau des bibliothèques françaises. Certains réseaux existent depuis longtemps, comme les réseaux communaux formés par l'association de bibliothèques centrales avec les bibliothèques de quartier, ou encore les réseaux départementaux. Depuis la loi 12 juillet 1999 dite loi Chevènement qui institue les communautés de communes et les communautés d'agglomération, les équipements d'intérêt communautaire peuvent également être transférés à l'intercommunalité. Certains choisissent donc de mutualiser la lecture publique sur leur territoire, ce qui pose parfois quelques difficultés. L'ADBGV et l'ADBDP avaient, dès 2004, soulevé cette question en commandant une étude à l'Observatoire des politiques culturelles⁶⁶. Alain Caraco résume ici les conclusions du rapport :

« La situation est particulièrement compliquée. Rares sont les cas simples de transfert de toutes les bibliothèques d'une agglomération, sous une direction unique, à l'intercommunalité. Il y a presque autant de cas de figure que d'agglomérations :

- transfert de la seule bibliothèque de la commune centre, ses annexes restant de la compétence communale. Cette situation peut s'accompagner de la création d'une nouvelle direction pour fédérer les annexes devenues orphelines !
- transfert de toutes les bibliothèques de la commune centre, mais pas de celles des communes périphériques,
- transfert de certaines bibliothèques de la commune centre et de certaines bibliothèques périphériques⁶⁷. »

Certains réseaux, en revanche, sont de libres associations entre différentes bibliothèques d'un territoire, qu'elles soient centres documentaires, bibliothèques universitaires ou bien bibliothèques municipales. Presque toutes les bibliothèques de lecture publique font donc, d'une façon ou d'une autre, partie d'un réseau. Comment faire apparaître les spécificités de chacune dans un site commun au réseau ?

2. Le site commun : visibilité et lisibilité

Les bibliothèques municipales ont l'habitude de proposer un seul site Internet pour leur réseau. Traditionnellement, le site fournit les mêmes services à tous les usagers du réseau (catalogue commun, dossier lecteur, suggestions de lecture etc) et une brève présentation des établissements concernés, avec des informations pratiques. Un premier choix pour un site Web commun consiste donc à se demander comment homogénéiser ces présentations et quelle place laisser à chaque établissement pour ses actualités ou animations propres. La bibliothèque municipale d'Angers⁶⁸ a ainsi choisi de laisser un espace personnel à chacune de ses bibliothèques de quartier pour afficher des actualités, tandis que le réseau des médiathèques de la Communauté d'Agglomération de Plaine

⁶⁶ FAURE Alain et NEGRIER Emmanuel (dir.) *La lecture publique à l'heure intercommunale*. Paris : Ed. de l'Aube, 2004, 268 p.

⁶⁷ CARACO, Alain. Bibliothèques et intercommunalité : le chemin à parcourir est encore bien long ! *Savoie-bibliographie* [en ligne], dernière mise à jour le 15 avril 2008 [consulté le 15 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.savoie-biblio.com/col_droite/ouvertures/ouvertures-14/html/tribuneinterco.htm.

⁶⁸ <http://bm.angers.fr/nos-bibliotheques>.

Commune⁶⁹ ne présente que les informations pratiques sur les pages des bibliothèques du réseau, et fournit des actualités sur la page d'accueil commune. On s'aperçoit donc rapidement des enjeux de visibilité qui se trouvent dans la réalisation de portails communs. En effet, il s'agit de permettre à chaque établissement de mettre en valeur ses spécificités tout en proposant une offre de services communs.

Il arrive par ailleurs que ce soit la notion de visibilité qui ait guidé la réalisation d'un site commun. De plus en plus de territoires cherchent à valoriser toutes les ressources documentaires à disposition de leurs populations, en créant des catalogues communs. Le réseau RéVodoc⁷⁰ regroupe ainsi, sous l'impulsion du Conseil Général du Val d'Oise, les bibliothèques universitaires, les bibliothèques publiques et les centres spécialisés du département. Certains sites regroupent également les catalogues des bibliothèques municipales avec ceux d'établissements spécialisés plus petits et habituellement moins visibles : la Roche-sur-Yon⁷¹, Orléans⁷² et la Communauté d'Agglomération de Niort⁷³ rassemblent sur le même site médiathèques et centres de documentation, tandis que Melun⁷⁴ et le Pays de Flers⁷⁵ laissent une bonne place aux archives sur leur portail.

Or il convient d'être attentif, dans ces cas, à la lisibilité de l'offre proposée sur le même site. Il faut donc faire un important travail en amont pour se mettre d'accord sur les orientations, les services, et les modalités de prêt sur le réseau. Si les établissements n'ont pas de carte commune ou de possibilité de prêt entre bibliothèques, on peut se demander à qui profitera la visibilité de leur offre, si ce n'est à quelques chercheurs ou passionnés sur un sujet. Les populations non-étudiantes d'un territoire peuvent être intéressées par certains ouvrages acquis par les bibliothèques universitaires, mais encore faut-il que l'accès leur soit facilité et que ces ouvrages soient mis en valeur⁷⁶. Si ce travail n'est pas fait, la visibilité annoncée risque de limiter fortement la lisibilité du site pour les usagers qui ne seraient intéressés que par une partie de l'offre.

⁶⁹ <http://www.mediatheques-plainecommune.fr/OPACWebaloes/index.aspx?IdPage=1358>.

⁷⁰ <http://www.valdoise.fr/7584-revodoc.htm>.

⁷¹ <http://abcd.ville-larochesurion.fr/lrsy/>.

⁷² <http://www.bm-orleans.fr>.

⁷³ <http://catalogue.agglo-niort.fr>.

⁷⁴ <http://astrolabe.pergame.net>.

⁷⁵ <http://mediathequeflers.fr>.

⁷⁶ Nous attendons donc avec intérêt le résultat de l'étude de faisabilité lancée par marché public par l'Agglomération Bordelaise, en vue de la réalisation d'un portail numérique des bibliothèques municipales et des bibliothèques universitaires. Voir ECLA. Marché public "Etude de faisabilité pour un portail numérique des bibliothèques municipales et universitaires de l'agglomération bordelaise". *Ecla Aquitaine* [en ligne], le 30 août 2010 [consulté le 15 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://arpel.aquitaine.fr/spip.php?article100002764>.

II. L'ergonomie des sites Internet des bibliothèques territoriales

Pour un site Web de bibliothèque comme le bâtiment de l'établissement, il est nécessaire de faciliter l'orientation et d'offrir un cadre agréable pour l'utilisateur.

A. A LA RECHERCHE DE LA SIMPLICITE

L'ergonomie est l'utilisation de la science pour procurer à l'homme de meilleures conditions de travail. Appliquée à un site Web, on pourrait décrire l'ergonomie comme la capacité de celui-ci à répondre aux besoins des utilisateurs et à offrir une navigation aisée. L'ergonomie doit (au moins) prendre en compte⁷⁷ :

- la sobriété
- la lisibilité (aération et structuration du texte)
- l'utilisabilité (facilité de navigation)
- la rapidité (temps de chargement des pages et des images)
- l'interactivité (liens hypertexte, facilité des échanges avec l'utilisateur)
- l'adaptabilité (capacité de l'utilisateur à personnaliser le site Web)
- l'accessibilité (capacité de tous les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap, à avoir accès au site Web).

L'ergonomie est d'autant plus importante sur un site de bibliothèques qu'elle est censée refléter la simplicité et la facilité d'accès aux collections physiques de l'établissement.

1. Un difficile équilibre à trouver

Comme je l'ai expliqué en introduction, j'ai fait une comparaison entre les résultats de la grille d'analyse de Caroline Bruley, appliquée en 2005 à 52 sites de bibliothèques de l'ADBGV, et mes analyses avec la même grille de 90 sites de bibliothèques de l'ADBGV. J'ai placé dans un tableau la comparaison des moyennes obtenues sur des notes de 0 à 3 :

Ergonomie	2005 (C. Bruley)	2010 (M. Fornerod)
Facilité de déplacement et d'orientation	2,4	1,8
Rapidité de téléchargement des pages	2,9	1,8
Pages en construction ou vides	2,9	1,7
Lisibilité des informations (couleur, taille du texte, espacement, etc)	2,4	1,8

⁷⁷ Pour davantage de précisions, voir ALEX59FR. Webmastering - Ergonomie d'un site Web. *Comment ça marche informatique* [en ligne], dernière modification le 4 novembre 2010 [consulté le 7 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.commentcamarche.net/contents/Web/ergonomie.php3>.

On remarque une différence notable entre nos résultats. Je ne pense pas, fort heureusement, que le niveau d'ergonomie des portails de bibliothèques municipales françaises ait baissé en cinq ans : l'explication gît plutôt dans la divergence de nos attentes. Il y a cinq ans, l'ergonomie des sites des bibliothèques municipales allait sans doute au-delà des attentes de C. Bruley en la matière ; aujourd'hui, les outils et les sites Web ont évolué vers toujours plus d'ergonomie, et mes attentes, comme celles sans doute de la majorité des usagers de bibliothèque, sont plus fortes. Il reste qu'avec une moyenne de 1,7 à 1,8 points, les sites Web des bibliothèques municipales font un score honorable en se rapprochant de la note 2. Des quatre problèmes d'ergonomie que touche la grille d'analyse présente ci-dessus, le plus important est sans doute celui qui regarde les difficultés de navigation et d'orientation, qui concernent 31% des bibliothèques étudiées⁷⁸.

En effet, ce problème touche un nombre important de bibliothèques, car il n'existe pas vraiment de solution parfaite pour améliorer la navigation. En outre, il est souvent plus facile aux petites bibliothèques de prévoir un parcours simplifié pour l'utilisateur que pour les grandes, car l'importance des services offerts en ligne rend la tâche plus ardue. Le bibliothécaire Quentin Ruffin explique ainsi que la bibliothèque de Viroflay a conscience que la surenchère en ligne n'attire pas davantage d'utilisateurs et cherche à garder le plus de simplicité possible au site. On observe pourtant des sites de bibliothèques importantes qui cherchent à mettre le plus de services possibles à disposition de leurs publics, pratiquement impraticables pour les usagers qui ne connaissent pas encore tous les recoins de ces espaces virtuels. Par ailleurs, 66% des bibliothèques de l'ADBGV n'ont pas de moteur de recherche interne au site⁷⁹, ce qui faciliterait pourtant grandement la recherche de renseignements précis.

Le premier pas vers une meilleure ergonomie est la reconnaissance du problème. Or bon nombre de bibliothèques admettent volontiers avoir une marge d'amélioration dans ce domaine. A la question 19 « Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier dans votre site Internet pour l'améliorer ? » de mon questionnaire, sept personnes ont mentionné l'ergonomie comme la première amélioration à faire dans le site de leur bibliothèque, deux personnes en deuxième, et une en quatrième⁸⁰. Tous ces répondants, en outre, travaillent dans des collectivités de 20 000 à 300 000 habitants, ce qui montre bien qu'au fur et à mesure des moyens mis en œuvre sur le site Web, les difficultés vont croissantes. Une fois, le problème reconnu, quelle(s) voie(s) suivre pour trouver des solutions ?

2. Des pistes à suivre

Raphaële Mouren écrit en 2006 dans un article consacré au graphisme des sites Internet de bibliothèques :

« Les aspects pratiques sont généralement privilégiés : il s'agit de donner accès, tout simplement, à ce que l'on offre au visiteur, le plus aisément possible. Certaines agences spécialisées conseillent aujourd'hui, sur l'exemple anglo-saxon, cette simplicité graphique, mais aussi une simplicité structurelle, avec par exemple la possibilité d'une recherche dans le catalogue dès la page d'accueil. (...) »

⁷⁸ Voir annexe 2 : la grille de Caroline Bruley.

⁷⁹ *Ibidem*.

⁸⁰ Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

La double évolution de ces sites, qui tend à tout montrer au premier coup d'oeil avec le moins d'effets graphiques possibles, doit être maîtrisée pour éviter d'obtenir l'effet inverse de celui que l'on recherche : celui d'une présentation brouillonne, loin de la collection organisée (de documents, de services, de ressources) que le professionnel aurait tendance à souhaiter⁸¹. »

Raphaële Mouren exprime dans ces lignes l'exercice périlleux auquel sont confrontés les bibliothécaires, entre recherche de simplicité et volonté de communiquer une image organisée de la bibliothèque. Il me semble cependant que c'est bien en faisant un effort considérable de simplicité, en se mettant à la place de l'utilisateur, que les bibliothécaires pourront rendre leurs sites agréables à utiliser. C'est d'ailleurs ce que prônent les chercheurs qui font autorité dans le domaine de l'ergonomie, dans leurs ouvrages aux titres éloquentes comme *Site Web : priorité à la simplicité*⁸² ou encore *Je ne veux pas chercher*⁸³.

Il serait difficile de reprendre pas à pas les conseils fournis par ces spécialistes dans un mémoire d'études, alors que les auteurs ont écrit des livres entiers à ce sujet. Je me propose néanmoins de souligner quelques points importants à garder à l'esprit.

a) Il n'y a pas de site Web parfaitement ergonomique

La raison pour laquelle il est difficile de créer un site Internet de bibliothèque ergonomique gît dans cet obstacle : il n'y a pas de mode d'emploi pour réaliser un site parfaitement ergonomique. Les solutions ne peuvent qu'être individualisées. Les spécialistes conseillent alors fortement de monter des tests utilisateurs avant la mise en ligne du site : c'est une façon immédiate de voir comment l'usager risque d'appréhender le site. Il faudrait en réaliser le plus rapidement et le plus souvent possible, pour pouvoir faire des améliorations au fur et à mesure des tests.

Le concept peut sembler difficile à mettre en place pour des bibliothécaires, mais selon Steve Krug⁸⁴, on peut faire des tests soi-même sans grande difficulté ni importante dépense. Il suffit de trouver trois ou quatre personnes de bonne volonté comme cobayes, une personne patiente pour poser des questions, un caméscope, un trépied, un ordinateur, un câble vidéo et une télévision : le caméscope, posé sur le trépied, filmera ce qui se passe à l'écran pendant que le cobaye et « l'interrogateur » discutent à voix haute sur le cheminement de pensée du premier. Le câble vidéo transmet ces données en temps réel sur le poste de télévision placé dans une autre pièce, où bibliothécaires et développeurs prennent des notes détaillées. Tout ou une partie du matériel pouvant être prêté par un collègue ou voisin, les tests utilisateurs atteignent de cette façon un coût très abordable.

Une fois que le site a été créé, il faut envisager de le réviser régulièrement en fonction des demandes des usagers. Il est également possible d'utiliser des outils Internet pour récolter des données. Wei Fang développait ainsi dans un article publié en 2007 la façon dont son équipe avait utilisé un outil de statistique Internet tel Google Analytics pour

⁸¹ MOUREN, Raphaële. Quel graphisme pour les sites Web ? *BBF*, 2006, n° 3, p. 46.

⁸² NIELSEN Jakob, LAURANGER Hoa. *Site Web Priorité à la Simplicité*. [s.l.] : Pearson Education, 2008. 390 p.

⁸³ KRUG, Steve. *Je ne veux pas chercher ! : Optimisez la navigation de vos sites et menez vos internautes à bon port*. [s.l.] : CampusPress, 2007. 185p.

⁸⁴ KRUG, Steve. *Op. Cit.* Chap. 9, Comment effectuer des tests d'utilisateurs sans se ruiner, p.130-159.

analyser les usages de leur site Web et en améliorer l'ergonomie d'après ces conclusions⁸⁵.

b) Faciliter la navigation

Il est essentiel de permettre aux usagers de trouver ce qu'ils cherchent sur le site le plus rapidement possible : l'organisation du site étant aussi vecteur de communication sur l'organisation de la bibliothèque et l'aisance à s'y orienter. Pour ce faire, il importe de réfléchir à l'avance à l'image que l'on veut donner de la bibliothèque et aux services que l'on veut valoriser. La bibliothèque municipale d'Angers⁸⁶ a ainsi placé une rubrique « de vous à nous » où elle met en valeur toutes les situations d'interaction de l'utilisateur avec la bibliothèque. La bibliothèque municipale de Saint-Etienne⁸⁷, de son côté, a trouvé le joli nom de « caverne d'Ali Baba » pour désigner tous les outils de découverte et de sélection proposés dans son site.

Ces services seront placés directement sur le bandeau de la page d'accueil, qu'il soit vertical ou horizontal. Ceci semble une évidence, mais il arrive parfois de passer à côté de services intéressants parce qu'ils se trouvent au pied de longues pages d'accueil qu'il faut dérouler. Le site de la bibliothèque municipale de Nantes⁸⁸ permet de voir d'un seul coup d'œil toutes ses rubriques : nul besoin de passer la souris sur le bandeau pour dérouler ses parties. De manière générale, et quels que soient les noms des rubriques, on s'attendra à trouver sur un site de bibliothèque les informations pratiques, les services, les événements, le patrimoine s'il y existe des œuvres patrimoniales de l'établissement et le catalogue : le site de la bibliothèque municipale de Chartres⁸⁹ énonce très clairement ces rubriques sur sa page d'accueil. Les médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines⁹⁰, quant à elles, utilisent sous la rubrique « à votre service » des verbes d'action comme « régler un litige » ou « demander un conseil », qui facilitent grandement les recherches d'informations sur leur site.

c) Se garder de l'originalité

Quand on conçoit un site Internet, on veut parfois trop bien faire, en donnant une image originale de la bibliothèque et donc du site. Or il faut éviter de désorienter l'internaute qui a déjà des horizons d'attente prédéfinis, qu'il s'est créés en naviguant sur la Toile. Bertrand Calenge montre bien dans un de ses ouvrages les enjeux de l'orientation des publics dans quelque espace que ce soit :

« La première acception du mot orientation renvoie à une image spatiale : orienter, c'est attirer le regard, donner des points de repère dans un univers inconnu ou mal connu. Ces points de repère ne sont pas neutres et se conçoivent par rapport à un certain habitus des personnes que l'on veut orienter⁹¹. »

Il s'agit bien de simplifier des parcours de visite, comme dans le lieu physique, pour des publics qui ne connaissent pas forcément les espaces, en respectant les usages préétablis des personnes auxquelles on s'adresse. Il s'agira par exemple de mettre en

⁸⁵ FANG, Wei. Using Google Analytics for Improving Library Website Content and Design: A Case Study. *Library philosophy and practice* [en ligne]. Juin 2007 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.Webpages.uidaho.edu/~mbolin/fang.pdf>.

⁸⁶ <http://www.bm.angers.fr/>.

⁸⁷ <http://www.bm-st-etienne.fr/>.

⁸⁸ <http://www.bm.nantes.fr/>.

⁸⁹ <http://www.bm-chartres.fr/>.

⁹⁰ <http://www.mediatheques.agglo-sqy.fr/>.

⁹¹ CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 1997.

relief ou de souligner tout ce qui mène à un autre lien, d'utiliser le logo orange du flux RSS etc. Cela implique également d'être spécifique dans l'attribution de noms aux différents intitulés. Par exemple, il peut être plus judicieux d'indiquer les nouvelles acquisitions sous le terme générique « nouveautés » que sous le terme « lecture fraîche », même si le second est plus original, de peur de perdre certains usagers.

d) Revoir son écriture

Les bibliothécaires sont bien souvent pris entre deux cultures : la scolaire et l'administrative. Le milieu scolaire leur a enseigné la rédaction de long textes tout en subtilité, quand le milieu de l'administration demande des qualités de concision, et un vocabulaire technique. Or, lors de la création d'un site Internet, il faut se confronter à un nouveau langage : le parler Web.

Les internautes ne lisent pas, ils survolent. Il faut donc réapprendre la rédaction de textes : utiliser nos talents de concision en faisant des paragraphes courts et en allant droit à l'essentiel, tout en adaptant notre vocabulaire à notre lectorat, c'est-à-dire en gommant tout jargon bibliothéconomique. Cet exercice demande une attention constante aux détails et une ligne éditoriale claire, donc, bien évidemment, du temps. Or les bibliothécaires ne se rendent parfois pas compte de l'importance du langage utilisé sur le site et négligent cette part de réécriture, aboutissant à des sites prolixes que peu d'internautes consultent. Prendre un laps de temps supplémentaire pour réfléchir à la ligne éditoriale du site aboutit pourtant à de beaux résultats, comme le site de la bibliothèque municipale d'Angers⁹² où chaque texte va l'essentiel.

B. L'ACCESSIBILITE

1. Une pénurie d'accès

Dominique Burger souligne dans son article de 2006 dédié à l'accès au numérique en bibliothèque que

« rendre un site accessible est un choix citoyen, qui présente aussi des avantages techniques et économiques indéniables, en garantissant la pérennité du service dans un contexte d'évolution technologique permanente, en diminuant les coûts de maintenance, et en améliorant l'ergonomie générale des services en ligne⁹³. »

En outre, l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005⁹⁴ pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit l'accessibilité de toute information en ligne aux personnes en situation de handicap et stipule que les sites Internet de l'administration doivent être accessibles à ces personnes sous peine de sanctions. Le décret qui en décrit les modalités d'application, paru en mai 2009⁹⁵, il fixe un délai de trois ans aux collectivités territoriales au terme duquel elles seront tenues de présenter des sites Internet accessibles, sous peine de voir leur nom inscrit sur une liste noire du gouvernement. Il est donc urgent pour les bibliothèques de se préoccuper de l'accessibilité de leurs sites Internet.

⁹² <http://bm.angers.fr/>.

⁹³ BURGER, Dominique. L'accès au Web et à la lecture numérique des publics diversement empêchés. *BBF*, 2006, n° 3, p. 58-63.

⁹⁴ [http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000809647&dateTexte=.](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000809647&dateTexte=)

⁹⁵ Décret n°2009-546 du 14 mai 2009, en ligne sur <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020616980>.

Or, d'après les statistiques de la DLL évoquées par Nicolas Georges, le directeur du Service du Livre et de la Lecture au Ministère de la Culture et de la Communication, lors de son intervention à Rennes au cours de la journée d'études du 30 septembre 2010 intitulée « Bibliothèques et Accessibilité numérique »⁹⁶, seules 2,3% des bibliothèques municipales affirmaient en 2007 avoir un site accessible aux personnes déficientes visuelles. La situation semble avoir évolué favorablement en trois ans : 29% des bibliothèques qui possèdent un site Web ont répondu par l'affirmative lors de mon questionnaire en ligne, à la question 12 « Votre site est-il accessible aux personnes en situation de handicap ? ». 19% des répondants ont en revanche avoué leur ignorance : c'est qu'il n'est pas facile de savoir à quel point un site est accessible, et pour qui.

Le décret d'application vise clairement la déficience visuelle, mais il existe de nombreux autres handicaps, comme Sylvie Duchateau, de l'association Braillenet, le rappelait lors de la journée d'études du 30 septembre 2010. Il y a des personnes qui ont un handicap sensoriel : les personnes déficientes visuelles et auditives. Il y a aussi celles qui ont un handicap moteur, notamment celles qui ne peuvent pas utiliser leur main pour naviguer : cet handicap peut être temporaire, après un accident de ski par exemple. Ceux-là peuvent utiliser des outils adaptés et/ou un logiciel de reconnaissance vocale (c'est-à-dire la possibilité de parler à l'ordinateur). Le logiciel de synthèse vocale, utilisé pour lire l'information aux personnes déficientes visuelles, peut aussi être un soutien pour les personnes qui ont un handicap cognitif, des difficultés de compréhension, de lecture ou de concentration. Enfin, les seniors, dont la population grandit de jour en jour avec l'augmentation de l'espérance de vie, ont souvent des facultés diminuées comme la vue ou l'audition.

2. Comment rendre son site accessible ?

De nombreuses bibliothèques aimeraient rendre leur site accessible, ou plus accessible. C'est d'ailleurs le souhait formulé à plusieurs reprises dans mon questionnaire⁹⁷. Il existe pour ce faire des normes, élaborées par le World Wide Web Consortium (W3C), un groupe d'experts indépendants dont la mission est de promouvoir la compatibilité des technologies du Web en mettant Internet et ses services à la disposition de tous les internautes, quels que soient leur matériel ou logiciel, et, en particulier quel que soit leur handicap. Les recommandations faites au travers de la Web Accessibility Initiative (WAI)⁹⁸ et publiées sous le nom de *Web Content Accessibility Guidelines*⁹⁹ sont reconnues en France depuis 1999, et ont été adoptées par l'Europe en 2002. En France, il existe le label « accessiWeb » délivré par Braillenet¹⁰⁰. Cette association propose des formations et met à disposition des intéressés des outils pour faciliter l'implémentation des normes du W3C/WAI : le manuel, le guide et la barre AccessiWeb. Le label se décline en 3 niveaux selon le nombre de critères d'accessibilité respectés : bronze, argent et or. Le niveau or est très difficile à atteindre car il demande un investissement important, avec des explications vidéo en langage des signes par exemple.

Les bibliothèques françaises sont de plus en plus nombreuses à faire entrer des critères d'accessibilité dans le cahier des charges au moment de la création ou du renouvellement de leur site Web. Il faut savoir que ce n'est qu'un premier pas : chaque

⁹⁶ Les actes de cette journée d'études sont en ligne sur <http://www.alphabib.com/xwiki/bin/view/Blog/Rennes>.

⁹⁷ Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

⁹⁸ <http://www.w3.org/WAI/>, en anglais.

⁹⁹ La traduction des dernières recommandations est en ligne sur <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>.

¹⁰⁰ <http://www.braillenet.org/>.

nouvelle publication sur le site devrait être pensée en fonction de son accessibilité. Par exemple, la BMVR de Toulouse, qui s'investit beaucoup en faveur de l'accessibilité, a dû corriger un élément de sa campagne de communication qui s'affichait en pop-up à l'ouverture du site sans disposer d'un système clair de fermeture pour les personnes déficientes visuelles.

Sylvie Duchateau s'est prêtée à un petit test d'une douzaine de sites Internet français à l'occasion de la journée d'études sur l'accessibilité numérique. Les problèmes essentiels auxquels elle s'est confrontée sont :

- Des difficultés d'accès à la page d'accueil, souvent à cause d'une publication récente (vidéo, diaporama) qui n'a pas été pensée pour les personnes déficientes visuelles.
- Des images sans équivalents textuels.
- Des liens qui ne s'activent qu'avec une souris.
- Des difficultés liées au nommage pas assez explicite des liens, des titres de pages ou des étiquettes. Par exemple, quelques sites de bibliothèque ont pour titre « portail de lecture publique », ce qui n'aident pas les personnes en situation de handicap à savoir sur quel site de bibliothèque ils sont, ni s'ils sont bien sur un site de bibliothèque par ailleurs.

Il semble bien difficile d'avoir un site Internet accessible. Pourtant, mieux vaut ne pas se décourager et améliorer l'accès pas à pas. Heureusement, les bibliothèques bénéficient de multiples soutiens. Nous avons évoqué l'association Brailenet auparavant. Il existe également le réseau AlphaBIB (Améliorer L'accueil des Personnes HAndicapées en BIBliothèque)¹⁰¹, mis en ligne par la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), avec l'appui du SLL et la collaboration de plusieurs bibliothèques (BnF, Toulouse, Limoges, Chambéry, et Montpellier). Enfin, le Ministère de la Culture et de la Communication offre aussi son soutien aux bibliothèques avec le schéma numérique des bibliothèques. Nicolas Georges rappelait lors de son allocution à la journée d'études de Rennes les actions de son service en faveur de l'accessibilité numérique :

- Un soutien financier au développement numérique grâce à l'évolution du concours particulier de la DGD. Cette mesure est comprise dans le contrat numérique de mars 2010 (contrat pour la lecture de Frédéric Mitterrand). Les projets concernés comprennent la refonte du site Web ou encore l'achat de matériel spécifique pour les personnes en situation de handicap.
- Une sensibilisation des professionnels des bibliothèques en produisant des guides de recommandation et en soutenant les journées d'études.

3. L'accès mobile

Les appareils mobiles se développent, avec l'idée que l'on doit pouvoir accéder à Internet partout où on se trouve. Selon la dernière enquête du Credoc, plus de 8 Français sur 10 possèdent un téléphone portable. En outre,

« la navigation sur Internet concerne, en 2010, un peu moins de 7 millions de personnes (15% des possesseurs d'un téléphone mobile). Ce sont les jeunes adultes

¹⁰¹ <http://www.alphabib.com/xwiki/bin/view/Main/WebHome>.

qui sont les plus prompts à surfer sur Internet depuis leur mobile : 30% des 18-24 ans le font, tout comme 26% des étudiants ou encore 24% des adolescents¹⁰². »

Ce mode d'accès à la Toile est en croissance constante avec, en outre, l'arrivée sur le marché de terminaux mobiles comme l'ipad : l'accès au site Internet de la bibliothèque doit donc non seulement être possible pour tous, mais aussi depuis tous les supports. Il est difficile, sur un format réduit, d'afficher et de télécharger toutes les fonctionnalités d'un site Web classique : c'est pourquoi sont développées à présent des versions mobiles des sites Internet.

Pour les bibliothèques, de nombreuses fonctionnalités peuvent être fournies en accès mobile, par exemple, les horaires d'ouverture du jour même et du lendemain, régulièrement mis à jour, le catalogue en ligne, les actualités, mais également les cartes et les horaires de transport pour aller dans l'établissement. D'autres services peuvent être fournis, comme l'envoi de SMS pour signaler un retard ou la mise à disposition d'une réservation, ou même un service de référence via les SMS. La bibliothèque municipale de Toulouse a ainsi mis en ligne un catalogue mobile¹⁰³ (ou mOPAC) : les statistiques montrent qu'il est, pour l'instant, utilisé à peu près autant que son portail jeunesse¹⁰⁴. La bibliothèque du County de Harford¹⁰⁵, aux Etats-Unis, propose son catalogue, mais aussi les adresses des différentes bibliothèques municipales du County ainsi que les nouveautés et suggestions. Le site mobile de la bibliothèque du County d'Orange¹⁰⁶, en Floride, est un des plus réussis : il présente le catalogue, les événements, le calendrier des animations, les cartes des différentes bibliothèques du territoire, et même les vidéos de la bibliothèque postées sur Youtube sont accessibles facilement. Le portail mobile d'une bibliothèque peut aussi diriger l'utilisateur vers des ressources numériques comme des ebooks (à lire, par exemple, sur un ipad) ou encore des podcasts (qu'on peut écouter facilement sur son téléphone).

Quelles sont les problématiques liées à la mise en ligne d'un site Internet mobile ? Il y a deux principaux moyens de rendre son site mobile.

Garder son site Internet tel quel pose des problèmes de lourdeur d'affichage et de navigation sur la page. On peut donc créer un site miroir simplifié, et faire en sorte que l'utilisateur qui se connecte sur le site depuis un terminal mobile soit nécessairement redirigé vers ce site miroir. La version simplifiée n'est pourtant pas très agréable à utiliser, car elle rappelle un peu les débuts du Web, avec son manque d'attractivité. Une autre solution est alors d'utiliser pour le site le HTML5 et des feuilles de styles en cascade CCS3¹⁰⁷ : cela permet au site de s'adapter automatiquement au format du type de terminal utilisé.

L'alternative est de créer une application à installer sur le téléphone mobile. Il faut alors bénéficier de l'aide d'un agent formé, ou bien s'adresser à une entreprise, ce qui requiert un coût supplémentaire. La bibliothèque publique d'Ottawa, au Canada, a ainsi fait appel à la société SK8 WirelessTechnologies Inc. pour élaborer son application pour iPhone¹⁰⁸. Les applications sont très agréables à utiliser, mais il faut en créer pour tous

¹⁰² CREDOC. *Rapport Credoc 2010 : la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française* [en ligne]. Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, décembre 2010 [consulté le 13 décembre 2010], p.50. Disponible sur le Web : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf.

¹⁰³ http://catalogues.toulouse.fr/Web2/tramp2.exe/log_in?setting_key=BMTM.

¹⁰⁴ Voir OPAC mobiles & co : utilisation ? *Des bibliothèques 2.0* [en ligne], le 29 juillet 2010 [consulté le 27 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://bibliotheque20.wordpress.com/2010/07/29/OPACs-mobiles-co-utilisation/>.

¹⁰⁵ <http://m.hcplonline.info/#home>.

¹⁰⁶ <http://m.ocls.info/default.asp>.

¹⁰⁷ Voir la page Wikipédia à ce sujet. Feuilles de style en cascade. *Wikipedia* [en ligne], dernière modification le 7 novembre 2010 [consulté le 27 novembre 2010]. Disponible sur le Web : http://fr.wikipedia.org/wiki/Feuilles_de_style_en_cascade.

¹⁰⁸ Voir <http://itunes.apple.com/us/app/libraries-ottawa/id373922006?mt=8>.

les types de portables et il y a un risque de verrouillage par les boutiques d'applications : par exemple, il faut l'aval d'Apple pour que son application soit présente dans les boutiques d'applications de la marque. C'est néanmoins, d'après Thomas Chaimbault, un mouvement de fonds que les bibliothèques devraient suivre¹⁰⁹. Ainsi, si, selon la dernière enquête du Credoc, un peu moins d'un abonné sur 10 est concerné par les applications, cette pratique touche beaucoup les jeunes : « on recense 16% des élèves et étudiants, 17% des adolescents et 18% des jeunes adultes (18-24 ans) qui utilisent leur téléphone mobile pour télécharger des applications sur leur mobile¹¹⁰. »

C. LE DESIGN

1. Avoir recours à un graphiste

Le design du site est aussi, pour les bibliothèques, un enjeu important. En effet, un nouvel arrivant ira sans doute d'abord sur le site de la bibliothèque pour se renseigner sur sa localisation et ses horaires avant d'entrer dans le lieu physique, c'est donc la première image qu'il aura de l'établissement. Or, si le site a une esthétique vieillotte, la bibliothèque aura des chances d'être estampillée dépassée. Comme le martèle Brian Mathews, « Web design matters¹¹¹ ».

On note en France une attention plus grande accordée à l'esthétique du site de la bibliothèque. En comparant les sites des bibliothèques de l'ADBGV selon la grille de C. Bruley, seuls un tiers des sites m'ont semblé devoir relever d'une esthétique vieillotte. Encore une fois, la moyenne des notes que j'ai attribuées (1,7) est moindre que celle donnée par C. Bruley cinq ans auparavant (2,3) sur le thème « Esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design ». J'accorde sans doute plus d'importance que celle-ci au design des bibliothèques publiques, tandis qu'elle a écrit son article après avoir travaillé sur les bibliothèques universitaires, dont l'esthétique revêt moins d'importance.

De nombreuses bibliothèques souhaiteraient améliorer le design de leur site : ce sujet revient plus souvent que l'ergonomie dans les améliorations souhaitées par les répondants à mon questionnaire en ligne¹¹². Beaucoup se sentent enfermées par la charte graphique qu'on leur impose et qui ne leur laisse pas assez d'options pour rénover leur graphisme. Un agent aimerait ainsi « une charte graphique moins institutionnelle¹¹³ » tandis qu'un autre souhaiterait une « présentation graphique plus libre et plus attrayante¹¹⁴ ». Ce problème est évoqué de manière récurrente¹¹⁵.

¹⁰⁹ Pour avoir une idée des arguments pour et contre le Web mobile et les applications, voir ERIC. Internet mobile : 10 raisons de proposer une application plutôt qu'une version Web mobile de son site. *Presse Citron* [en ligne], le 21 avril 2010 [consulté le 27 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.presse-citron.net/Internet-mobile-10-raisons-de-proposer-une-application-plutot-quune-version-Web-mobile-de-son-site>. Et aussi ERIC. Internet mobile : 10 raisons de proposer une version Web mobile de son site plutôt qu'une application. *Presse Citron* [en ligne], le 29 avril 2010 [consulté le 27 novembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.presse-citron.net/Internet-mobile-10-raisons-de-proposer-une-version-Web-mobile-de-son-site-plutot-qu%E2%80%99une-application>.

¹¹⁰ CREDOC. *Rapport Credoc 2010 : la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française* [en ligne]. Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, décembre 2010 [consulté le 13 décembre 2010], p.48. Disponible sur le Web : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf.

¹¹¹ MATHEWS, Brian. Web design matters : ten essentials for any library site. *Library Journal*. Février 2009, vol. 134, n°3, p. 24-25.

¹¹² Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

¹¹³ *Ibidem*.

¹¹⁴ *Ibidem*.

¹¹⁵ *Ibidem*.

Brian Mathews donne quelques clés pour améliorer l'interface graphique¹¹⁶. Il s'agit, par exemple, de mettre beaucoup de photographie du bâtiment, des usagers dans la bibliothèque ou des espaces multimédia, de façon à donner envie aux internautes pas encore familiers de l'établissement d'aller sur place. Le bâtiment de la médiathèque de Béziers¹¹⁷ trône ainsi dès le bandeau de la page d'accueil sur le site ; en outre, les onglets sont parsemés de photographies des animations, des lieux voire de vidéos montrant les services et le travail des bibliothécaires. Les photos d'usagers sont cependant davantage utilisées par les bibliothèques étasuniennes, comme le montre Cécile Toutou :

« le nombre de photographies d'usagers, en train ou non de lire, est bien plus important sur les sites que nous avons consultés que celui de photographies représentant les équipements, les livres ou les illustrations remarquables. On montre ainsi que tout le monde, quels que soient son âge, son origine sociale, culturelle ou ethnique, fréquente la bibliothèque, levant ainsi symboliquement les obstacles qui empêchent certains d'en pousser les portes¹¹⁸. »

Raphaële Gilbert, qui a travaillé sur l'accueil des usagers, m'a expliqué que mettre des photos des bibliothécaires au travail en ligne permettrait de créer une relation particulière avec les usagers: ils retrouveraient dans l'équipement le personnel qui les accueille en ligne. La bibliothèque multimédia intercommunale d'Epinal-Golbey¹¹⁹ a ainsi une section dédiée au trombinoscope de ses agents¹²⁰. Malheureusement, ce n'est pas simple de recevoir l'autorisation de tous : certains agents sont représentés par des symboles, ce qui nuit un peu à l'unité de la page.

Le meilleur moyen d'avoir un beau site est certainement d'utiliser les compétences d'un graphiste. Il y en a parfois un dans le service communication de la tutelle, sinon, il faut envisager de travailler avec un graphiste extérieur. La bibliothèque municipale d'Angers collabore ainsi avec un graphiste attitré, un prestataire extérieur, qui a adapté la charte graphique de la mairie pour leur site. Ce même graphiste travaille sur le bandeau de la page d'accueil au moins trois fois par an, en fonction des animations, pour créer du changement. Même si le coût semble à priori un obstacle, il faut garder à l'esprit que le résultat devra être valable sur du moyen, sinon du long terme. Du reste, il arrive de connaître dans son réseau un graphiste qui peut aider la bibliothèque bénévolement. Ainsi, même en utilisant la charte graphique de la tutelle, le site peut être très attractif.

Le recours à un graphiste se remarque souvent dès la page d'accueil, dans le bandeau : la médiathèque de Cambrai utilise par exemple une image surprenante, où science et art, passé et présent se trouvent fondus¹²¹. Les bibliothèques de Chartres¹²², quand à elles, utilisent un bandeau qui mêle une photo de la bibliothèque centrale avec des éléments naturels (un tournesol, une coccinelle, un papillon) qui émoussent le côté institutionnel qui pourrait rebuter les non-usagers. La bibliothèque d'Antony¹²³ joue sur un bandeau coloré qui reprend le thème des livres, thème que l'on retrouve au fil des pages du site.

¹¹⁶ MATHEWS, Brian. *Op. Cit.*

¹¹⁷ <http://www.mediathèque-beziers-agglo.org/>.

¹¹⁸ TOUITOU, Cécile. Les portails des bibliothèques publiques américaines. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 16 décembre 2010], t. 51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0005-001>.

¹¹⁹ <http://www.bmi-epinalgolbey.fr/>.

¹²⁰ <http://www.bmi-epinalgolbey.fr/OPACWebaloes/index.aspx?IdPage=335>.

¹²¹ <http://www.mediathequedecambrai.fr/>.

¹²² <http://www.bm-chartres.fr/>.

¹²³ <http://www.bm.ville-antony.fr/>.

Enfin, la bibliothèque de Montreuil¹²⁴ mise sur une image novatrice avec un site décalé, en arborescence autour d'images de feuilles.

2. Une question d'homogénéité

En comparant les moyennes récoltées avec la grille de C. Bruley pour l'« homogénéité au niveau des pages des différentes bibliothèques », on retrouve une différence de taille entre la moyenne de C. Bruley (2,9) et la mienne (1,7). La raison en est claire : les pages du site Internet sont bel et bien homogènes, ce qu'a remarqué C. Bruley. Néanmoins, il existe un gros problème au niveau de l'homogénéité entre le site et l'OPAC. Le visuel est souvent totalement différent (surtout quand l'OPAC s'ouvre dans une nouvelle fenêtre) et j'ai remarqué plusieurs fois une impossibilité de revenir en arrière sur le site une fois l'OPAC ouvert. Certaines bibliothèques l'ont fait remarquer dans mon questionnaire, au niveau des améliorations souhaitées : une grande bibliothèque municipale de Champagne-Ardenne aimerait ainsi « une meilleure fusion entre la brique SIGB et la brique portail¹²⁵ », tandis qu'une autre bibliothèque municipale voudrait « que le catalogue soit intégré dans le site et pas sur un autre serveur¹²⁶ ». Ce souhait d'intégration de l'OPAC dans le site revient plusieurs fois encore¹²⁷.

D'après les réponses à mon questionnaire en ligne¹²⁸, environ la moitié des bibliothèques utilisent la solution de portail Web proposé par leur fournisseur de SIGB/OPAC, tandis que l'autre moitié a trouvé d'autres solutions : le plus souvent, une réalisation en interne ou par le service informatique de la tutelle. Les deux choix posent des problèmes aux bibliothécaires : utiliser la solution de portail Web du fournisseur garantit une bonne intégration du catalogue dans le site, mais signifie aussi la contrainte d'utiliser seulement les fonctionnalités proposées par ce fournisseur, sachant que chaque évolution doit être demandée au propriétaire de la solution, avec un possible surcoût. En revanche, les bibliothécaires trouvent avec d'autres fournisseurs ou, mieux encore, en réalisant leur site en interne, des fonctionnalités plus adaptées à leurs besoins, mais rencontrent des difficultés pour intégrer leur OPAC au site. Ce problème a même engendré la création d'une page collective sur *Bibliopedia*, qui donne la « liste des SIGB compatibles avec des portails 2.0 indépendants¹²⁹ ». Cette page explique les deux niveaux d'intégration possibles entre un SIGB et un portail indépendant :

« Une réplique du catalogue permet de publier le catalogue sur le portail, mais ne permet pas aux lecteurs d'accéder à leurs comptes depuis le portail, ni d'effectuer de réservation ou de prolongation de prêts.

Une liaison par Webservice permet de consulter les disponibilités du catalogue en temps réel, d'accéder au compte lecteur, d'effectuer des prolongations de prêts, et des réservations en temps réel via le portail¹³⁰. »

¹²⁴ <http://bib.montreuil.free.fr/>.

¹²⁵ Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

¹²⁶ *Ibidem*.

¹²⁷ *Ibidem*.

¹²⁸ Certaines personnes ont répondu les deux à la fois, ce qui complique un peu le compte des réponses. Voir annexe 1 : le questionnaire en ligne.

¹²⁹ BIBLIOPEDIA. Liste des SIGB compatibles avec des portails 2.0 indépendants [en ligne]. *Bibliopedia*, dernière modification le 9 décembre 2010 [consulté le 9 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.bibliopedia.fr/index.php?title=Liste_des_SIGB_compatibles_avec_des_portails_2.0_ind%C3%A9pendants&diff=4540&oldid=prev.

¹³⁰ *Ibidem*.

La meilleure solution, ainsi que me l'a montré Renaud Aïoutz, serait sans doute que les fournisseurs de SIGB restent dans leur domaine de prédilection, les systèmes de gestion documentaire, en ouvrant davantage leurs portes aux solutions Web proposées par les bibliothécaires ou d'autres fournisseurs.

D. L'INTERACTIVITE : UNE BIEN LENTE PROGRESSION

1. Des contacts difficiles

a) Un problème de référencement

L'interactivité est, selon le Petit Robert, « l'activité de dialogue entre l'utilisateur d'un système informatique et la machine, par l'écran¹³¹ ». Pour que ce dialogue puisse advenir, encore faut-il qu'il y ait rencontre entre l'utilisateur potentiel et le site de la bibliothèque. Anne Dujol faisait ainsi remarquer dès 2006 que

« la première difficulté consiste à trouver le site Web de la bibliothèque, surtout si l'utilisateur n'est pas dans la bibliothèque, où les écrans affichent automatiquement la page d'accueil de celle-ci. (...) L'accès au Web de la bibliothèque est malaisé et cumule les handicaps. En effet, certains sites sont mal indexés par la plupart des moteurs de recherche non francophones, d'autres sont mal signalés sur la page d'accueil du site de la ville, du département, ou de l'université, ce qui obère fortement la visibilité des collections et l'accès rapide à l'information ou au service recherché¹³². »

En effet, le référencement des sites de bibliothèques sur les moteurs de recherche tel Google est souvent défaillant. Il y a d'abord un problème de vocabulaire : le mot clé utilisé pour le référencement est souvent calqué sur le nom de l'établissement, qu'il soit « bibliothèque » ou bien « médiathèque ». Pourtant, bien des publics continuent de penser à leur médiathèque en terme de bibliothèque (le contraire est moins vrai) et éprouveront donc des difficultés à trouver le site de leur établissement s'ils se trompent de dénomination. Une des parades que j'ai dû utiliser est de faire une recherche en utilisant les deux termes à la fois, mais je doute que la plupart des habitants d'un territoire pensent à utiliser ce subterfuge. En outre, même si ce premier piège est évité, les résultats du moteur de recherche ne pointent pas automatiquement sur le site même de l'établissement. Parfois, les premiers résultats, trouvés sur un site de société privée, donnent seulement l'adresse physique de l'équipement ou, bien souvent, il faut passer par le site de la tutelle pour avoir accès à l'adresse du site de la bibliothèque, ce qui est un pas supplémentaire à franchir pour un public qui, selon les sociologues, veut tout avoir tout de suite. Il faudrait donc toujours inclure le référencement dans la réflexion autour de la création ou du renouvellement d'un site de bibliothèque.

b) Contacter l'équipe de la bibliothèque

Il est important de pouvoir contacter l'équipe de la bibliothèque, afin de faire part de commentaires, de suggestions ou encore de demander des informations. Lorsque j'ai envoyé mon questionnaire en ligne, j'ai fait l'expérience de la base de données du

¹³¹ *Le nouveau Petit Robert*. REY-DEBOVE, Josette et REY, Alain (dir.). Paris : Dictionnaires le Robert, 2002 (3^{ème} éd.), p.1385.

¹³² DUJOL, Anne. Les sites Web des bibliothèques. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t.51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0038-006>.

Ministère de la Culture et de la Communication¹³³ : environ la moitié des bibliothèques territoriales n'y donnent pas leur adresse, et un autre quart possède une adresse inexacte ou périmée. Il y a donc un premier problème de mise en commun des adresses pour les professionnels : la plupart des usagers n'iront jamais sur le site du Ministère pour contacter leur bibliothèque. Je me suis aperçue, en allant directement sur les sites de quelques établissements, que certains disposaient d'adresse email alors même qu'il n'y en avait pas trace dans la base de données du Ministère.

La grille de C. Bruley pose la « possibilité d'envoyer des commentaires et des suggestions ». La moyenne de ses notes (1,2) est plus faible que la moyenne des miennes (1,7) : cela peut s'expliquer par une probable amélioration depuis 2005, mais aussi par le fait que j'ai comptabilisé (avec la note 1) les bibliothèques qui donnaient uniquement leur adresse email. Un effort certain semble donc avoir été fait par les bibliothèques. Malgré cela, il arrive souvent que cette adresse ne soit pas suffisamment mise en valeur, et son utilité pour envoyer des suggestions d'achat est peu mentionnée. Peu de bibliothèques ont créé un formulaire de contact sous un lien bien visible depuis la page d'accueil, qui incite davantage à laisser un message, comme dans le réseau des bibliothèques de Bourges¹³⁴ ou les médiathèques municipales de Saint-Etienne¹³⁵. La bibliothèque d'Angers¹³⁶, quant à elle, a réalisé un onglet spécial « de vous à nous », avec des rubriques dédiées pour les suggestions d'achat, les impressions et remarques sur la bibliothèque, les coups de cœur (et coups de griffe) des usagers et des demandes de sélection de documents personnalisées : cet outil permet de très bien mettre en valeur l'intention de la bibliothèque de répondre aux questions et besoins de ses usagers.

c) Newsletters et flux RSS

Nous avons considéré les contacts que les publics tentent de nouer avec le site de la bibliothèque, puis son équipe ; qu'en est-il des contacts que l'établissement noue avec ses usagers à travers son site ? C. Bruley pose dans sa grille d'analyse la « possibilité de s'abonner à une lettre d'information ou à un système d'alerte ». Cette possibilité paraît s'être étendue à beaucoup de bibliothèques : on passe ainsi d'une moyenne de 0,2 en 2005 à 1,15 en 2010. Cela est confirmé par les réponses à mon questionnaire en ligne : 34,8% des répondants admettent proposer des « fils RSS pour suivre l'actualité de la bibliothèque ».

Quelques bibliothèques pratiquent encore la newsletter, de façon plus ou moins construite comme celle de la bibliothèque municipale de Lyon, qui fait un grand effort en ce sens, avec la création en outre de son magazine *Topo*. La newsletter s'adresse à un large éventail de publics, puisqu'il ne leur est pas nécessaire de connaître le fonctionnement des fils RSS pour recevoir les actualités de la bibliothèque. Pourtant, elle demande certainement davantage de temps de la part des équipes. Les fils RSS en revanche sont simples à mettre en place et automatisent l'envoi d'informations, de façon personnalisée. Il serait donc pertinent d'améliorer la formation et l'information des usagers sur cet outil.

¹³³ France. Ministère de la Culture et de la Communication. *Adresses des Bibliothèques Publiques : bibliothèques départementales de prêt, bibliothèques municipales* [en ligne]. Disponible sur le Web : <http://www.culture.gouv.fr/documentation/bibrep/pres.htm>.

¹³⁴ <http://www.mediatheque-bourges.fr>.

¹³⁵ <http://www.bm-st-etienne.fr>.

¹³⁶ <http://www.bm.angers.fr/>.

2. La personnalisation en question

Les bibliothèques anglo-saxonnes ont compris depuis longtemps l'utilité de la personnalisation des sites Web. Brian Mathews la conseille en argumentant en ces termes :

« Libraries typically develop their pages for a mass audience, but various patron groups have unique needs for services and resources. We need to communicate with our users in a manner that is most effective for them. The wording, images, and style should be customized accordingly. A page that a teenager prefers is going to differ from the page his parents prefer. Consider developing separate content for your major patron groups¹³⁷. »

Offrir une interface différenciée à certaines catégories d'utilisateur peut permettre de respecter leurs attentes tout en facilitant leur parcours dans le site. Les différentes interfaces peuvent s'adresser aux enfants, aux adolescents, aux personnes âgées, aux professionnels de l'éducation, de la petite enfance et des bibliothèques... etc

a) En France

La situation évolue peu en France : la présence d'un « espace personnalisé selon le type de lecteurs » passe d'une moyenne de 0,2 en 2005 à 0,4 aujourd'hui, selon la grille d'analyse de C. Bruley. 12,4% des répondants à mon questionnaire en ligne affirment disposer d'un « accès spécifique pour les handicapés », puis 9% d'un accès pour les enfants, et 3,4% pour les adolescents. Il existe également quelques accès dédiés aux professionnels, le plus souvent de l'éducation ou de la petite enfance, mais aussi des bibliothèques.

Les sites les plus innovants ont élaboré des accueils personnalisés pour les enfants. La première personnalisation se place au niveau graphique. La bibliothèque municipale de Toulouse, par exemple, a réalisé un superbe site où le jeune usager part sur un vaisseau spatial à la découverte de planètes inconnues¹³⁸. Mais peu des quelques bibliothèques qui proposent ce service vont jusqu'au bout du processus de personnalisation. En effet, il s'agit de s'adapter pleinement aux jeunes usagers, comme l'explique B. Mathews :

“When speaking to a small child, you are likely to use a different voice and tone than you would with a coworker. Why not apply that thinking to your Web site as well¹³⁹? »

La médiathèque de Saint-Raphaël a résolu le problème du texte en proposant une sélection de sites Web classés par tranches d'âge (0-3 ans, 4-7 ans et 8-15 ans) auxquels on accède en cliquant directement sur des captures d'écran et non des liens hypertextes¹⁴⁰. L'exemple le plus poussé de personnalisation pour les enfants a été atteint, à mon sens, par la bibliothèque de Fresnes. En effet, l'onglet réservé aux 6-10

¹³⁷ « Les bibliothèques développent traditionnellement leurs sites à l'intention des publics de masse, mais de nombreux groupes d'utilisateurs ont des besoins spécifiques pour des services et des ressources. Nous devons communiquer avec nos usagers de la manière la plus effective pour eux. Les mots, les images et les styles devraient être personnalisés selon cette idée. La page préférée par un adolescent sera différente de la page préférée par ses parents. Considérez le développement de contenus séparés pour les groupes majeurs de vos usagers. » Traduit de MATHEWS, Brian. Web design matters : ten essentials for any library site. *Library Journal*. Février 2009, vol. 134, n°3, p. 24-25.

¹³⁸ <http://jeunesse.bibliotheque.toulouse.fr/>.

¹³⁹ « Quand vous vous adressez à un jeune enfant, il y a des chances que vous utilisiez un vocabulaire et un ton différent que si vous vous adressez à un collègue. Pourquoi ne pas adopter cette posture pour votre site Internet également ? » MATHEWS, Brian. Web design matters : ten essentials for any library site. *Library Journal*. Février 2009, vol. 134, n°3, p. 24-25.

¹⁴⁰ <http://jeunesseraph.wordpress.com/>.

ans¹⁴¹ a un graphisme ludique dans lequel il faut cliquer sur des animaux pour accéder aux différentes rubriques, la taille des caractères est agrandie pour s'adapter au lectorat et les « idées lectures » sont courtes et assez simples pour être facilement comprises par les jeunes usagers.

b) Un problème de culture ?

Les exemples réussis de personnalisation fleurissent à l'étranger. Cécile Touitou montrait dès 2006 l'importance des parcours réservés à des communautés d'intérêt aux Etats-Unis :

« Les communautés d'intérêt peuvent être variées : il peut s'agir de l'appartenance à la ville ou au comté ; à une classe d'âge ; à une communauté linguistique ou encore à un groupe partageant un centre d'intérêt commun (l'écriture, la lecture). Les portails ont choisi de décliner toutes les facettes de cette personnalisation en multipliant les approches transversales pour valoriser, de manière adaptée ou profilée, un même réservoir de ressources (le portail proposant une vue différente de ses ressources pour chacun des publics cibles)¹⁴². »

On peut citer le portail de la bibliothèque municipale de San José¹⁴³, qui propose, sous la rubrique « *services for everyone* » des offres ciblées à certains publics selon leurs besoins, qu'ils soient enfants, adolescents, parents, qu'ils soient en recherche d'emploi, entrepreneurs, ou encore professionnels de l'Education, qu'ils souhaitent améliorer leur compétences en lecture ou qu'ils aient des handicaps. En ce qui concerne les publics adolescents, on ne manquera pas d'aller jeter un œil sur le site de la bibliothèque Carnegie de Pittsburgh, dont la page d'accueil ressemble à un casier de collègue ou de lycée, et où l'utilisateur peut choisir les couleurs¹⁴⁴. La personnalisation peut aussi être individualisée, en proposant aux usagers un espace qui leur est propre. La bibliothèque du County de Hennepin, au Minnesota, a ainsi ouvert un espace appelé « *Bookspace*¹⁴⁵ » dans lequel, après identification, le lecteur peut retrouver les commentaires qu'il a publiés, ses listes d'ouvrages et des alertes sur les auteurs.

Pourquoi la personnalisation est-elle plus répandue à l'étranger ? Pour Marc Maisonneuve à qui j'ai posé cette question, un des facteurs déterminants est que le service public français s'interdit de catégoriser ses publics. Il m'apparaît que, depuis longtemps, le service public se fonde sur la notion d'égalité de traitement entre les usagers, alors que la notion d'équité, qui est de plus en plus mise en valeur, permettrait de s'adresser de façon différente à certains usagers. Il s'agit du principe de différence qui intervient justement dans la notion d'équité, proposé par J. Rawls dans son ouvrage paru en 1971, *Theory of justice* : les membres les moins avantagés de la société peuvent être traités différemment, à partir du moment où cela reste à leur bénéfice et au bénéfice de la collectivité toute entière.

¹⁴¹ <http://bm.fresnes94.fr/EspaceJeunes/>.

¹⁴² TOUITOU, Cécile. Les portails des bibliothèques publiques américaines. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 16 décembre 2010], t. 51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0005-001>.

¹⁴³ <http://www.sjpl.org/services>.

¹⁴⁴ <http://www.clpgh.org/teens/>.

¹⁴⁵ <http://www.hclib.org/pub/bookspace/>.

E. L'INTERACTION : UN PROCESSUS EN MARCHÉ

Le terme d'interaction, « action réciproque¹⁴⁶ », me semble appréhender davantage certaines possibilités des sites Internet de bibliothèques que le terme d'interactivité. En effet, certaines réponses de la machine à l'internaute sont le fait d'autres usagers, ou bien de l'équipe de l'établissement.

1. Les catalogues 2.0

Les bibliothécaires souhaitent manifestement proposer des catalogues en ligne interactifs, pour correspondre au Web 2.0 auquel sont maintenant habitués les internautes. Certains réproouvent encore leur utilité, mais en général on observe une sorte d'effervescence tournée vers le rattrapage du « retard français », telle que la situation est ressentie. Ainsi, selon les réponses à mon questionnaire¹⁴⁷, plus de la moitié des bibliothèques qui ont un site Internet proposent un catalogue enrichi (52,4%).

Outre les résumés et couvertures des documents, qui forment plus de 90% des enrichissements, les catalogues 2.0 proposent pour beaucoup des avis déposés par les usagers (62% des enrichissements) et par les bibliothécaires (53% des enrichissements). Certains proposent, en outre, des tags écrits par les usagers (20%), ou bien par les bibliothécaires eux-mêmes (17%). Enfin, 11% des bibliothèques qui ont un catalogue enrichi ont contracté des liens avec des communautés d'usagers de la culture, comme Libfly ou Babelio. Les usagers trouvent donc bien, en allant sur le site de la bibliothèque, une communauté d'usagers et de professionnels qui les aide à choisir les documents qu'ils souhaitent consulter et qu'ils peuvent à leur tour rejoindre.

2. Les services de renseignement en ligne

Les services de référence en ligne permettent aux usagers de poser toutes sortes de questions, selon la charte de la bibliothèque : demande de bibliographies, informations sur les bibliothèques ou sur des sujets généraux etc. Il y en a peu en France, mais on observe une évolution positive : la note moyenne donnée selon la grille d'analyse de C. Bruley passe de 0,1 en 2005 à 0,3 aujourd'hui. Au regard des réponses à mon questionnaire, il semblerait pourtant que 31% des bibliothèques possède un tel service de référence. Je suis donc allée visiter les sites des bibliothèques dont j'avais le nom pour vérifier la véracité de cette affirmation. Or, j'ai été incapable, à plusieurs reprises, de trouver le service de référence en question. J'en conclus donc qu'il y a eu une fois encore un problème de vocabulaire sur la notion de service de référence. Il convient également de rappeler que les comptes lecteurs, auxquels je n'ai pas eu accès à cause de la nécessité d'authentification, mènent parfois à des formulaires de requête qui peuvent être utilisés pour des demandes de renseignement : ce service est donc souvent réservé aux inscrits.

Certaines bibliothèques, telles les Médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines¹⁴⁸, commencent à proposer sur leur site un autre service personnalisé à l'utilisateur : le parcours découverte, ou bibliographie à la demande. Ce service est une réponse des bibliothécaires à une demande d'utilisateur, il est donc réellement individualisé. Il se démarque des autres services de référence en proposant des documents pour le plaisir

¹⁴⁶ *Le nouveau Petit Robert*

¹⁴⁷ Voir le graphique *L'enrichissement des catalogues* en annexe.

¹⁴⁸ <http://www.mediatheques.agglo-sqy.fr/a-votre-service/demander-un-conseil/demander-un-parcours-decouverte/>.

plutôt qu'informatifs ; les demandes sont pourtant proches de celles qu'on peut trouver ailleurs. Par exemple, en décembre 2010, les derniers parcours demandés à Saint-Quentin-en-Yvelines portaient sur la maladie d'Alzheimer, la culture américaine, la gestion de projet informatique ou encore les orchestres maliens et sénégalais. Ces bibliographies permettent de renouveler les traditionnelles bibliographies thématiques réalisées par les bibliothécaires, en répondant clairement à une demande d'usager. Encore faut-il que celui-ci connaisse le service : certaines bibliothèques ne reçoivent encore que peu de demandes. Il convient donc de le mettre en lumière, en mettant en ligne les parcours déjà réalisés.

Outre le *Guichet du savoir*¹⁴⁹ proposé par la bibliothèque municipale de Lyon, sans doute le meilleur service de référence de lecture publique en France, beaucoup de bibliothèques fonctionnent en réseau grâce à *Bibliosésame*¹⁵⁰, le service proposé par la BPI. Les bibliothécaires sont sensés répondre aux questions de leurs propres usagers, tout en acceptant d'apporter un soutien aux équipes de la BPI si elles reçoivent plus de questions qu'elles peuvent en traiter. Enfin, certaines bibliothèques ont organisé leur propre service de renseignement, en se tenant à disposition de leurs publics.

Le problème majeur que rencontrent les bibliothèques qui s'intéressent au service de renseignement en ligne est la gestion du temps. J'ai dû appeler un jour une bibliothèque de la couronne parisienne parce que je n'avais pas trouvé son adresse email sur le site. La personne qui m'a répondu était persuadée que l'adresse avait été mise en ligne, mais, après vérification, elle s'est rappelé que cette donnée avait été retirée par crainte de recevoir trop de messages et de ne pas pouvoir y répondre. C'est souvent cette crainte qui retient les bibliothèques de proposer de renseigner en ligne.

Or un moyen très utilisé outre-Atlantique pour les services de référence est aujourd'hui le tchat¹⁵¹. En effet, cela permet aux bibliothécaires de répondre en temps réel aux demandes des usagers, et même lorsque la bibliothèque est fermée, grâce au service en réseau comme celui que propose l'OCLC avec QuestionPoint¹⁵². Pourtant, cet outil est très peu utilisé en France. Clémence Joste en fournissait une explication en 2005 :

« Si les bibliothèques américaines ne se posent plus la question du *chat*, qui fait partie intégrante du service « Ask a Librarian », les opinions ne sont pas tranchées dans le contexte européen. En effet, s'agit-il d'une question de temps ou d'une différence plus fondamentale ? Le *chat* proposé par certaines bibliothèques ne rencontre qu'un faible public, au point par exemple que la Bibliothèque municipale de Lyon a rapidement supprimé la messagerie instantanée qu'elle avait intégrée à son Guichet du Savoir. Le chat présente en effet l'inconvénient de mobiliser du personnel à heures fixes et impose la mise en place de plages spécifiquement consacrées au renseignement distant, au lieu de laisser chacun l'intégrer à son travail¹⁵³. »

Le tchat est pourtant une bonne solution à l'heure des bibliothèques numériques complexes et de plus en plus fournies, pour offrir une aide instantanée à l'utilisateur. Les widgets nécessaires à son installation sont nombreux, et il existe des solutions pour

¹⁴⁹ <http://www.guichetdusavoir.org/>.

¹⁵⁰ <http://www.bibliosesame.org>.

¹⁵¹ Voir, aujourd'hui, du renseignement par SMS sur les téléphones portables.

¹⁵² <http://www.oclc.org/ca/fr/questionpoint/about/default.htm>.

¹⁵³ JOSTE, Clémence. *La place du site Web au sein de la bibliothèque : organisation et objectifs : l'exemple de la Bibliothèque publique d'information*. MEYER, Anne (dir.). 2005. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Esssib, p.37.

faciliter la mise en place de ce service. En effet, la création de « salons » de tchat auxquels plusieurs bibliothécaires peuvent se connecter permet par exemple d'éviter de mobiliser un membre du personnel à heures fixes. C'est ce que la Médiathèque d'Agneaux¹⁵⁴ propose en sus de son service de référence par email. Encore faut-il que les agents se connectent régulièrement pour ne pas laisser un public qui ne trouverait jamais personne en ligne. Une autre solution est que la personne au poste d'accueil dans la bibliothèque se connecte aussi, en temps réel, à l'accueil en messagerie instantanée, quitte à proposer le statut « occupé » ou « ailleurs » quand un usager demande des renseignements en personne¹⁵⁵.

3. La bibliothèque virtuelle « hors les murs » : la dissémination des contenus

Disséminer les contenus de la bibliothèque sur la Toile est le moyen promu par certains bibliothécaires pour interagir davantage avec les publics. Quelques bibliothèques ne peuvent pas faire autrement, au vu des possibilités techniques de l'établissement. Leur OPAC a mal vieilli et ne s'intègre par bien dans un site Internet, ou bien leur tutelle ne se donne pas les moyens de posséder un catalogue en ligne ; quoi qu'il en soit, ces bibliothèques éprouvent un manque d'interaction avec leurs publics et ont décidé de pallier cela grâce à des outils gratuits comme les blogs, les portails Netvibes ou des pages sur les réseaux sociaux. C'est le cas de la bibliothèque de Janville, qui, ne possédant pas de catalogue en ligne, anime sa communauté et donne ses horaires d'ouverture sur son blog¹⁵⁶. D'autres établissements utilisent blogs et/ou réseaux sociaux pour compléter leur offre de services. C'est le cas de la bibliothèque municipale d'Auch, qui propose à la fois un joli portail¹⁵⁷ et un blog pour échanger autour des documents, *Bib 'n blog*¹⁵⁸.

Enfin, pour certains, la dissémination n'est pas un expédient mais un objectif. Ceux-ci partent du principe que le site institutionnel attirera des publics déjà acquis, qui fréquentent l'établissement, alors que des blogs thématiques proposés par la bibliothèque¹⁵⁹, ou bien des services comme ceux fournis par les bibliothécaires sur Facebook¹⁶⁰, pourront intéresser d'autres publics, grâce à la médiation numérique¹⁶¹. Il s'agit, comme pour l'établissement physique, d'aller « hors les murs » pour rencontrer les publics. Lionel Dujol expliquait ainsi au congrès 2010 de l'IFLA la stratégie de ces bibliothèques :

« De nombreux sites Internet de bibliothèque ont encore une approche « bibliothéco-centrée », qui peut conduire à passer à côté des demandes et des attentes des publics, ou à ne pas leur donner le sentiment d'y répondre. A l'heure où Google est la principale porte d'entrée à la recherche informationnelle, nous ne pouvons plus demander à l'usager de s'adapter à l'univers bibliothéconomique,

¹⁵⁴ <http://mediatheque.agneaux-ville.fr/#>.

¹⁵⁵ Pour aller plus loin et trouver des conseils concrets, lire MEIER, John. Chat Widgets on the Library Website: Help at the Point of Need. *Computers in libraries*. Janvier 2008, 28, n°6, p. 10-48.

¹⁵⁶ <http://auxbouquinsdejanville.com/>.

¹⁵⁷ <http://www.mairie-auch.fr/OPACWebaloes/index.aspx>.

¹⁵⁸ <http://www.bibnblog.fr/>.

¹⁵⁹ Comme Médiamus, le blog musical de la Médiathèque de Dole. Disponible sur le Web : <http://mediamus.blogspot.com/>.

¹⁶⁰ Miss Média anime par exemple la page des bibliothèques médiathèques de Metz sur Facebook. Disponible sur le Web : <http://www.facebook.com/pages/Metz-France/Bibliotheques-Mediatheques-de-Metz/108635099194202>.

¹⁶¹ Voir le mémoire d'études de Johanna Vogel (DCB19) sur le sujet. Voir aussi BIBLIOBSESSION. Quelle identité numérique pour une institution publique ? [en ligne]. *Bibliobsession.net*, le 5 mai 2009 [consulté le 6 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/quelle-identite-numerique-pour-une-institution-publique/>.

beaucoup trop hermétique pour le néophyte. Comment alors lui donner « envie » de franchir le portail de nos sites et utiliser nos services en lignes ?

Des bibliothèques tentent tant bien que mal d'intégrer une approche plus centrée sur l'utilisateur s'inspirant pour certaines des concepts du marketing relationnel. Cette technique marketing propose de construire une relation enrichie et continue avec les usagers établis ou potentiels afin d'adopter leurs perspectives et de répondre aux mieux à leurs attentes, de rendre la bibliothèque plus visibles et de mettre en avant sa plus-value¹⁶². »

Quelles sont ces bibliothèques aux contenus disséminés ? Selon mon questionnaire, environ un quart des bibliothèques qui possèdent un site ont également un blog, et 20% sont présentes sur les réseaux sociaux. Ces bibliothèques ne sont pas forcément de grande taille : sur les 90 bibliothèques de l'ADBGV dont j'ai étudié les sites, 21% seulement ont un blog, et 14% ont une page ou un profil sur les réseaux sociaux.

En ce qui concerne les bibliothèques qui ont un ou plusieurs blogs, les établissements peuvent être de toutes tailles, la majorité se portant sur des bibliothèques de collectivités de 20 000 à 50 000 habitants. Presque un tiers d'entre elles (27%) n'ont pas de catalogue en ligne, et 40% sont également sur les réseaux sociaux. Enfin, ce sont ces bibliothèques qui expriment le plus « une grosse dépense de temps et d'énergie¹⁶³ ».

Les bibliothèques qui sont présentes sur les réseaux sont moins nombreuses à parler de cette dépense (40% d'entre elles). Elles sont en majorité situées dans de grandes collectivités (de 100 000 à un million d'habitants), et ont davantage de catalogues enrichis que la moyenne. La moitié d'entre elles environ (48%) ont un ou plusieurs blogs. Elles sont souvent insatisfaites de leur site Internet, qu'elles ont en majorité créé en interne. Pour résumer, toutes sortes de bibliothèques possèdent un blog, mais les bibliothèques présentes sur les réseaux ont tendance à être déjà très actives sur la Toile.

4. Une nécessaire médiation

Les sites des bibliothèques territoriales, quand ils existent, sont souvent méconnus. Difficultés d'accès ou d'orientation, leurs services restent sous-utilisés alors même que les bibliothécaires tentent d'innover pour se rapprocher de leurs publics. Des médiations s'imposent donc. Le chercheur Vincent Rouzé a analysé cette notion dans un article paru en décembre 2010. Il y explique l'origine du terme :

« Issue du latin « *mediare* », la médiation est avant tout un « au milieu », cet intermédiaire entre deux formes, entre deux entités physiques ou symboliques. Paradoxalement au XIII^e siècle, comme le précise le dictionnaire historique de la langue française, le terme renvoie à l'idée de division, avant d'acquiescer au XVI^e siècle le sens qui prédomine aujourd'hui : celui « d'entremise destinée à concilier des personnes et des parties¹⁶⁴ ». »

Nous avons évoqué la médiation numérique prônée par des bibliothécaires comme Silvère Mercier, qui la définissait ainsi en mars 2010 :

¹⁶² DUJOL, Lionel. Web social : de nouveaux usagers en bibliothèque ? [en ligne]. *La bibliothèque apprivoisée*, le 7 décembre 2010 [consulté le 7 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://labibapprivoisee.wordpress.com/2010/12/07/Web-social-de-nouveaux-usagers-en-bibliotheque/>.

¹⁶³ 55% d'entre elles ont choisi cette réponse dans ma question sur le budget du site.

¹⁶⁴ ROUZE, Vincent. Médiation/s : un avatar du régime de la communication ? In CAUNE Jean (coord.), « La (les) médiation(s) en SIC », *Les Enjeux de l'Information et de la Communication* [en ligne], Dossier 2010, publié le 21 décembre 2010 [consulté le 2 janvier 2011]. Disponible sur le Web : http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2010-dossier/Rouze/.

« Tout dispositif technique, éditorial ou interactif mis en œuvre par des professionnels de l'information-documentation favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé par une bibliothèque à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs¹⁶⁵. »

Cette médiation, au demeurant très intéressante, en est encore au stade de la théorisation : on peut observer, en lisant les billets des blogs de professionnels de l'information, les vicissitudes du concept. Pour l'instant, elle met plutôt en jeu d'autres moyens que les sites institutionnels des bibliothèques pour disséminer les contenus proposés. Lionel Maurel comparait ainsi lors d'une intervention pendant une journée d'étude de l'ABF de Paris le site traditionnel d'une bibliothèque à un restaurant dans une petite rue dont les menus (les contenus) ne sont affichés que dans l'établissement (le site). L'utilisateur doit savoir que la bibliothèque (ou le restaurant) existe pour découvrir le contenu¹⁶⁶.

Les bibliothèques tentent alors d'intégrer leur site Internet et les services proposés en ligne dans leurs autres communications. La bibliothèque des Champs Libres propose ainsi une plaquette spécifique intitulée *La Bibliothèque de Rennes Métropole à l'ère du numérique*. Chaque page fournit, au verso, des indications sur un pôle thématique de la bibliothèque (Littérature, Musique, Cinéma ; Autoformation ; Presse ; Enfants... etc) et, au recto, une liste des ressources en ligne qui se rapportent au sujet, en indiquant si elles sont disponibles sur place ou à distance. La bibliothèque municipale de Lyon, quant à elle, utilise son magazine mensuel, *Topo*, pour faire connaître à chaque numéro une ressource en ligne à ses lecteurs¹⁶⁷. La médiation peut également se faire sur place : à Levallois, les bibliothécaires organisent plusieurs journées de démonstration et sont disponibles à la demande pour expliquer le fonctionnement du site et des services.

Il me semble en effet primordial de replacer de l'humain, c'est-à-dire le bibliothécaire, entre l'utilisateur et la machine. Il ne s'agit pas, comme nous met en garde Vincent Rouzé, de promouvoir la médiation pour occulter le but politique d'accroître la fréquentation des établissements¹⁶⁸. Il s'agit plutôt de faire l'apologie du dialogue entre l'utilisateur et le bibliothécaire au sujet des outils et services que la bibliothèque propose sur la Toile. Vincent Rouzé explique ainsi la différence entre communication et médiation :

« Si la communication s'appuie sur la mise en relation de deux personnes, de deux objets ou de personnes et d'objets et leur communion dans l'échange ainsi créé, la médiation y ajoute un élément tiers, humain ou technique, susceptible d'améliorer, de fluidifier les points de friction et/ou de blocage entre ces deux entités. C'est un « passeur » humain et technique devenu paradoxalement d'autant plus nécessaire que les thuriféraires de la technique promulguent un discours opposé¹⁶⁹. »

La médiation du bibliothécaire permettrait donc, d'une part, d'informer les usagers des possibilités qui leurs sont offertes sur la Toile, et de les y former, et d'autre part

¹⁶⁵ BIBLIOSESSION. Médiation numérique en bibliothèque : une définition. *Bibliobsession* [en ligne], publié le 3 mars 2010 [consulté le 21 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>.

¹⁶⁶ Source : ARENES, Cécile. « Les bibliothèques à l'heure du numérique : évolution des publics et des services ». *Liber, libri, m. : livre* [en ligne], publié le 14 juin 2010 [consulté le 2 janvier 2011]. Disponible sur le Web : <http://www.liberlibri.fr/2010/06/les-bibliotheques-a-lheure-du-numerique-evolution-des-publics-et-des-services/>.

¹⁶⁷ Rubrique Comment ça marche ? Découvrez nos ressources en ligne.

¹⁶⁸ « elle n'en demeure pas moins liée à la fréquentation des lieux où pourraient s'effectuer ses rencontres. La médiation a donc pour but premier d'attirer des populations et valoriser des pratiques délaissées comme le montrent les derniers chiffres sur les pratiques culturelles (Donnat, 2009). » ROUZE, Vincent. *Op. Cit.*

¹⁶⁹ ROUZE, Vincent. *Op. Cit.*

La visibilité en ligne des bibliothèques territoriales

d'autoriser l'utilisateur à faire des propositions et à remettre en question les services proposés par le bibliothécaire. Le renouvellement des services et de l'ergonomie des sites naîtrait alors de ces dialogues fructueux. Cette médiation peut d'ailleurs aussi bien se faire en ligne, comme aux Etats-Unis où l'orientation des usagers se fait grâce à l'option « *Ask a Librarian* ».

III. Services et collections en ligne

Nous l'avons dit, les sites Web des bibliothèques passent de plus en plus d'un rôle de vitrine à celui de bibliothèque virtuelle. Dans ce processus, le site est étoffé, enrichi de multiples services et apports des bibliothécaires. On assiste bien, comme l'a écrit Marie Germain, à un changement de paradigme dans le métier de bibliothécaire : « il devient constructeur de contenu, d'accès, et d'itinéraires dans la connaissance¹⁷⁰. »

A. DE LA BIBLIOTHEQUE VIRTUELLE A LA BIBLIOTHEQUE PHYSIQUE

Lors de leur mission d'évaluation du numérique dans les bibliothèques françaises, les auteurs du rapport proposé au Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche remarquaient que

« tous les établissements ne possèdent pas encore de catalogue en ligne, mais c'est bien le premier service à distance proposé par la bibliothèque, généralement couplé avec la gestion d'un compte lecteur¹⁷¹. »

En effet, près de 9 bibliothèques possédant un site Internet sur 10¹⁷² fournissent un accès à leur catalogue en ligne. Ce service correspond à une demande réelle, ainsi qu'en attestent les statistiques du site de la bibliothèque municipale de Lyon relevées par Delphine Coudrin en 2005 : « les services les plus utilisés sur le site sont le catalogue (58 %), le compte-lecteur (25 %) et les informations pratiques (21 %) ¹⁷³. » Parmi les potentialités apportées par le compte-lecteur, les possibilités de réserver un document à distance, de prolonger un emprunt ou d'être informé des dates de retour rencontrent un vif succès. Ce sont bien des services de plus en plus personnalisés qu'attendent les usagers.

Parmi les autres informations pratiques, les éléments mis en ligne sont surtout, dans l'ordre décroissant, les horaires (à 98%), des coordonnées de contact (à 96%) et la localisation (à 87%). Un onglet spécifique, la plupart du temps appelé « infos pratiques », permet aux publics d'atteindre très rapidement les renseignements recherchés. Le site des bibliothèques de Brest¹⁷⁴ est très clair : il égrène les noms des bibliothèques de quartier sans menu déroulant sur la gauche de la page d'accueil, permettant ainsi à l'utilisateur de connaître très rapidement toutes les informations sur sa bibliothèque de proximité.

¹⁷⁰ GERMAIN, Marie. *La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ?* NOËL, Elisabeth (dir.). 2008. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. P. 75.

¹⁷¹ Voir les annexes du document FRANCE. Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Mission de l'information scientifique et du réseau documentaire. Groupe « évaluation ». *L'évaluation du numérique dans les bibliothèques françaises*. JOUGUELET, Suzanne (dir.). Septembre 2009.

¹⁷² 89,1% selon les réponses à mon questionnaire en ligne.

¹⁷³ COUDRIN, Delphine. Fréquentation du site Internet. *BBF*, 2006, n° 6, p. 57.

¹⁷⁴ <http://applications-Internet.mairie-brest.fr/VIPB121/Interligo.Web.Front/front.aspx>.

Les services aux usagers

Grille d'analyse des bibliothèques de l'ADBGV	2005	2010
Guide du lecteur	0,1	2
Informations pratiques sur les services de la bibliothèque	2,4	1,8
Formulaires et documents téléchargeables/imprimables	0,4	1,4

On observe, grâce à la grille d'analyse de C. Bruley, une claire amélioration dans la présence de guides du lecteur et de formulaires et documents téléchargeables et imprimables. Il faut ajouter que, selon ce barème, 94% des bibliothèques de grandes villes analysées proposent aujourd'hui un guide du lecteur satisfaisant, et 78% assez d'informations pratiques sur leurs services. En revanche, si on observe une nette augmentation des formulaires et documents téléchargeables et imprimables, ce service n'atteint pas encore un niveau satisfaisant. En effet, les documents les plus utiles à imprimer sont les formulaires d'inscription et les autorisations parentales pour les mineurs, mais on assiste parfois aussi à la mise en ligne des brochures recensant les animations régulières ou des événements. Or, il n'est pas agréable, pour l'internaute, de passer d'un format Web à un pdf ou un calaméo, surtout que peu verront l'utilité de les imprimer. Ces documents sont plutôt un aveu de faiblesse au niveau des services rendus, montrant que les bibliothécaires ne savent pas créer du contenu Web sous la forme d'un calendrier des animations, bien plus pratique pour les internautes, ou n'en ont pas le temps.

Pour terminer, on assiste à un enrichissement progressif de ces informations pour préparer la venue dans l'équipement. Ainsi, de nombreuses bibliothèques proposent à présent des cartes pour localiser précisément les établissements. La bibliothèque de Reims propose ainsi un lien vers une carte de la ville très précise où figure le réseau des bibliothèques¹⁷⁵. Grâce à des outils gratuits comme GoogleMap, il est également possible d'entrer son itinéraire vers une des bibliothèques, comme sur le site du réseau des bibliothèques de Marseille¹⁷⁶. Les cartes peuvent aussi être utilisées pour aider à se repérer à l'intérieur des murs : la médiathèque d'Arles en propose une colorée qui montre non seulement les collections, mais aussi les escaliers et les toilettes¹⁷⁷ ! Certaines bibliothèques mettent également en ligne des visites virtuelles, grâce auxquelles les publics peuvent s'appropriier les lieux avant même de venir. La bibliothèque municipale de Fontenay-sous-Bois en propose une¹⁷⁸. En outre, le calendrier des animations est parfois enrichi des biographies des animateurs ou de liens permettant d'en savoir plus sur l'animation proposée¹⁷⁹.

B. LA VALORISATION DES SERVICES ET MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT

Les sites Web des bibliothèques n'utilisent clairement pas assez leur potentiel d'outils de communication. On observe ainsi que, si les collections et les bâtiments de la bibliothèque et de ses annexes sont souvent présentés, ses missions ne sont quasiment

¹⁷⁵ http://carto.ville-reims.fr/?fr/_outil/email:1864281069463085981.

¹⁷⁶ <http://www.bmvr.marseille.fr/Portail/site/typo3.asp?id=accueil&lang=FR>.

¹⁷⁷ <http://mediatheque.ville-arles.fr/OPACWebaloes/index.aspx?IdPage=249>.

¹⁷⁸ <http://www.fontenay-sous-bois.fr/fileadmin/flash/visite.swf>.

¹⁷⁹ Cet enrichissement se fait souvent hors du site, sur les blogs ou les réseaux sociaux.

Services et collections en ligne

jamais mises en valeur. Or, le site Web pourrait être un bon vecteur de communication, en terme de transparence sur les services accomplis et de promotion des missions et valeurs de ces établissements.

Grille d'analyse des bibliothèques de l'ADBGV	2005	2010
Présentation de la bibliothèque et de ses annexes	2,4	1,8
Mise en avant des missions de la bibliothèque, de la politique documentaire	0,8	0,8

La présentation de l'établissement est souvent complète : elle recense surtout les collections, et replace l'équipement dans son contexte en expliquant son histoire. La présentation de la bibliothèque peut d'ailleurs prendre trop de place et obscurcir la visibilité des informations recherchées par les usagers. Il convient donc mieux, à mon sens, de la mettre à part, non sous l'onglet « infos pratiques », mais sous un onglet dédié à la connaissance de l'établissement, qui recensera également les missions et activités de la bibliothèque. Cet onglet se nomme « la bibliothèque » à Reims¹⁸⁰, « Réseau » à Montpellier¹⁸¹ ou encore « connaître la BMG » à Grenoble¹⁸².

En ce qui concerne la mise en valeur des missions, mieux vaut d'abord prévoir un texte court qui résume bien les valeurs de l'établissement, comme à Marseille¹⁸³, qui reprend un extrait du *Manifeste de l'UNESCO* sur le rôle de la bibliothèque publique, ou à Grenoble¹⁸⁴. D'autres documents phares de la bibliothèque peuvent ensuite être mis en ligne, comme la charte des collections¹⁸⁵, l'organigramme¹⁸⁶, ou des chiffres et statistiques¹⁸⁷. Un élément vraiment intéressant à ajouter, surtout si on prend en compte la notion de transparence, est le rapport d'activité de l'établissement. Des bibliothèques comme la bibliothèque municipale de Saint-Herblain¹⁸⁸, la bibliothèque municipale de Lyon¹⁸⁹ ou celles de Brest¹⁹⁰ le mettent déjà en ligne. Il est d'ailleurs dommage que quelques bibliothèques le réservent à leur onglet professionnel, alors qu'il concerne tous les citoyens. Ensuite, il paraît pertinent, dans cet onglet réservé à la connaissance de l'établissement, de faire part de ses projets, pour tourner la bibliothèque vers l'avenir, comme le fait la bibliothèque municipale de Grenoble¹⁹¹. Certaines bibliothèques y fournissent également leur règlement intérieur, mais si on veut faire en sorte qu'il soit lu, il semble plus adéquat de le placer avec les informations pratiques. En revanche, c'est bien ici qu'il faudrait informer sur la participation de la bibliothèque à la vie de la commune ou du département : on pourrait, le cas échéant, évoquer les conseils de quartier, ou bien laisser une place aux associations amies de la bibliothèque, comme à

¹⁸⁰ <http://www.bm-reims.fr>.

¹⁸¹ <http://mediatheque.montpellier-agglo.com/le-reseau/>.

¹⁸² <http://www.bm-grenoble.fr/bmg/menu.htm>.

¹⁸³ <http://www.bmvr.marseille.fr/Portail/site/typo3.asp?id=accueil&lang=FR>.

¹⁸⁴ <http://www.bm-grenoble.fr/bmg/missions.htm>.

¹⁸⁵ Un exemple à la bibliothèque municipale de Méridnac : <http://www.mediatheque.merignac.com/OPACWebaloes/index.aspx?IdPage=112>.

¹⁸⁶ Comme à Montpellier : <http://mediatheque.montpellier-agglo.com/le-reseau/presentation/organigramme/>.

¹⁸⁷ La médiathèque de Fontenay-sous-Bois les extrait de son rapport annuel à la DLL. <http://www.mediatheque.fontenay-sous-bois.fr/fr/mediatheque/la-mediatheque-en-chiffres/index.html>.

¹⁸⁸ http://www.la-bibliotheque.com/homepage2_test.php.

¹⁸⁹ http://www.bm-lyon.fr/accueil/organisation-BML/rapport_2009.htm.

¹⁹⁰ <http://applications-Internet.mairie-brest.fr/VIPBI21/Interligo.Web.Front/front.aspx?sectionId=36>.

¹⁹¹ <http://www.bm-grenoble.fr/bmg/projets.htm>.

Reims avec la société des amis de la bibliothèque municipale de Reims¹⁹². On peut aussi valoriser les efforts de l'établissement en matière d'accueil, comme le fait la bibliothèque municipale de Béziers en signalant son obtention du Label Marianne¹⁹³.

En matière de valorisation, on assiste de plus en plus à la mise en ligne de comptes-rendus des animations, que ce soit à l'occasion d'anniversaires de l'établissement, pour rappeler ce qui a été fait, ou dans une rubrique régulière, comme à la bibliothèque municipale de Viroflay, avec sa chronique « y étiez-vous¹⁹⁴ ? ». Dans ce dernier établissement, les animations sont toujours préparées par un binôme, et l'un des deux agents est chargé de les raconter en ligne. Les bibliothèques de Montpellier ont également une chronique régulière, « la vie du réseau¹⁹⁵ », qui reprend « les grandes dates qui marquent la vie du réseau des médiathèques » : on pouvait en décembre 2010 y apprendre tout aussi bien le décès du Président de la Communauté d'Agglomération de Montpellier que l'annonce d'un nouveau catalogue et de nouveaux services sur le site.

C. LES RESSOURCES POUR LES PROFESSIONNELS

1. Sur les sites des bibliothèques départementales

Nous avons expliqué que les sites des bibliothèques départementales pouvaient s'adresser à deux publics, le public des bibliothécaires et le « grand public ». Les ressources proposées aux professionnels des bibliothèques sont donc essentielles, surtout lorsque la bibliothèque départementale est située dans un département très rural, où il est difficile de se déplacer¹⁹⁶. Il existe, la plupart du temps, plusieurs rubriques. Une rubrique présente la bibliothèque départementale elle-même, ses missions et son organisation. Une autre donne des informations sur le réseau des bibliothèques du département, avec la tournée des bibliobus ou autres médiabus. Parfois, une rubrique montre les animations et/ou expositions en prêt, ou donne des idées de sélections de documents (telle l'excellent « menu du jour » de la bibliothèque départementale du Finistère¹⁹⁷. Enfin, on observe souvent l'existence d'une rubrique « boîte à outils ».

Cette dernière rubrique comporte tous les outils nécessaires pour les bibliothèques du réseau, bénévoles ou professionnels. On y trouve donc des fiches pratiques sur la bibliothéconomie ; les textes principaux qui régissent les bibliothèques, et les droits et principes comme sur le site de la bibliothèque de l'Ariège¹⁹⁸ ; des dossiers sur les subventions proposées ; les créations de nouvelles bibliothèques ; des bourses à l'emploi ; et souvent, des sites qui dirigent vers des outils de sélections et autres ressources pour les professionnels. La bibliothèque départementale de l'Aisne a d'ailleurs constitué sa bibliothèque sous forme de portail Netvibes¹⁹⁹, prêt à être utilisé. La bibliothèque municipale de Montréal, forte du réseau de ses 43 bibliothèques, propose un outil qui mériterait d'être utilisé davantage par les bibliothèques départementales

¹⁹² http://www.bm-reims.fr/Webcontent/viewer/viewer.asp?INSTANCE=EXPLOITATION&EXTERNALID=WBCTDOC_71&SYNCMENU=AMIS_BIBLIO.

¹⁹³ <http://www.mediathèque-beziers-agglo.org/Typo3/index.php?id=reglements>.

¹⁹⁴ http://www.bibliothèque-viroflay.fr/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=3&Itemid=11.

¹⁹⁵ <http://mediathèque.montpellier-agglo.com/le-reseau/la-vie-du-reseau/>.

¹⁹⁶ Certaines bibliothèques départementales des DOM/TOM, qui ont souvent un véritable problème de circulation, auraient donc tout intérêt à développer au maximum leurs ressources sur Internet.

¹⁹⁷ <http://biblio-finistere.cg29.fr/medias/>.

¹⁹⁸ <http://www.cg09.fr/bdp09/6boiteoutil/droit.html>.

¹⁹⁹ <http://www.netvibes.com/bdp02#Actualite>.

françaises : une veille professionnelle via *Twitter*²⁰⁰ qui permet à tous les professionnels d'être informés des derniers débats et des ressources professionnelles.

Les sites des bibliothèques départementales sont également un excellent moyen pour dynamiser les bibliothèques du réseau en se faisant l'écho des débats, recommandations, et échanges des bibliothécaires. La bibliothèque départementale du Finistère, par exemple, met en valeur les expérimentations 2.0²⁰¹ des bibliothèques de son réseau. La bibliothèque d'Ille-et-Vilaine, elle, propose un forum à ses membres²⁰². Mais l'expérience la plus aboutie dans ce domaine est certainement celle de la bibliothèque départementale du Cher, avec son agora, *Chermedia*²⁰³, qui « regroupe les articles, recommandations, points de vue, discussions, l'agenda des rencontres avec les auteurs et artistes, les ateliers participatifs et les vidéos de près de 300 bibliothécaires²⁰⁴ ».

2. Sur les sites des bibliothèques municipales

De nombreuses bibliothèques rassemblent leur offre de services dédiés à des catégories professionnelles ou des organisations dans une rubrique à part, sous un onglet du site qui réunit les services spécifiques offerts par l'établissement (ordinairement intitulé « nos services »). La bibliothèque municipale de la ville d'Antony²⁰⁵ propose ainsi 3 rubriques, destinées aux enseignants, professionnels de la petite enfance et aux centres de loisirs. La bibliothèque municipale d'Anglet a rassemblé ses services, de façon originale, dans un portail Netvibes²⁰⁶. Les professionnels concernés y sont les enseignants et les professionnels travaillant en maisons de retraite. Les informations fournies permettent de faciliter le travail avec les partenaires de la bibliothèque en faisant connaître les services et leurs modalités, tout en fournissant, en général, une option de contact direct entre les services concernés et les professionnels.

Certains établissements proposent, en outre, des ressources pour les professionnels des bibliothèques. La bibliothèque municipale de Toulouse intègre par exemple dans son « espace professionnel²⁰⁷ » une rubrique « vous êtes un collègue » qui rassemble les missions, les chiffres et les rapports d'activité de l'établissement, les publications ainsi que les réseaux auquel il appartient. La bibliothèque municipale de Saint-Quentin-en-Yvelines propose de son côté non seulement ses rapports d'activité, mais également d'autres documents de référence²⁰⁸ à télécharger en PDF, comme ses guides de l'utilisateur ou sa plaquette à l'intention des professionnels de l'enfance et de la culture. Enfin, même des bibliothèques de communes de taille plus modeste peuvent apporter une contribution aux professionnels en mettant en ligne leurs travaux ou expériences. Saint-Maur-des-Fossés partage ainsi, sous l'onglet « archives²⁰⁹ », tout le questionnaire et les analyses de son enquête de satisfaction réalisée en 2009.

Ce mouvement gagnerait à prendre de l'ampleur. La mutualisation des documents des bibliothèques, par le biais de leurs sites Internet, permettrait à chacun de s'inspirer des

²⁰⁰ <http://twitter.com/bibliomontreal>. Je recommande fortement cette veille à tous les professionnels de bibliothèque.

²⁰¹ http://biblio-finistere.cg29.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=erm_portal_Blogs29.xml.

²⁰² <http://www.mediatheque35.fr/forum.11398.fr.html>.

²⁰³ <http://chermedia.com/>.

²⁰⁴ FRANCE. Conseil Général du Cher. Site : Chermedia [en ligne]. *Conseil Général du Cher*, dernière mise à jour le 8 décembre 2010 [consulté le 9 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.cg18.fr/@CherMedia@>.

²⁰⁵ <http://www.bm.ville-antony.fr>.

²⁰⁶ <http://www.netvibes.com/bmangletinformatiionspratiques>.

²⁰⁷ <http://pro.bibliotheque.toulouse.fr/index.html>.

²⁰⁸ <http://www.mediatheques.agglo-sqy.fr/espace-professionnel/professionnels-des-bibliotheques/documents-de-reference/>.

²⁰⁹ <http://www.infocom94.fr/Web2/tramp2.exe/goto/A3340csp.000?screen=Archives.html>.

expériences des autres au moment de prendre des décisions concernant la communication ou de négocier le budget de l'établissement pour une réinformatisation, par exemple. En outre, le fait de mettre systématiquement en ligne les rapports d'activité renforcerait la transparence attendue par les citoyens. Enfin, cela permettrait aux équipes des bibliothèques de gagner du temps en prévenant les nombreuses demandes de documents émanant, par exemple, des élèves conservateurs en formation.

D. LES RESSOURCES A DISTANCE

1. Les ressources numérisées

La mise en ligne de ressources numérisées par les bibliothèques a été reconnue comme un enjeu majeur par le Ministère de la Culture et de la Communication. En 2008, la DLL avait déjà enquêté sur les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés²¹⁰. En 2009, le *Schéma numérique des bibliothèques* commandé par le Ministère de la Culture et de la Communication laisse une large part au problème de la numérisation²¹¹. Le Ministère consacre par ailleurs un site Web à la numérisation du patrimoine culturel²¹², et lance chaque année un appel à projets pour la numérisation d'œuvres patrimoniales. On peut donc raisonnablement s'attendre à une augmentation exponentielle du nombre d'œuvres numérisées dans les bibliothèques municipales dans les années qui viennent. En ce qui concerne les bibliothèques départementales, l'enjeu est autre :

« Les ouvrages présents dans les réseaux départementaux sont des ouvrages qui, d'une part, n'ont pas vocation à être numérisés (ouvrages non patrimoniaux), et qui, d'autre part, ne sont pas libres de droits²¹³. »

Les sites Internet des bibliothèques municipales sont-ils prêts à accueillir cette manne ?

a) Les difficultés

22,5% des répondants à mon questionnaire proposent des documents patrimoniaux numérisés en ligne : c'est davantage que le nombre d'établissements qui disent disposer de ressources numériques en ligne, comme nous le verrons plus tard. L'augmentation de la moyenne récoltée grâce à la grille d'analyse de C. Bruley est pourtant peu importante : elle passe de 0,6 à 1. Toutes les bibliothèques ne possèdent pas de fonds patrimonial et, qui plus est, toutes les bibliothèques ne possèdent pas les ressources nécessaires à leur numérisation, voire à leur mise en ligne. L'enquête DLL de 2008 recensait ainsi les raisons invoquées par les bibliothécaires pour ne pas avoir mis en ligne leurs documents numérisés :

« Il ressort que les principaux motifs évoqués (Niveau 1 et 2) sont le manque de moyens techniques nécessaires (49 %), devant le manque de logiciels (43 %) et le

²¹⁰ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés*. [en ligne]. Paris : DLL, décembre 2008 [consulté le 11 décembre 2010], 6p. Disponible sur le Web : http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/pat/Num/Bilan_enquete_DLL_mise_en_ligne_doc_numerises.pdf.

²¹¹ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Schéma numérique des bibliothèques* [en ligne]. RACINE, Bruno (rapporteur). Paris : DLL, 2009, 80p. Disponible sur le Web : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000143/0000.pdf>.

²¹² <http://www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/index.html>.

²¹³ SONNIER, Corinne. De l'avenir des bibliothèques départementales de prêt : le point de vue de l'Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. *BBF* [en ligne], 2010 [Consulté le 15 juillet 2010], t.55, n°2, p. 26-29. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0026-005>.

manque de personnels (36 %). A l'inverse les motifs les moins importants les plus évoqués sont les questions juridiques et la non priorité de la mise en ligne²¹⁴. »

Il y a donc bien une volonté de partager avec le plus grand nombre les ressources numérisées, parfois contrariée par un manque de moyens techniques. Isabelle Westeel explique le problème :

« Aux difficultés liées au respect du calendrier budgétaire, s'ajoute la carence de l'offre logicielle dans le domaine de la mise en ligne des contenus numérisés. Les sociétés spécialisées dans l'informatique documentaire peinent à inventer et à développer des systèmes de navigation et des moteurs de recherche satisfaisants pour tous les types de documents patrimoniaux. Le feuilletage d'un ouvrage ancien et la consultation de photographies cataloguées à la pièce au sein d'un dossier imposent des systèmes de navigation différents et parfois difficiles à mettre en cohérence²¹⁵. »

C'est pourquoi deux tiers des bibliothèques interrogées par la DLL ont dû faire appel à un prestataire extérieur, surtout pour la conception du site et de la base de données²¹⁶. Les établissements se regroupent alors au pour mener à bien leurs projets.

Les coopérations locales, au niveau de la ville, de l'intercommunalité voire du département ou de la région, permettent de mutualiser les moyens techniques, tels les locaux, les matériels de numérisation ou les catalogues. Les fonds des bibliothèques y font souvent écho aux fonds des musées. Jacques Deville souligne également les rapprochements entre bibliothèques municipales et bibliothèques universitaires :

« Les bibliothèques territoriales ont pu être amenées, à l'échelon régional, à se rapprocher d'autres établissements publics, à savoir les universités, pour développer des programmes patrimoniaux concernant des collections conservées par plusieurs collectivités, donc politiquement difficiles à prendre en compte sans avoir recours à une structure juridique ad hoc : il en va ainsi du « projet Ronsin » mis en œuvre en Lorraine avec les universités de Metz et de Nancy, ou du rapprochement existant entre la bibliothèque municipale et la bibliothèque universitaire de Limoges. (...) Les partenariats entre bibliothèque municipale et bibliothèque universitaire offrent également de riches perspectives pour élargir l'offre documentaire et toucher de nouveaux publics²¹⁷. »

Le Ministère de la Culture et de la Communication souhaite renforcer ces coopérations en créant au sein du Conseil du Livre un « groupe de travail numérique des bibliothèques françaises » chargé de mettre en œuvre les 11 recommandations du rapport *Schéma numérique des bibliothèques*. Une des priorités sera ainsi « d'organiser un développement concerté de la numérisation au sein des bibliothèques (numérisation

²¹⁴ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés*. [en ligne]. Paris : DLL, décembre 2008 [consulté le 11 décembre 2010], p.4. Disponible sur le Web : http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/pat/Num/Bilan_enquete_DLL_mise_en_ligne_doc_numerises.pdf.

²¹⁵ WESTEEL, Isabelle. Le patrimoine passe au numérique. *BBF* [en ligne], 2009 [consulté le 12 décembre 2010], t.54, n°1, p.28-35. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0028-003>.

²¹⁶ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés*. [en ligne]. Paris : DLL, décembre 2008 [consulté le 11 décembre 2010], p.4. Disponible sur le Web : http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/pat/Num/Bilan_enquete_DLL_mise_en_ligne_doc_numerises.pdf.

²¹⁷ DEVILLE, Jacques. À propos de quatre des frontières propres aux politiques de lecture publique en région. *BBF* [en ligne], 2010 [consulté le 16 décembre 2010], t. 55, n° 2, p. 56-58. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0056-012>.

partagée, définition de nouveaux services aux lecteurs, acquisition de ressources numériques au niveau national, mutualisation d'infrastructures...)²¹⁸ »

Au niveau des sites Internet, un peu moins d'un quart des bibliothèques interrogées par la DLL décident de mettre en ligne leurs fonds patrimoniaux uniquement sur leur propre site. Les autres établissements préfèrent en général les déposer sur un site commun (45% d'entre eux le font), voire plusieurs sites (un tiers des bibliothèques) : cela permet une meilleure visibilité des collections au niveau national, et de mutualiser les moyens techniques pour mettre en ligne. Il existe en effet plusieurs sites communs de mise à disposition du patrimoine numérisé²¹⁹. Le Ministère de la Culture et de la Communication propose par exemple la base Enluminures²²⁰ pour les manuscrits médiévaux, mais les sites peuvent aussi être engendrés par une coopération locale : les bibliothèques, musées et archives de Bourg-en-Bresse ont ainsi créé un site commun, *Bourg en Doc*²²¹, pour leurs collections numérisées.

La valorisation reste cependant problématique²²². Certaines bibliothèques omettent de mettre sur leur site un lien avec le site commun où se trouvent leurs collections patrimoniales. D'autres le font, mais sans donner d'explications sur le projet²²³. Même lorsque les collections numérisées sont présentes sur le site de la bibliothèque, il peut être difficile d'y avoir accès lorsqu'on ne possède pas les clefs : ainsi, de nombreux sites ne permettent pas le feuilletage, ou ne proposent pas de dossiers préétablis. Seuls les amateurs qui connaissent déjà des mots clés peuvent alors utiliser le catalogue. Une des meilleures médiations numériques est sans doute celle faite par Gallica sur *Facebook*²²⁴ : les bibliothécaires y créent des dossiers en lien avec l'actualité, ou intriguent leurs publics avec l'énigme du vendredi. Le site Web de la bibliothèque municipale de Rouen propose, de son côté, une mise en valeur ludique du patrimoine : des jeux interactifs sont créés à partir des œuvres numérisées²²⁵. Les expositions virtuelles, médiation la plus utilisée, restent un excellent moyen pour faire connaître et valoriser les fonds numérisés.

b) Les expositions virtuelles

Comme le rappelait France Gautier dès 2002²²⁶, la présentation d'une exposition virtuelle sur un site peut être liée à plusieurs démarches : il s'agit soit de donner envie d'aller visiter l'exposition qui se trouve dans les murs de la bibliothèque, soit de donner un complément d'informations à l'exposition physique, soit de créer une exposition virtuelle sans équivalent physique, pour présenter des documents numérisés. Les

²¹⁸ LA GAZETTE DES COMMUNES. 14 propositions du ministère de la Culture aux collectivités. *Lagazette.fr* [en ligne], le 4 octobre 2010 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://infos.lagazettedescommunes.com/46166/14-propositions-du-ministere-de-la-culture-aux-collectivites/>.

²¹⁹ Le catalogue *Patrimoine numérique* recense les institutions qui numérisent et décrit les fonds proposés. <http://www.numerique.culture.fr/mpf/pub-fr/index.html>.

²²⁰ <http://www.enluminures.culture.fr/documentation/enlumine/fr/index3.html>.

²²¹ <http://www.bourgendoc.fr/>.

²²² Les conclusions des mémoires d'étude de Nadine TOUSTOU (DCB19), sur l'image du patrimoine et la fonction mémorielle en bibliothèque publique au défi du numérique, dirigé par Evelyne Cohen et de Frédérique SCHLOSSER (DCB19), sur l'image du patrimoine dans les collections numériques, dirigé par Gérard Régimbaud, qui paraîtront en janvier 2011, seront donc bienvenues.

²²³ Le mémoire d'étude de Jean-Jacques VANDEWALLE (DCB19) intitulé « Numérisation globale, valorisation locale : mettre en valeur auprès de son public les collections numérisées par la communauté des bibliothèques » pourra sans doute, lors de sa parution en janvier 2011, apporter quelques solutions au problème.

²²⁴ <http://www.facebook.com/#!/GallicaBnF>.

²²⁵

<http://bibliotheque.rouen.fr/repons/portal/bookmark?MainTab=CMSDoc&CMSDocTab=ShowChannelDoc&ShowDocChannel=jeux/accueil&ShowDocXsl=&ShowChannelDocType=&GlobalTreeNode=DiscoverEducatif&>.

²²⁶ GAUTIER, France. *Concevoir une exposition virtuelle en bibliothèque : enjeux et méthodologie*. GANA, Jacques (dir.). 2002. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Essais.

expositions présentées par la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges²²⁷, et par la bibliothèque municipale de Dole²²⁸, par exemple, s'inscrivent résolument dans le prolongement d'expositions physiques de leurs établissements. La Cité du Livre d'Aix-en-Provence²²⁹, en revanche, mêle « pérennisations » des expositions présentées dans les murs de la bibliothèque et expositions pleinement virtuelles.

19% des établissements qui ont leur propre site Internet affirment proposer des expositions virtuelles, selon mon questionnaire en ligne. Pourtant, encore une fois, la moyenne récoltée selon la grille d'analyse de C. Bruley augmente peu en 5 ans : elle passe de 0,4 à 0,5... C'est que les expositions demandent beaucoup de temps, et que les bibliothèques n'ont pas nécessairement beaucoup de documents sur le même sujet. C'est pourquoi ce sont aujourd'hui surtout des organismes de coopération entre établissements qui proposent des expositions virtuelles : coopération entre bibliothèques de la région Rhône-Alpes pour le portail *Lectura*²³⁰ ou entre services d'archives, centres de documentation et bibliothèques de la région Champagne-Ardenne pour *Interbibly*²³¹.

2. Les ressources numériques

La question du rôle des bibliothèques territoriales dans la mise à disposition de ressources numériques pour leurs publics divise encore les professionnels de la documentation. Les bibliothèques étrangères, en particulier nord-américaines, semblent avoir tranché en faveur d'une offre numérique, et sont nombreuses à proposer ebooks et téléchargement de musique et de films : selon un rapport de l'American Library Association paru en 2010, 55% des bibliothèques étasuniennes fournissent un accès à des contenus audio à distance et à des ebooks, et 38% d'entre elles à de l'autoformation et à du contenu vidéo²³². Pour comparer, en France, selon les réponses à mon questionnaire en ligne, 18% des bibliothèques qui ont un site Web proposent de l'autoformation en ligne, 12% du contenu vidéo, 10% de la lecture d'imprimés et 7% de la musique²³³. Notre propos n'est pas d'analyser en détails l'offre française et les débats qu'elle engendre, d'autres s'en chargeront²³⁴ ; il s'agit plutôt de comprendre les problématiques associées à la mise en ligne de ces ressources.

a) Les ressources payantes

Nous l'avons vu, peu de bibliothèques proposent des ressources numériques, et encore moins lorsqu'elles sont payantes : selon les conclusions du groupe de travail sur le schéma numérique des bibliothèques, « on peut estimer que le « panier moyen » d'une bibliothèque municipale comprend une ou deux encyclopédies, une base de presse, et un

²²⁷ http://www.bm-limoges.fr/expos_virtuelles.html.

²²⁸ http://www.dole.org/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=spe_portal_nostresors.xml&SYNCMENU=NOSTRESORS.

²²⁹ <http://www.citedulivre-aix.com/Typo3/index.php?id=38>.

²³⁰ <http://www.lectura.fr/fr/expos/index.cfm>.

²³¹ <http://www.interbibly.fr/index.php?menuAbis=3>.

²³² AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Libraries connect communities : Public Library Funding & Technology Access Study 2009-2010. *American Libraries* [en ligne], été 2010 [consulté le 10 décembre 2010]. Supplément numérique : public library technology landscape, p.38. Disponible sur le Web : http://www.ala.org/ala/research/initiatives/plftas/2009_2010/al_techlandscape.pdf.

²³³ Voir pour plus de détails : ANTONUTTI, Isabelle. Les ressources électroniques généralistes. In CARBONE, Pierre et CAVALIER, François (dir.). *Les collections électroniques, une nouvelle politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2009, p.15-27.

²³⁴ On pourra lire en particulier, après sa parution en janvier 2011, les conclusions de Julien GUSTHIOT dans son mémoire d'études DCB19 consacré aux ressources numériques gratuites ou payantes en bibliothèque territoriale, sous la direction d'Eric PICHARD.

titre jeunesse, pour un budget d'environ 5 000 €²³⁵ ». Les prix varient beaucoup selon les négociations avec les fournisseurs. C'est pourquoi la BPI a organisé le Consortium pour l'Acquisition des Ressources Electroniques en Ligne (CAREL), qui regroupe aujourd'hui plus de 214 établissements, dont 16 bibliothèques départementales et a permis la commande de 995 abonnements²³⁶. CAREL se tient informé de l'offre numérique française et négocie chaque année des tarifs, que toute bibliothèque publique peut revendiquer.

Plusieurs questions sont à soulever lors de l'acquisition de ressources numériques. La première, sans doute, est la question de l'accès : de nombreux fournisseurs ne proposent leurs ressources qu'à condition qu'elles soient utilisées dans les murs de la bibliothèque. Cela leur permet de contrôler davantage le nombre d'utilisateurs qui s'y connectent. Jérôme Pouchol, le directeur de la politique documentaire du réseau des médiathèques Ouest-Provence, m'a expliqué lors d'un entretien que c'était une situation spécifiquement française. En effet, une ressource comme l'*Encyclopédie Universalis* est proposée à distance à Montréal, par exemple, grâce à un mot de passe. Or, les fournisseurs refusent pour l'instant de proposer le même système en France, par crainte que les utilisateurs ne se prêtent mutuellement les mots de passe. Le problème n'est pas le seul fait des fournisseurs : certaines bibliothèques sont également inquiètes de la perte d'utilisateurs dans leurs locaux si elles proposent une offre hors les murs. Pourtant, il y a une véritable demande des utilisateurs de ressources à distance : l'offre « dans les murs » est souvent sous-utilisée.

Une autre problématique associée à l'offre numérique est le contrôle des ressources par les bibliothécaires. En effet, les établissements subissent trop souvent les conditions imposées par les fournisseurs, sans vraiment pouvoir se réappropriier les ressources numériques proposées sur leur site. C'est le cas, par exemple, lorsque les fournisseurs changent leur offre de services, obligeant les bibliothécaires à revoir leur mise en ligne sur le site Internet. Lorsque j'ai contacté la directrice de la bibliothèque municipale de Levallois, Sophie Perrusson, le prestataire de presse en ligne de la Médiathèque venait de changer l'abonnement proposé : il passait de cinq titres à un bouquet de 1500 titres. Comme le site de l'établissement propose un moteur de recherche fédérée, les résultats de la recherche ont très vite été « pollués » par un surpoids des articles de journaux. Cela obligeait donc l'équipe de la bibliothèque à renégocier avec le prestataire pour sélectionner des titres s'insérant dans la politique documentaire de l'établissement, tout en travaillant avec le fournisseur de leur portail, à un certain coût, pour changer les connecteurs entre le site et les ressources.

La Médiathèque de Levallois est pourtant un des seuls établissements en France à avoir négocié directement avec les fournisseurs pour se réappropriier les ressources numériques acquises, en les proposant directement sur son site Internet²³⁷. La plupart des bibliothèques territoriales doivent se contenter de proposer un lien, avec authentification, à la plate-forme fournie par les prestataires. Elles n'ont donc pas la main sur le contenu proposé, et la manière dont les ressources sont mises en valeur. Cela explique en partie pourquoi certains agents se sentent dépossédés, leur métier consistant à faire le lien entre des ressources et des publics. La bibliothèque départementale du

²³⁵ FRANCE. Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Mission de l'information scientifique et du réseau documentaire. Groupe « acquisition ». *Schéma numérique des bibliothèques*, 2009, p.11.

²³⁶ FRANCE. Bibliothèque publique d'information. Carel-Bilan. *Bpi.fr* [en ligne], dernière mise à jour le 25 novembre 2010 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.bpi.fr/fr/professionnels/collections_et_services2/carel_ressources_electroniques/bilan.html.

²³⁷ <http://mediatheque.ville-levallois.fr>.

Haut-Rhin et celle du Bas-Rhin expérimentent depuis peu une offre de musique en ligne avec MusicMe, pour laquelle elles ont justement négocié une plate-forme dédiée aux bibliothèques²³⁸. Les bibliothécaires y ont la possibilité d'éditer le contenu : ils peuvent décider quels albums ils vont mettre en valeur, ou même réécrire la biographie d'un artiste. Les équipes peuvent également créer des chaînes de radio en choisissant eux-mêmes les morceaux que les usagers pourront écouter et découvrir. On pouvait y trouver par exemple en décembre 2010 une radio de chansons françaises réalisée par l'équipe du Médiabus, tout comme un mix Electro conçu par la bibliothèque municipale de Guebwiller, du département du Haut-Rhin, et 13 autres radios spécialement créées. Il est donc possible, par la négociation, de réintroduire la médiation des bibliothécaires au cœur de l'offre de ressources numériques payantes.

Une dernière question, mais pas des moindres, à se poser avant l'acquisition de ressources numériques, est son utilité pour les usagers. En effet, bon nombre de ressources sont à présent disponibles gratuitement sur Internet, sans que l'utilisateur ait besoin de passer par les services offerts par la bibliothèque. Silvère Mercier propose ainsi sur son blog *Bibliobsession* de prendre le temps de la réflexion avant de s'abonner à une ressource payante :

« je ne la propose à des usagers que si on peut répondre positivement à la question : moi-même dans la peau d'un internaute lambda (Madame Michu comme on dit du côté d'Als) est-ce j'y accéderai *facilement* par le biais de la bibliothèque ? Et positivement aussi à cette question : Est-ce que l'offre a une vraie valeur ajoutée en terme d'accès aux savoirs ? Si c'est le cas (en fait rare!), je contacte CAREL pour l'acheter. (...) Il y a suffisamment de perles en accès libre sur le Web pour ne pas perdre son temps et l'argent du contribuable auprès d'entreprises qui cherchent à vendre aux bibliothécaires des trucs chers que personne ne consultera²³⁹. »

b) Les ressources gratuites : une aide à la sélection

En 2010, dans un article paru dans le BBF, Georges Perrin se posait la même question que Silvère Mercier :

« Faut-il offrir à tout prix, et souvent à prix d'or, les bases de données ou bouquets divers, dans l'espoir qu'ils auront pour le grand public une utilité comparable à celle des collections électroniques offertes par les bibliothèques universitaires ? N'est-il pas préférable de jouer, à partir de l'offre foisonnante du Web, l'intermédiation, et d'essayer d'y apporter la plus-value que l'utilisateur ne trouve pas dans sa pratique individuelle²⁴⁰? »

Il s'agit donc de sélectionner des ressources gratuites proposées sur la Toile pour les faire découvrir aux usagers des bibliothèques. La bibliothèque départementale du Haut-Rhin fournit ainsi un bouquet de livres numériques libres de droits qu'elle met à disposition de ses lecteurs grâce à la Bibliothèque du Québec²⁴¹. On peut même aller plus loin, comme le suggère Silvère Mercier :

²³⁸ <http://calice68.mt.musicme.com/>.

²³⁹ BIBLIOSESSION. Ressources numériques et médiation dans les bibliothèques publiques. *Bibliobsession* [en ligne], le 4 octobre 2010 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.bibliobsession.net/2010/10/04/ressources-numeriques-et-mediation-dans-les-bibliotheques/>.

²⁴⁰ PERRIN, Georges. Entre publics et territoires. *BBF*, 2010, n° 2, p. 47-50.

²⁴¹ <http://www.mediatheque.cg68.fr/livrenum.html>.

« La ressource numérique est en accès libre : je l'examine en profondeur, j'y fais une trouvaille géniale que je mets en relation avec d'autres et je propulse via des dispositifs de médiation que j'ai mis en place (blog, page ou profil facebook, arbre à perles, etc.²⁴²) »

C'est donc plutôt un travail de création de contenu, en générant du lien entre différentes ressources en ligne, qu'un simple travail de sélection qui est plébiscité par certains bibliothécaires. Cela rejoint alors le travail sur la médiation des documents physiques.

On observe également que 25% des répondants à mon questionnaire qui possèdent leur propre site Internet disent proposer des signets numériques. Si l'on en croit la comparaison entre l'analyse de C. Bruley et la mienne, on pourrait penser que la situation dans les bibliothèques municipales des grandes villes a peu évolué en cinq ans : la moyenne passe de 0,9 à 1,1. En effet, nombreux sont les bibliothécaires qui mettent en question l'utilité de ce travail face à des moteurs de recherche très puissants comme Google : les usagers vont-ils vraiment se rendre sur le site de la bibliothèque pour chercher des liens vers des ressources numériques gratuites ? Tout est, encore une fois, affaire de médiation.

Certains chercheurs opposent le fonctionnement antérieur de la société, sur une économie de la rareté, et son fonctionnement actuel, avec l'arrivée d'Internet, sur une économie de l'abondance. La bibliothèque, qui trouvait facilement sa place dans l'économie de rareté, n'est alors qu'un fournisseur comme un autre dans une économie de l'abondance. Cependant, d'après Kevin Kelly, le co-fondateur de *Wired*, certains services sont susceptibles d'intéresser les internautes au point qu'ils acceptent de les payer, ou, si on parle de bibliothèques, qu'ils acceptent d'aller les rechercher dans le site de l'établissement. Il s'agit de l'immédiateté (le fait de disposer de la ressource aussitôt qu'elle est produite), la personnalisation, l'interprétation (le guide de l'utilisateur, en quelque sorte), l'authenticité (une ressource fiable, sans virus, par exemple), l'accessibilité (l'accès à tout moment de tout lieu, sans avoir à emporter les ressources avec soi), l'incarnation, le mécénat (le fait de vouloir donner un peu de soi pour aider les concepteurs), et la trouvabilité²⁴³.

Les bibliothèques, en jouant sur ces valeurs, ont donc des services spécifiques à offrir, ne serait-ce que la personnalisation, l'interprétation, l'authenticité, l'accessibilité et la trouvabilité. Encore faut-il les faire connaître aux publics qui pourraient s'y intéresser. L'enjeu nécessiterait, à mon sens, une campagne nationale portée soit par le Ministère de la Culture et de la Communication, soit par les grandes associations professionnelles comme l'ABF, sur les services des bibliothèques. En effet, l'ALA, aux Etats-Unis, promeut régulièrement les atouts des bibliothèques à grands renforts de campagnes de communication²⁴⁴. Pourquoi ne pas se donner les moyens, ici aussi, de montrer les avantages procurés par les bibliothèques ?

En attendant, certaines bibliothèques territoriales mettent déjà en ligne des signets, que ce soit en proposant des portails Netvibes adaptés aux usagers, ou des répertoires de liens. Les bibliothèques peuvent également placer un lien avec leur compte sur le site de

²⁴² BIBLIOSESSION. *Op. Cit.*

²⁴³ En anglais : *immediacy, personalization, interpretation, authenticity, accessibility, embodiment, patronage et findability*. KELLY, Kevin. Better than free. *The Technium* [en ligne], le 31 janvier 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.kk.org/thetechnium/archives/2008/01/better_than_fre.php.

²⁴⁴ Un exemple est disponible en ligne sur <http://www.alastore.ala.org/SearchResult.aspx?CategoryID=160>.

partage de signets *Delicious*²⁴⁵. La Médiathèque Louis Aragon de Martigues a ainsi choisi de présenter sa sitotheque sous forme de portail Netvibes aux couleurs du site de l'établissement²⁴⁶. Une bibliothécaire m'a cependant fait part de quelques difficultés liées à l'utilisation de Netvibes. En effet, dans son établissement, les pare-feux installés par le Service Informatique de la tutelle bloquent l'accès à Netvibes depuis les ordinateurs professionnels, ce qui pose problème pour alimenter régulièrement la sitotheque. Il est dommage que ce genre d'obstacle se dresse quand les bibliothécaires veulent faire preuve d'initiative. L'autre problème vient de l'absence de statistiques de consultation : il n'est pas facile de fournir cet outil sans savoir s'il est ou non utilisé. La Médiathèque André Malraux de Béziers²⁴⁷ et la Cité du Livre d'Aix-en-Provence²⁴⁸ proposent, de leur côté, des répertoires de sites très bien organisés, avec accès par thème ou par mot et ramifications en sous-catégories. Enfin, il faut noter la présentation du site du réseau des bibliothèques valentinoises, qui fait très bien le lien, sous la rubrique « ressources thématiques²⁴⁹ », entre les ressources physiques de la bibliothèque, les ressources payantes auxquelles elle s'est abonnée et une sélection de sites gratuits.

E. LA PRODUCTION DE CONTENUS

Selon Marie Germain, les bibliothécaires, face à l'évolution de leur métier, se sont mis à produire de la connaissance en suivant 3 stratégies :

« Une meilleure visibilité des collections grâce à des dispositifs éditoriaux les mettant en scène ; la création d'accès destinés à guider le public vers des pratiques de lecture et de recherche, à une compréhension des cheminements intellectuels susceptibles de relier les documents entre eux quels que soient les supports et, enfin, de participer au développement et à l'animation d'une communauté d'internautes large ou plus spécifique²⁵⁰. »

Pour ce faire, les bibliothèques se sont inspirées du modèle de l'édition, avec la constitution d'une chaîne allant de la création du contenu jusqu'à sa validation et sa mise en ligne.

1. La caverne d'Ali Baba²⁵¹

Le premier service produit par les bibliothécaires est certainement la mise en valeur des collections par un appareil critique appelé « conseils de lecture », « recommandations », « sélections », « coups de cœur » ou même « coups de griffe ». Selon mon questionnaire en ligne, 83% des bibliothèques qui possèdent un site propre proposent cette aide à la sélection. C'est un service très demandé par les lecteurs, qui ont souvent du mal à faire un choix parmi l'abondance de l'offre. Delphine Coudrin, lors de son enquête sur le site Web de la bibliothèque municipale de Lyon de 2005, avait souligné cette requête des usagers :

« Les suggestions des répondants permettent également d'envisager des pistes pour améliorer ou accroître les autres services proposés sur le site. Les internautes

²⁴⁵ <http://www.delicious.com/>.

²⁴⁶ <http://www.netvibes.com/mediathequemartigues#Accueil>.

²⁴⁷ <http://www.mediatheque-beziers-agglo.org/Typo3/index.php?id=sitheque>.

²⁴⁸ <http://www.citedulivre-aix.com/Portail/Site/Typo3.asp?lang=FR&id=3>.

²⁴⁹ <http://www.bm-valence.fr/OPACWebaloes/index.aspx?IdPage=15>.

²⁵⁰ GERMAIN, Marie. *La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ?* NOËL, Elisabeth (dir.). 2008. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib, p.47.

²⁵¹ Titre en référence à l'onglet éponyme proposé par le site de la Médiathèque de Saint-Etienne. Disponible sur le Web : <http://www.bm-st-etienne.fr>.

souhaitent ainsi trouver sur le site des conseils de lecture, (...) la possibilité de flâner dans des rayons thématiques virtuels²⁵². »

Les conseils de lecture se font de plus en plus souvent dans l'espace des blogs. En étant moins labellisés institutionnels, ces espaces prétendent à une parole plus libre, plus personnelle. Il faut pourtant prendre garde à ce que les suggestions soient facilement repérables. Le site de la Médiathèque de Cambrai²⁵³, qui ressemble d'ailleurs à un blog avec la date des billets, permet de bien dissocier chaque catégorie de conseils entre cinéma, romans, poésie ou cuisine et bricolage.

Cette aide à la sélection se co-construit souvent avec l'utilisateur : de plus en plus de catalogues 2.0 permettent l'introduction de recommandations de l'utilisateur sur les notices. Ainsi, selon les réponses à mon questionnaire en ligne, 62% des bibliothèques possédant un catalogue enrichi proposent le dépôt d'avis des usagers, contre 53% qui mettent en ligne des avis de bibliothécaires. Les bibliothèques que j'ai interrogées restent pourtant, la plupart du temps, dubitatives sur la participation des usagers à la création d'avis ; beaucoup accusent le manque de visibilité de ces avis dans le catalogue. Une bonne solution est donc de valoriser les avis sur le site lui-même, par exemple dans une rubrique à part ou sur la page d'accueil.

Une autre possibilité développée dans les catalogues 2.0 est de faciliter le parcours de l'utilisateur d'un document à un autre avec une fonctionnalité comme « vous avez aimé ce document, vous aimerez celui-ci ». Presque un quart des bibliothèques possédant un catalogue enrichi proposent cette fonctionnalité, qui permet de façon automatique de faire un lien entre la notice d'un document et les emprunts ou les consultations d'autres notices. Certains bibliothécaires considèrent qu'il est aussi de leur ressort de concevoir ces passerelles entre les documents, et créent eux-mêmes les liens. La bibliothèque municipale de Pittsburgh, aux Etats-Unis, propose ainsi des listes appelées « *Read-alikes* »²⁵⁴ (lectures similaires), tandis que la Médiathèque intercommunale Ouest-Provence réalise des « conseils »²⁵⁵ très fournis, avec des liens vers des ressources Internet et un paragraphe « si vous avez aimé, vous aimerez aussi » en lien avec des notices choisies par les bibliothécaires.

Les dossiers thématiques ou autres bibliographies préparés par les bibliothécaires complètent astucieusement les coups de cœur. Certaines bibliographies rencontrent les demandes des usagers : c'est le cas des listes de lecture pour l'été, ou de sélections de romans policiers. La bibliothèque municipale de Pittsburgh²⁵⁶, aux Etats-Unis, propose une liste impressionnante de bibliographies correspondants à toutes sortes d'envies possibles de l'utilisateur : on peut alors avoir accès à une liste de romans d'amour qui se passent parmi les Amish, de romances qui font figurer des vampires, de romans chaleureux pour Noël, de livres émouvants, de livres qui évoquent Joseph Staline, ou encore de livres controversés. D'autres bibliographies essaient de susciter la curiosité des usagers. L'équipe de la Médiathèque Monnaie, du Pays de Romans, s'est donné le défi de proposer des bibliographies atypiques²⁵⁷. Par exemple, le dossier « La casserole dans tous ses états²⁵⁸ », qui a eu beaucoup de succès en 2009, ne liste aucun livre de cuisine.

²⁵² COUDRIN, Delphine. Fréquentation du site Internet. *BBF*, 2006, n° 6, p. 54-58.

²⁵³ <http://www.mediathequedecambrai.fr/coups-de-coeur/>.

²⁵⁴ <http://www.clpgh.org/books/booklists/#read-alikes>.

²⁵⁵ <http://www.mediathequeouestprovence.fr/conseils-palmares/nos-conseils.html>.

²⁵⁶ <http://www.clpgh.org/books/booklists/>.

²⁵⁷ http://www.netvibes.com/mediamonnaie#Nos_bibliographies.

²⁵⁸ http://issuu.com/mediamonnaie/docs/casserole_biblio/1.

L'aide au choix peut donc se faire à partir des conseils des bibliothécaires, de dossiers thématiques, mais aussi en proposant d'autres ressources, comme les derniers grands prix littéraires ou les hits des prêts aux usagers. Les bibliothèques anglo-saxonnes utilisent depuis longtemps les ressources créées par d'autres spécialistes. Par exemple, le site de la bibliothèque canadienne d'Edmonton²⁵⁹ propose d'accéder dans son onglet « explore » à de nombreux grands prix (des bibliothèques, des pays étrangers, de comités de lecture etc), à des listes de best-sellers (celles du New York Times tout autant que celle des libraires indépendants canadiens) ainsi qu'aux recommandations de l'équipe. En France, ces critiques extérieures aux bibliothèques sont souvent proposées sous la forme d'un portail Netvibes : le portail de la médiathèque municipale de Guer²⁶⁰ contient ainsi des flux RSS de la rubrique livres de *l'Express*, de *Choix des libraires*, de *Manga Sanctuary* ou encore le fil Cinéma de *Télérama*. S'ils ne sont pas intégrés dans le site de la bibliothèque, ces portails comportent le désavantage d'obliger l'utilisateur à sortir du site Web où il se trouve ; de plus, encore une fois, certains usagers peuvent être intimidés par cette forme d'agrégation de flux qui n'est pas encore totalement banalisée. Il faut donc ajouter une partie médiation importante.

La comparaison des moyennes recueillies grâce à la grille d'analyse de C. Bruley ajoute un petit bémol à cette caverne d'Ali Baba. En effet, si la note a presque doublé en 5 ans, passant de 0,7 à 1,35, elle reste encore décevante. Le problème n'est ainsi pas l'absence d'aides à la sélection mais plutôt, parfois, une certaine pauvreté de ce service. Certaines bibliothèques, par exemple, ne proposent que des bibliographies, rarement renouvelées. La difficulté provient sans doute d'un manque de temps : il faut alors jouer sur la priorité mise sur ce service.

2. Les dossiers documentaires

Caroline Bruley, lors de la création de sa grille d'analyse en 2005, avait rassemblé dans une même sous-rubrique bibliographies et dossiers documentaires. Or, à mon sens, certaines bibliographies relèvent davantage de la recherche de loisirs, ce que nous avons traité dans « la Caverne d'Ali Baba », quand d'autres bibliographies relèvent plutôt d'une recherche d'informations. En effet, depuis la banalisation d'Internet dans les foyers français, les bibliothécaires sont plus que jamais à la recherche de sens dans leur métier. Par conséquent, une partie de la profession s'est rapprochée du métier de documentaliste, ou de la notion anglo-saxonne de *reference librarian*. L'idée est donc de créer des produits documentaires pour permettre aux usagers de trouver l'information de manière autonome. Si on parcourt les types de produits documentaires réalisés par les documentalistes, on s'aperçoit que deux d'entre eux sont de plus en plus proposés par les bibliothécaires sur les sites des établissements :

« Un **dossier outil** est avant tout un outil de travail. Les dossiers outils rassemblent des documents de sources diverses (coupures de presse, extraits de livres, références bibliographiques, notes, littérature grise) de manière thématique : ils mettent ainsi à disposition des utilisateurs une information qui fait le tour d'un sujet. Ce sujet peut être défini a priori ou correspondre à une thématique souvent recherchée par les utilisateurs.(...) »

Un **dossier bibliographique**, ou **bibliographie**, est une liste de références de documents sur un thème spécialisé. Cette bibliographie est annotée c'est-à-dire

²⁵⁹ <http://epl.bibliocommons.com/dashboard>.

²⁶⁰ <http://www.netvibes.com/mediathequedeguer>.

qu'elle présente des résumés, des mots-clés, voire des cotes, qui sont autant de renseignements pouvant aider le lecteur à compléter son information sur le thème choisi en décidant de consulter les documents signalés²⁶¹. »

La réalisation de ces produits documentaires peuvent prendre plus ou moins de temps, plus ou moins d'effort et nécessitent souvent le suivi d'une chaîne éditoriale, de la création à la validation du produit.

Un exemple de dossiers outils proposés sur un site de bibliothèque est celui des *Points d'actu*²⁶² réalisés par les équipes de la bibliothèque municipale de Lyon. Depuis 2006, les bibliothécaires tentent de donner « des repères pour comprendre l'actualité », répondant ainsi à une demande croissante de contextualisation des informations. Chaque dossier est constitué assez librement d'un texte informatif, de critiques de documents sur le sujet et, souvent, de liens vers des sites Internet. La Médiathèque intercommunale Ouest Provence produit également des dossiers documentaires « portant sur des sujets de société, des questions scientifiques, culturelles et pratiques, ou encore sur des thématiques liées aux programmes scolaires des collégiens et lycéens. Ces dossiers sont structurés selon un modèle unique²⁶³ ». La structure de ces dossiers permet aux bibliothèques de faire le tour du sujet en étant sûr d'utiliser les ressources les plus diverses. Ainsi, le texte principal est inséré sous le titre « les notions clés », puis différentes rubriques sont remplies : des liens avec des sites et des blogs, les ressources de la médiathèque, des informations rapides sous forme de questions-réponses, un lexique-glossaire, des vidéos et conférences, des podcasts, des images, des flux RSS récoltés grâce à une alerte Google et encore une rubrique « pour aller plus loin ». Ce service est, selon Jérôme Pouchol, très utilisé par les collègues et les lycées.

Au Canada, les bibliothèques publiques de Montréal proposent des dossiers outils concernant la scolarité dans leur service « SOS Devoirs²⁶⁴ ». Les bibliothécaires expliquent leur service aux usagers en ces termes :

« SOS Devoirs vise à te guider vers des ressources de qualité qui sont attrayantes, appropriées pour ton âge et utiles aussi bien pour t'aider à l'école que pour satisfaire ta curiosité à l'égard du monde et des autres²⁶⁵. »

Chaque onglet correspond à un thème ou une matière. En ouvrant la page des ressources sur l'anglais comme seconde langue²⁶⁶, par exemple, on découvre un diaporama des outils (livres ou DVDs) qui se trouvent dans la bibliothèque, tout autant qu'une liste expliquée de sites Internet gratuits. Un encart donne également une liste de mots-clés qui peuvent être utilisés pour une recherche dans le catalogue ou sur la Toile.

Les services de référence en ligne comme *Le Guichet du savoir*, que nous avons déjà évoqué, participent également de ce service d'aide à la recherche d'informations.

²⁶¹ ECOLE DE BIBLIOTHECAIRES DOCUMENTALISTES. Etudiants de deuxième année. *Le Métier de documentaliste* [en ligne]. Paris : EBD, 24 novembre 2006 [consulté le 13 décembre 2010]. Activités du documentaliste : la réalisation de produits documentaires. Disponible sur le Web : http://ecolebibdoc.blogs.com/dossier_documentaire_docu/2006/11/les_produits_do.html.

²⁶² <http://www.pointsdactu.org/>.

²⁶³ <http://www.mediathequeouestprovence.fr/les-ressources-en-ligne/nos-dossiers-documentaires.html>.

²⁶⁴ <http://bibliomontreal.com/sosdevoirs/>.

²⁶⁵ <http://bibliomontreal.com/sosdevoirs/propos-sos-devoirs>.

²⁶⁶ Voir annexe 3 : copies d'écran.

3. D'autres contenus à produire

Les services que nous avons évoqués, s'ils ne sont pas communément répandus, commencent à être reconnus dans la profession. Il semble néanmoins nécessaire d'innover et d'expérimenter en permanence, pour répondre aux besoins des usagers et renouveler la légitimité des bibliothèques. Aux Etats-Unis par exemple, les réseaux de bibliothèques proposent souvent de l'aide aux devoirs en ligne à leurs publics scolarisés. La bibliothèque du County de Los Angeles propose ainsi à tout usager inscrit des tuteurs en direct (*Live Homework Help*) pour des cours de la maternelle à l'université ou même de la recherche d'emploi et la création de cv²⁶⁷.

Christian Fauré propose, de son côté, la création d' « orages sémantiques » :

« Par cette expression on entend l'ensemble des discussions, polémiques, argumentations autour d'une ressource (auteur, oeuvre, thème, etc.). Dans cette perspective, il faut considérer que **chaque ressource disponible en ligne est un paratonnerre** dont le but est de capter les polémiques et les discussions dont elle fait l'objet²⁶⁸. »

Les ressources ainsi constituées pourraient former, d'après le blogueur, des « météos » des auteurs ou encore des appareils critiques donnant une valeur ajoutée aux bibliothèques.

F. MUTUALISER LES SERVICES EN LIGNE

On parle de plus en plus fréquemment, en terme de lecture publique, de mutualisation des moyens. Cette nécessité me semble facile à promouvoir pour les services en ligne, en particulier en ce qui concerne la mise en ligne et la valorisation de ressources, ainsi que les créations de contenus.

La bibliothèque départementale du Haut-Rhin, nous l'avons vu, donne accès via son site Internet à une sélection de livres numériques tirés de la Bibliothèque du Québec. La bibliothèque départementale du Jura utilise également des ressources extérieures, comme Alexandre Jury le précise :

« Le portail *JuMEL* met à la disposition des lecteurs jurassiens des ressources numériques libres de droits, par le biais de trois portails : Gallica (Bibliothèque Nationale de France), Pays de Revermont (fonds patrimoniaux numérisés des bibliothèques de Salins, Poligny et Arbois) ainsi que Dole (fonds patrimoniaux dolois). Ces ressources faisant partie du domaine public sont accessibles par tous les internautes, qu'ils soient inscrits ou non dans les médiathèques participantes, grâce à des liens permettant de rediriger le public vers les sites concernés²⁶⁹. »

Ces exemples permettent d'effleurer les multiples possibilités engendrées par la mutualisation des ressources en ligne. Bertrand Calenge en souligne l'intérêt :

« On le voit, l'essor d'Internet et de ses flux n'a pas rendu obsolète l'existence de collections numériques, plus ou moins pérennes. Si les bibliothèques les plus

²⁶⁷ <http://www.colapublic.org/children/tutor/>.

²⁶⁸ FAURE, Christian. Les enjeux d'une bibliothèque sur le web. *Christian Fauré* [en ligne], publié le 8 juin 2010 [consulté le 2 janvier 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.christian-faure.net/2010/06/08/les-enjeux-dune-bibliotheque-sur-le-web/>.

²⁶⁹ JURY, Alexandre. *La mise en place de ressources numériques en bibliothèque publique : le cas de la BDP du Jura* [en ligne]. BRUANT, Benoît (dir.). 2009 [consulté le 3 janvier 2011], p.19. Mémoire d'études : Master Lettres, Langues et Sciences Humaines : Université de Haute-Alsace. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48302>.

modestes peuvent difficilement en envisager la constitution systématique, elles peuvent dialoguer avec celles qui ont constitué de tels outils pour en négocier l'accès au profit de leurs publics, dans la mesure où toutes partagent le même souci de l'information publique²⁷⁰. »

Les bibliothèques départementales sont en train de repenser leurs missions, face à la montée de l'intercommunalité. Le scénario qui retient, pour l'instant, la plupart des suffrages est leur transformation en « un centre de ressources et de coopération pour toutes les bibliothèques du département, quelle que soit leur taille²⁷¹ ». Elles peuvent donc trouver grâce au numérique un nouveau rôle à jouer, en abreuvant toutes les petites bibliothèques de leur territoire, comme la bibliothèque départementale du Haut-Rhin avec MusicMe, des ressources qu'elles décident d'acquérir. Mais ce partage peut aller plus loin : toutes les bibliothèques du monde francophone peuvent être des sources de partenariat pour les ressources en ligne. Marie Dhérent résume fort bien la situation :

« Jusqu'à présent, bibliothèque physique et bibliothèque virtuelle étaient organiquement liées. La bibliothèque physique offrait aux lecteurs dans sa bibliothèque virtuelle une sélection d'ouvrages conservés en son sein par des générations de bibliothécaires, Elle valorisait ainsi son propre patrimoine. Aujourd'hui les murs de la bibliothèque physique s'ouvrent. On peut et on doit dans l'intérêt des lecteurs utiliser le patrimoine constitué par les autres dès lors qu'il est librement accessible, on peut et on doit le valoriser comme le sien propre et pour enrichir le sien. Tous les bibliothécaires ont regretté de n'avoir acquis tel ouvrage vu au catalogue de tel libraire. Le numérique efface ces frustrations. Chacun peut constituer une bibliothèque, par exemple en fonction d'une thématique donnée, en assemblant et donnant du sens aux documents mis en ligne par lui-même ou par d'autres, appartenant à ses propres collections physiques ou à celles d'autrui²⁷². »

Les ressources en ligne peuvent donc être partagées, mais aussi les productions de contenu. Produire un contenu, nous l'avons vu, peut nécessiter beaucoup de temps, que ce soit la rédaction de critiques de documents ou de dossiers documentaires. Il existe déjà des sites de mise en commun de suggestions et de critiques, comme *Babelio*²⁷³, *Libfly*²⁷⁴ ou encore *Librarything*²⁷⁵. Une place y est de plus en plus accordée aux productions de bibliothécaires, et un site, *Le choix des bibliothécaires*²⁷⁶, est même réservé à leur mise en valeur. Certaines bibliothèques ont donc choisi de rejoindre ces communautés, ou encore de les valoriser sur leur site.

Le problème qui se pose alors (outre la question de la récupération par des acteurs privés de la production des bibliothécaires) est celui de la proximité. En effet, les publics semblent apprécier les suggestions signées par des bibliothécaires dont ils finissent par connaître le nom, voire les goûts. L'équipe de la Médiathèque Monnaie de

²⁷⁰ CALENGE, Bertrand. Le nouveau visage des collections. *BBF* [en ligne], t.55, n°3, 2010 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0006-001>.

²⁷¹ CARACO, Alain. Bibliothèques et intercommunalité : le chemin à parcourir est encore bien long ! *Savoie-bibliographie* [en ligne], dernière mise à jour le 15 avril 2008 [consulté le 15 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.savoie-biblio.com/col_droite/ouvertures/ouvertures-14/html/tribuneinterco.htm.

²⁷² DHERENT, Marie. BnF : réflexions sur l'éditorialisation. In *Schéma numérique des bibliothèques : liste des annexes du groupe Evaluation* [en ligne], 2009 [consulté le 16 décembre 2010], p.64-66. Disponible sur le Web : http://www.ddm.gouv.fr/IMG/pdf/ANNEXES_SNB_Evaluation.pdf.

²⁷³ <http://www.babelio.com/>.

²⁷⁴ <http://www.libfly.com/>.

²⁷⁵ <http://www.librarything.fr/>.

²⁷⁶ <http://www.lechoixdesbibliothecaires.com/>.

Romans-sur-Isère indique ainsi toujours le nom du producteur de la suggestion, qu'il soit bibliothécaire ou usager, et que la critique soit publiée en ligne ou soit imprimée et placée sur la couverture du document. On peut ainsi, sur le blog de la Médiathèque²⁷⁷, en cliquant sur le nom du bibliothécaire à la fin d'un coup de cœur, avoir sous les yeux tous les documents critiqués par l'agent. Ces documents sont très empruntés par les usagers (qu'ils aient été ou non appréciés par les bibliothécaires) ce qui montre la nécessité de proximité dans le service rendu.

Il serait donc bon de mutualiser les productions de contenus à petite échelle, au niveau d'un réseau intercommunal ou départemental, par exemple. Aux Etats-Unis, le territoire est divisé en comtés²⁷⁸ (*counties*), petits gouvernement locaux qu'on pourrait assimiler à nos départements. Les bibliothèques des comtés sont souvent les têtes de réseau pour ces territoires : elles présentent sur leurs sites les établissements du réseau, et proposent des ressources et des services en ligne mutualisés pour leurs usagers²⁷⁹. On pourrait peut-être reproduire le même modèle en France, à condition de trouver un accord fort entre les différents établissements et leurs différentes tutelles, pour conserver une lisibilité de l'offre. Des expériences comme celle de *Chermedia*²⁸⁰ pourraient ainsi servir de modèle, en imaginant que le site de partage des productions des bibliothécaires soit davantage tourné vers les publics, et non les professionnels.

Une autre option serait de fonder des partenariats plus forts entre bibliothèques pour réaliser des actions d'envergure. Rolf Hapel expliquait dans un article du *BBF* qu'au Danemark, il existe toutes sortes de structures de coopération entre bibliothèques.

« Les bibliothèques danoises ont développé beaucoup de services co-opératifs, appelés « Les Bibliothèques du Net ». Ces services s'appuient sur le fait que les bibliothèques ne sont pas en concurrence avec le secteur marchand, mais des alliées de celui-ci, en tant qu'institutions publiques, et leur objectif est de faciliter, grâce à Internet, la collaboration des bibliothèques entre elles²⁸¹. »

Grâce à cette collaboration, les bibliothèques publiques danoises ont pu réaliser et maintenir un portail de la littérature danoise, *Litteratursiden*²⁸², qui présente les auteurs danois contemporains, des recommandations des bibliothécaires, et organise des débats sur la littérature. Depuis 2004, les bibliothèques diffusent gratuitement à leurs usagers des fichiers de musique numérisées. Ce service national, dont le nom signifie « Musique du Net des bibliothèques²⁸³ » propose aujourd'hui plus de trois millions de fichiers sonores. Comme le soulignait Rolf Hapel,

« ce qui est intéressant dans ces services, ce ne sont pas tant les possibilités techniques, que la percée formidable dans les négociations avec les ayants droit qu'ils ont rendue possible. Les droits de licence sont payés par les bibliothèques²⁸⁴. »

Ce pouvoir de négociation a été évoqué en France dans le cadre du débat sur une licence nationale. « Mettre en œuvre une politique d'acquisition des ressources

²⁷⁷ <http://everitouthèque.viabloga.com/>.

²⁷⁸ http://fr.wikipedia.org/wiki/Comté%3%A9_des_%3%A9tats-Unis.

²⁷⁹ Voir par exemple le site de la bibliothèque de Cuyahoga County, dans l'Ohio : <http://www.cuyahogalibrary.org/index.aspx>.

²⁸⁰ <http://chermedia.com/>.

²⁸¹ HAPEL, Rolf. Transformer les bibliothèques. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t.51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0064-011>.

²⁸² <http://www.litteratursiden.dk/>.

²⁸³ <http://bibzoom.shop2download.com/>.

²⁸⁴ HAPEL, Rolf. *Op. Cit.*

documentaires électroniques sous forme de licences nationales²⁸⁵ » est d'ailleurs la deuxième recommandation préconisée dans le rapport 2009 du *Schéma numérique des bibliothèques*. Rolf Hapel mentionne ensuite de nombreux autres services proposés au niveau national par les bibliothèques de lecture publique danois : guide des bibliothèques, service de questions-réponses ou encore services destinés aux enfants. Enfin, il explique qu'

« une structure de coopération a été fondée par les bibliothèques publiques en réseau, ayant pour objectif de traiter des sujets transversaux, relations entre les bibliothèques et les structures de l'État et du gouvernement, questions de copyright, etc²⁸⁶. »

Le rapport *Schéma numérique des bibliothèques* préconise, comme dans le modèle danois, d'accroître la concertation entre les différents établissements. A mon sens, cette concertation a bien plus de chances d'être réussie en France si elle se fait sous l'impulsion et la coordination de l'Etat. Cela permettrait peut-être de rattraper plus facilement le retard français en ce qui concerne les sites Web des bibliothèques territoriales, voire d'être force de propositions pour d'autres pays.

²⁸⁵ FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Schéma numérique des bibliothèques* [en ligne]. RACINE, Bruno (rapporteur). Paris : DLL, 2009, p.7. Disponible sur le Web : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000143/0000.pdf>.

²⁸⁶ HAPEL, Rolf. *Op. Cit.*

Conclusion

L'analyse des sites Web des établissements m'a permis d'esquisser un tableau de la présence institutionnelle des bibliothèques territoriales françaises sur la Toile. Ce qui frappe le plus est certainement l'importance de l'absence de sites Web indépendants. Nous avons vu que cela était en partie dû à la pénurie de moyens humains et financiers dans laquelle se débattent nombre de bibliothèques territoriales. En période de restriction budgétaire et de crise financière, cette pénurie n'est pas prête à se résorber. En revanche, il est possible de s'attaquer au problème principal, un manque probant de formation et d'information. Il s'agira d'abord de permettre l'emploi dans les bibliothèques territoriales de personnel formé à la communication en ligne, en mettant davantage encore l'accent sur ces compétences pour la réussite des concours, et soulignant les tâches liées aux services en ligne dans la fiche de poste lors du recrutement. Il faudra également communiquer aux tutelles tous les avantages et bienfaits apportés par l'autonomie de leurs équipements en ligne. Un positionnement fort des associations professionnelles, ou même du Service du Livre et de la Lecture, permettrait aux bibliothécaires de négocier plus facilement.

Cette analyse montre en revanche l'effervescence de projets qui touchent les sites Internet des bibliothèques territoriales. On assiste à une prise de conscience chez de nombreux professionnels de l'importance des moyens qu'il faut destiner à leur établissement en ligne. Désarmés par leur manque de formation, les bibliothécaires ne baissent pourtant pas les bras et pratiquent l'autoformation et l'entraide, en s'intéressant constamment aux expériences de leurs collègues. Lors de la création ou du renouvellement de leur site Web, les professionnels privilégient de plus en plus simplicité et ergonomie, et prennent en compte l'accessibilité dans le cahier des charges. Ce mouvement vers l'accessibilité et l'interactivité, qu'on observe dans la plupart des sites Internet des bibliothèques territoriales, ne doit pas être réservé au temps de la réalisation du site mais devrait être pensé au quotidien pour favoriser le dialogue avec tous les usagers.

L'offre de services en ligne s'améliore également, en lien avec le mouvement de la profession de la collection aux publics. Les premiers services offerts sont sans doute le catalogue, le compte lecteur et les informations pratiques, mais l'éventail des prestations s'élargit. Dans le contexte d'une société de l'abondance, il s'agit de proposer de la rareté, donc des services personnalisés produits pour et avec l'utilisateur. L'aide à la sélection est sans doute le service élaboré par le bibliothécaire le plus souvent proposé. Les collections en ligne cherchent encore leurs publics. Les documents numérisés ne sont souvent pas assez mis en valeur, et les ressources numériques sont encore en phase d'expérimentation pour y trouver ou y introduire la rareté qui intéressera les publics. La mutualisation des expériences comme des ressources et des services, facilitée par Internet et ses réseaux, paraît nécessaire pour rendre la présence des bibliothèques plus forte et plus visible sur la Toile.

La conscience du retard des bibliothèques sur la Toile a donc bien eu un effet positif. Le « surinvestissement professionnel sur le Web 2.0²⁸⁷ », comme le décrit Gilles Eboli, a permis par ricochet d'intéresser les bibliothécaires aux enjeux des sites Internet.

²⁸⁷ EBOLI, Gilles. Des nouvelles du futur (des bibliothèques). *BBF* [en ligne], 2010 [consulté le 30 novembre 2010], t. 55, n°3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0073-001>.

Cependant, on prédit des changements sur la Toile. Thierry Crouzet prévoit un mouvement « vers un Web sans site Web²⁸⁸ », dans lequel les internautes n'ont plus besoin de visiter les sites, devenus « bases de lancement », pour avoir accès à leurs services. Selon d'autres auteurs, le Web disparaîtrait même pour laisser la place à l'Internet applicatif²⁸⁹. Dans des réseaux ou communautés comme Facebook ou Apple, les internautes passeraient d'un Web ouvert à des espaces contrôlés. Les bibliothèques ne rattraperont-elles leur retard que pour trouver les sites Web dépassés ? On peut parier que les bibliothèques virtuelles auront pour quelque temps encore une place sur la Toile. En attendant, il sera sans doute profitable de multiplier les expérimentations et de s'intéresser aux études de prospective²⁹⁰.

²⁸⁸ CROUZET, Thierry. Vers un Web sans site Web. *Thierry Crouzet* [en ligne], publié le 17 août 2009 [consulté le 2 janvier 2011]. Disponible sur le Web : <http://blog.tcrouzet.com/2009/08/17/vers-un-web-sans-site-web/>.

²⁸⁹ Voir par exemple CHRISTOPHE. Du Web ouvert à l'Internet fermé : Firefox contre Facebook et iTunes. *L'Entreprise Intelligente* [en ligne], publié le 24 septembre 2010 [consulté le 1^{er} décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.lentrepriseintelligente.fr/blog/3/du-web-ouvert-%C3%A0-linternet-ferm%C3%A9-firefox-contre-facebook-et-itunes>.

²⁹⁰ Marc Maisonneuve propose ainsi que chaque réseau de bibliothèques bénéficie des conseils d'un sociologue.

Bibliographie

RAPPORTS

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ETUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE (CREDOC). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*. BIGOT, Régis et CROUTTE, Patricia (rapporteurs). Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, novembre 2009. 220 p.

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ETUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE (CREDOC). *Rapport Credoc 2010 : la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française* [en ligne]. BIGOT, Régis et CROUTTE, Patricia (rapporteurs). Paris : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, décembre 2010 [consulté le 13 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf.

FRANCE. Assemblée des départements de France. *L'avenir des BDP* [en ligne]. Maisons-Alfort : SCP Communications, juillet 2008 [consulté le 6 novembre 2010]. Disponible sur le Web : http://scpcommunication.fr/dl/ADP_biblioDepartementalesPret2008.pdf.

FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales d'Outre-Mer : Données d'activité 2007, synthèse nationale*. Paris : DLL, bureau des bibliothèques territoriales, 2007. 53 p.

FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Les ressources informatiques et la mise en ligne des documents numérisés* [en ligne]. Paris : DLL, décembre 2008 [consulté le 11 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/pat/Num/Bilan_enquete_DLL_mise_en_ligne_doc_numerises.pdf.

FRANCE. Ministère de la Culture et de la Communication. Direction du Livre et de la Lecture. *Schéma numérique des bibliothèques* [en ligne]. RACINE, Bruno (rapporteur). Paris : DLL, 2009. Disponible sur le Web : <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000143/0000.pdf>.

LA VISIBILITE DES BIBLIOTHEQUES EN LIGNE

ALIX, Yves. À travers l'espace (infini) du Web. *BBF* [en ligne], 2008 [consulté le 28 juillet 2010], t.53, n° 4. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0057-010>.

BRU, Gaëla, JOUNEAU, Thomas, STENTA, Anne et SUCHEL-MERCIER, Isabelle. *Essai de typologie des sites Web de bibliothèques*. DALHOUMI, S. (dir.). 2001. 46 p. Mémoire de recherche : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib.

BRULEY, Caroline. Les sites Web des bibliothèques municipales françaises. *BiblioAcid*. Mai 2005, vol. 2, n°2, p.1-6.

CHEVRY, Emmanuelle. Les sites Web des bibliothèques municipales françaises. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t.51, n°3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0016-002>.

COUDRIN, Delphine. Fréquentation du site Internet. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 16 décembre 2010], t.51, n°6. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0054-010>.

DUJOL, Anne. Les sites Web des bibliothèques. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t.51, n°3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0038-006>.

HAPEL, Rolf. Transformer les bibliothèques. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t.51, n°3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0064-011>.

HATINGUAIS, Marilou. *Les bibliothèques françaises sous le régime numérique, utopie tyrannique ou vision démocratisée ?* [en ligne]. BOLZE, Christine (dir.). 2009 [consulté le 25 novembre 2010]. Mémoire de Master 2 : Développement culturel et direction de projet : Université Lumière Lyon 2 / Faculté d'anthropologie et de sociologie. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48072>.

HELLY, Perrine. *La bibliothèque comme service public de proximité à l'heure de l'Internet* [en ligne]. GARCIA, Luc (dir.). 2008 [consulté le 18 décembre 2010]. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Ensib. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1764>.

JOSTE, Clémence. *La place du site Web au sein de la bibliothèque : organisation et objectifs : l'exemple de la Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. MEYER, Anne (dir.). 2005 [consulté le 16 août 2010]. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Ensib. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-920>.

LAHARY, Dominique. Le métier de bibliothécaire au risque du numérique. *Les Cahiers du numérique* [en ligne], 2000 [consulté le 18 décembre 2010], n°2. Disponible sur le Web : <http://www.lahary.fr/pro/2000/metiernumerique.htm>.

LAHARY, Dominique. Les sites des bibliothèques départementales. *BBF*, [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t. 51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0025-004>.

MARTEL, Marie. Les 10 + 5 qualités d'un espace de bibliothèque. *Bibliomancienne* [en ligne], 28 août 2010 [consulté le 30 août 2010]. Disponible sur le Web : <http://bibliomancienne.wordpress.com/2010/08/28/les-10-5-qualites-dun-espace-de-bibliotheque>.

PERRIN, Georges. Entre publics et territoires. *BBF* [en ligne], 2010 [consulté le 16 décembre 2010], t.55, n° 2. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0047-010>.

REY, Laurence. *Nouvelles compétences en bibliothèque : profils de poste et plans de formation des personnels au regard de l'évolution des services* [en ligne]. PEYRELONG, Marie-France (dir.). 2010. Mémoire d'études : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48301>.

SONNIER, Corinne. De l'avenir des bibliothèques départementales de prêt : Le point de vue de l'Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. *BBF* [en ligne], 2010 [consulté le 15 juillet 2010], t.55, n°2. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0026-005>.

ERGONOMIE

BURGER, Dominique. L'accès au Web et à la lecture numérique des publics diversement empêchés. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 28 juillet 2010], t.51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0058-010>.

COURRIER, Serge. *Utiliser les fils RSS et Atom*. Paris : ADBS Éditions, 2007. 65 p. ISBN 978-2-84365-100-7.

COURRIER, Serge. *Produire des fils RSS et Atom*. Paris : ADBS Éditions, 2009. 63 p. ISBN 978-2-84365-101-4.

EVANS Woody. *Building Library 3.0 : Issues in Creating a Culture of Participation*. Oxford : Chandos Publishing, 2009. 188 p. ISBN : 978-1-84334-497-1.

FANG, Wei. Using Google Analytics for Improving Library Website Content and Design: A Case Study. *Library philosophy and practice* [en ligne]. Juin 2007 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.Webpages.uidaho.edu/~mbolin/fang.pdf>.

GRIOT, Alain. *Bibliothécaires, encore un effort pour être simples : l'utilisabilité des sites Web de SCD*. NOËL, Elisabeth (dir.). 2010. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. 67 p.

KOSTER, Lukas. Mobile app or mobile Web ? *Commonplace.net* [en ligne], le 21 février 2010 [consulté le 30 septembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://commonplace.net/2010/02/mobile-app-or-mobile-Web/>.

KOSTER, Lukas. Mobile library services. *Commonplace.net* [en ligne], le 4 mars 2010 [consulté le 30 septembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://commonplace.net/2010/03/mobile-library-services/>.

KRUG, Steve. *Je ne veux pas chercher ! : Optimisez la navigation de vos sites et menez vos internautes à bon port*. Paris : CampusPress, 2007. 201 p. ISBN : 978-2-7440-2189-3.

LLAVORI, Denis. Accessibilité et territoires. *BBF* [en ligne], 2009 [consulté le 15 juillet 2010], t.54, n° 5, p. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0019-003>.

MAISONNEUVE, Marc. *Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : étude des OPACs de nouvelle génération*. Paris : ADBS Editions, 2008. 305 p. ISBN 978-2-8436-5105-2.

MATHEWS, Brian. Web design matters : ten essentials for any library site. *Library Journal*. Février 2009, t.134, n°3, p. 24-25.

MEIER, John. Chat widgets on the library Website: help at the point of need. *Computers in libraries*. Janvier 2008, t.28, n°6, p. 10-48.

MOUREN, Raphaële. Quel graphisme pour les sites Web ? *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 16 décembre 2010], t.51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0044-007>.

NEAL, Daniel et HERZIG, Cary. A&TRT's Website scorecard : evaluate (& improve) your library's Website. *Texas Library Journal*. Été 2007, p. 56-61.

NIELSEN Jakob et LAURANGER Hoa. *Site Web Priorité à la Simplicité*. Paris : Pearson Education, 2008. 408 p. ISBN : 978-2744023156.

TOUITOU, Cécile. Les portails des bibliothèques publiques américaines. *BBF* [en ligne], 2006 [consulté le 16 décembre 2010], t. 51, n° 3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0005-001>.

LES SERVICES ET COLLECTIONS PROPOSES

AMAR Muriel et MESGUICH Véronique, (dir.). *Le Web 2.0 en bibliothèques : Quels services ? Quels usages ?* Paris : Editions du Cercle de La Librairie, 2009. 202 p. ISBN : 978-2-7654-0976-2.

ANTONUTTI, Isabelle. Les ressources électroniques généralistes. In CARBONE, Pierre et CAVALIER, François (dir.). *Les collections électroniques, une nouvelle politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2009, p.15-27.

BENHAMOU, Françoise et GUILLON, Olivia. Modèles économiques d'un marché naissant : le livre numérique. *Culture prospective*. 2010, n°2, p. 1-16.

BERMES, Emmanuelle et MARTIN, Frédéric. Le concept de collection numérique. *BBF* [en ligne], 2010 [consulté le 15 juillet 2010], t.55, n°3. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0013-002>.

CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Editions du Cercle de La Librairie, 2008. 264 p. ISBN : 978-2-7654-0962-5.

CALENGE, Bertrand. Le nouveau visage des collections. *BBF* [en ligne], t.55, n°3, 2010 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0006-001>.

CARBONE Pierre et CAVALIER François, (dir.). *Les collections électroniques, une nouvelle politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de La Librairie, 2009. 311 p.

ISBN : 978-2-7654-0975-5.

CARON Estelle et CHANTEREAU Danielle (dir.). *L'audiovisuel en bibliothèque*. Paris : ABF, 2010. 175 p. ISBN : 978-2-900177-34-1.

CAVALERI, Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne. *BBF* [en ligne], 2003 [consulté le 10 août 2010], t.48, n° 4. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004>.

DEVILLE, Jacques. À propos de quatre des frontières propres aux politiques de lecture publique en région. *BBF* [en ligne], 2010 [consulté le 16 décembre 2010], t. 55, n° 2, p. 56-58. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0056-012>.

DERENT, Marie. BnF : réflexions sur l'éditorialisation. In *Schéma numérique des bibliothèques : liste des annexes du groupe Evaluation* [en ligne], 2009 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : http://www.ddm.gouv.fr/IMG/pdf/ANNEXES_SNB_Evaluation.pdf.

DUPERRIER, Alain. Ressources numériques et services électroniques en BDP. In *Les BDP et l'accès à la culture et à l'information à l'heure d'Internet* [en ligne], actes des journées d'étude de l'ADBDP, 28 septembre-1er octobre 2008, publié le 11 juin 2009 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article994>.

GALAUP, Xavier. Ressources sur Internet, pistes à explorer. In *Les BDP et l'accès à la culture et à l'information à l'heure d'Internet* [en ligne], actes des journées d'étude de l'ADBDP, 28 septembre-1er octobre 2008, publié le 11 juin 2009 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article993>.

GAUTIER, France. *Concevoir une exposition virtuelle en bibliothèque : enjeux et méthodologie* [en ligne]. GANA, Jacques (dir.). 2002 [consulté le 16 décembre 2010]. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-667>.

GERMAIN, Marie. *La bibliothèque productrice : de l'accès au savoir à la production de connaissances, vers un changement de paradigme ?* [en ligne]. NOËL, Elisabeth (dir.). 2008 [consulté le 16 décembre 2010]. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1759>.

LAHARY, Dominique. Entre sélection et abondance, l'offre numérique aux/des bibliothèques. In *Les BDP et l'accès à la culture et à l'information à l'heure d'Internet* [en ligne], actes des journées d'étude de l'ADBDP, 28 septembre-1er octobre 2008, publié le 11 juin 2009 [consulté le 16 décembre 2010]. Disponible sur le Web : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article991>

MARTIN, Bruno. *Le Bilan des expérimentations en BM en matière musicale* [en ligne]. PIERRET, Gilles (dir.). 2009 [consulté le 16 décembre 2010]. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2062>.

MORIN, Nicolas. Contenus et services des sites Web des bibliothèques. *BBF* [en ligne], 2003 [consulté le 10 août 2010], t. 48, n° 4. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0009-002>.

PARROCHIA, Daniel. Nécessité des réservoirs et exigence des flux : vers une néo-bibliothéconomie. *BBF* [en ligne], 2001 [consulté le 16 décembre 2010], t.41, n° 1. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0038-002>.

SONNEFRAUD, Claire. *Etats des lieux de la valorisation du patrimoine par les technologies de l'information et de la communication : Tradition(s) et innovation(s)*. BURLE, Louis (dir.). 2009. Mémoire d'étude : diplôme de conservateur de bibliothèque : Enssib. 73 p.

WESTEEL, Isabelle. Le patrimoine passe au numérique. *BBF* [en ligne], 2009 [consulté le 12 décembre 2010], t.54, n°1. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0028-003>.

Table des annexes

ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE EN LIGNE	86
ANNEXE 2 : LA GRILLE DE CAROLINE BRULEY.....	108
ANNEXE 3 : COPIE D'ECRANS DE SITES	110
ANNEXE 4 : LES CATALOGUES DES BIBLIOTHEQUES	121

Annexe 1 : le questionnaire en ligne

A. LE QUESTIONNAIRE PROPOSE

Les sites internet des bibliothèques territoriales

11. Quels sont les services proposés sur votre site internet ?

<input type="checkbox"/> Horaires	<input type="checkbox"/> Lecture/prêts (via téléchargement) d'imprimés en ligne
<input type="checkbox"/> Contacts	<input type="checkbox"/> Expositions en ligne
<input type="checkbox"/> Services de référence à distance	<input type="checkbox"/> Accès spécifique pour les enfants
<input type="checkbox"/> Localisation	<input type="checkbox"/> Accès spécifique pour les adolescents
<input type="checkbox"/> Présentation de la bibliothèque et de ses fonds	<input type="checkbox"/> Accès spécifique pour les handicapés
<input type="checkbox"/> Sélections/coups de coeur/bibliographies	<input type="checkbox"/> Fils RSS pour suivre l'actualité de la bibliothèque
<input type="checkbox"/> Autoformation en ligne	<input type="checkbox"/> Signets numériques
<input type="checkbox"/> Visionnage/prêts (via téléchargement) de vidéos en ligne	<input type="checkbox"/> Documents patrimoniaux numérisés en ligne
<input type="checkbox"/> Ecoute/prêts (via téléchargement) de musique en ligne	
<input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser)	

12. Votre site est-il accessible aux personnes en situation de handicap ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Commentaire

13. Votre bibliothèque est-elle présente sur le web sous d'autres modalités que le site institutionnel ?

<input type="checkbox"/> Non
<input type="checkbox"/> Oui, nous proposons un ou plusieurs blogs
<input type="checkbox"/> Oui, nous proposons un portail Netvibes
<input type="checkbox"/> Oui, nous sommes présents sur les réseaux sociaux
<input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser)

Les sites internet des bibliothèques territoriales

19. Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier dans votre site internet pour l'améliorer ?

En premier

En deuxième

En troisième

En quatrième

20. Qu'est-ce qui, d'après vous, freine vos projets d'amélioration du site ?

	C'est la raison principale	C'est une raison secondaire	Ce n'est pas un problème pour nous	je ne souhaite pas répondre
Notre tutelle n'y trouve pas grand intérêt	jn	jn	jn	jn
Des membres de mon équipe n'y trouvent pas grand intérêt	jn	jn	jn	jn
Nous manquons de temps	jn	jn	jn	jn
Nous avons du mal à faire un choix parmi l'offre	jn	jn	jn	jn
C'est trop cher !	jn	jn	jn	jn
Nous ne sommes pas assez formés	jn	jn	jn	jn
Les logiciels qu'on nous propose ne sont pas adaptés	jn	jn	jn	jn
Les logiciels que nous aimerions posséder ne s'imbriquent pas avec nos logiciels actuels	jn	jn	jn	jn

* 21. Votre site internet est-il traduit en d'autres langues ?

- Non
- Oui, en anglais
- Oui, en espagnol
- Oui, en italien
- Oui, en allemand
- Oui, dans une autre langue (veuillez préciser)

Les sites internet des bibliothèques territoriales

22. D'après vous, quelles raisons retiennent votre établissement d'avoir un site internet ?

	C'est la raison principale	C'est une raison secondaire	Ce n'est pas un problème	je ne souhaite pas répondre
Notre tutelle n'y trouve pas grand intérêt	j0	j0	j0	j0
Des membres de mon équipe n'y trouvent pas grand intérêt	j0	j0	j0	j0
Nous manquons de temps	j0	j0	j0	j0
C'est trop cher !	j0	j0	j0	j0
Nous ne sommes pas assez formés	j0	j0	j0	j0
Les logiciels qu'on nous propose ne sont pas adaptés à notre bibliothèque	j0	j0	j0	j0

23. Avez-vous quelques précisions, réflexions, ou critiques à ajouter ?

5

6

Voilà, c'est la fin !

Je vous remercie d'avoir consacré du temps à cette enquête. Les résultats seront publiés en janvier 2011 dans mon mémoire, Les sites internet des bibliothèques territoriales, que vous pourrez consulter dans la bibliothèque de l'Enssib.

B. BILAN DES REPONSES

1. Concernant la totalité des répondants

a) Types de bibliothèques

Vous travaillez dans une bibliothèque :		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
municipale	73,0%	189
intercommunale	14,7%	38
départementale	12,4%	32
<i>Réponses</i>		259
<i>Abstentions</i>		0

b) Taille des collectivités

Votre bibliothèque dessert une collectivité de :		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
moins de 5 000 habitants	22,0%	57
entre 5 000 et 10 000 habitants	21,2%	55
entre 10 000 et 20 000 habitants	8,5%	22
entre 20 000 et 50 000 habitants	16,6%	43
entre 50 000 et 100 000 habitants	11,6%	30
entre 100 000 et 300 000 habitants	11,2%	29
300 000 à un million d'habitants	7,7%	20
plus d'un million d'habitants	1,2%	3
<i>Réponses</i>		259
<i>Abstentions</i>		0

c) Origines des répondants

Dans quelle région travaillez-vous ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Alsace	3,1%	8
Aquitaine	3,9%	10
Auvergne	2,3%	6
Bourgogne	4,3%	11
Bretagne	10,9%	28
Centre	3,9%	10
Champagne-Ardenne	3,9%	10
Corse	0,0%	0
Franche-Comté	1,2%	3
Ile-de-France	12,5%	32
Languedoc-Roussillon	3,1%	8
Limousin	1,6%	4
Lorraine	1,2%	3

Midi-Pyrénées	6,2%	16
Nord-Pas-De-Calais	4,7%	12
Basse-Normandie	3,9%	10
Haute-Normandie	2,3%	6
Pays de la Loire	5,4%	14
Picardie	1,2%	3
Poitou-Charentes	4,7%	12
Provence-Alpes-Côte d'Azur	7,4%	19
Rhône-Alpes	10,5%	27
Guadeloupe	0,0%	0
Guyane	0,0%	0
Martinique	1,6%	4
La Réunion	0,4%	1
<i>Réponses</i>		257
<i>Abstentions</i>		2

d) Présence d'un catalogue en ligne

Proposez-vous un catalogue en ligne ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	65,0%	167
Non	35,0%	90
<i>Réponses</i>		257
<i>Abstentions</i>		2

e) Présence d'un site Internet

Votre bibliothèque a-t-elle un site Internet ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	62,7%	156
Non	37,3%	93
<i>Réponses</i>		249
<i>Abstentions</i>		10

f) Présence d'un site propre

Votre site est-il inséré dans celui de votre tutelle ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	40,6%	65
Non	59,4%	95
<i>Réponses</i>		160
<i>Abstentions</i>		99

C. Les bibliothèques municipales et intercommunales invisibles

a) Taille des collectivités

Votre bibliothèque dessert une collectivité de :		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
moins de 5 000 habitants	47,6%	39
entre 5 000 et 10 000 habitants	31,7%	26
entre 10 000 et 20 000 habitants	9,8%	8
entre 20 000 et 50 000 habitants	4,9%	4
entre 50 000 et 100 000 habitants	2,4%	2
entre 100 000 et 300 000 habitants	3,7%	3
300 000 à un million d'habitants	0,0%	0
plus d'un million d'habitants	0,0%	0
	Réponses	82
	Abstentions	0

b) Présence d'un catalogue en ligne

Proposez-vous un catalogue en ligne ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	29,3%	24
Non	70,7%	58
	Réponses	82
	Abstentions	0

c) Enrichissement du catalogue

Votre catalogue est-il enrichi (2.0) ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	41,7%	10
Non	41,7%	10
Je ne sais pas	16,7%	4
	Réponses	24
	Abstentions	58

D. Les bibliothèques départementales invisibles

a) Taille des départements

Votre bibliothèque dessert une collectivité de :		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
moins de 5 000 habitants	0,0%	0
entre 5 000 et 10 000 habitants	0,0%	0
entre 10 000 et 20 000 habitants	0,0%	0
entre 20 000 et 50 000 habitants	0,0%	0
entre 50 000 et 100 000 habitants	9,1%	1
entre 100 000 et 300 000 habitants	18,2%	2
300 000 à un million d'habitants	63,6%	7
plus d'un million d'habitants	9,1%	1
<i>Réponses</i>		11
<i>Abstentions</i>		0

b) Présence d'un catalogue en ligne

Proposez-vous un catalogue en ligne ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	45,5%	5
Non	54,5%	6
<i>Réponses</i>		11
<i>Abstentions</i>		0

c) Enrichissement du catalogue

Votre catalogue est-il enrichi (2.0) ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	0,0%	0
Non	100,0%	5
Je ne sais pas	0,0%	0
<i>Réponses</i>		5
<i>Abstentions</i>		6

E. Les bibliothèques territoriales invisibles

a) Les raisons invoquées

D'après vous, quelles raisons retiennent votre établissement d'avoir un site Internet ?				
Réponses	C'est la raison principale	C'est une raison secondaire	Ce n'est pas un problème	Nombre de réponses
Notre tutelle n'y trouve pas grand intérêt	13	18	29	66
Des membres de mon équipe n'y trouvent pas grand intérêt	1	8	47	58
Nous manquons de temps	30	18	19	68
C'est trop cher !	22	21	20	65
Nous ne sommes pas assez formés	22	18	28	69
Les logiciels qu'on nous propose ne sont pas adaptés à notre bibliothèque	3	9	41	59
			Réponses	79
			Abstentions	14

b) Remarques

Réponse	Avez-vous quelques précisions, réflexions, ou critiques à ajouter ?
1	Nous allons changer de matériel et pouvoir installer dès fin 2010 la nouvelle version de notre logiciel [Nom du logiciel] . Cela nous permettra de proposer notre catalogue en ligne sur le site de la ville. Bon courage pour votre travail !
2	J'aimerais beaucoup que notre BM ait son site. Mais il faudrait pour cela du personnel supplémentaire... et formé !
3	Tant que nos bibliothèques seront en sous effectif, dans notre cas un agent à temps plein pour 4000 habitants, certaines actions doivent être reléguées au second plan, même si je considère qu'avoir un site pour la bibliothèque ou son catalogue en ligne serait très intéressant.
4	Le catalogue de la bibliothèque en ligne, c'est en projet ! La mairie est en train de créer son site, sur lequel il y aura une page pour la bibliothèque, nous envisageons, si nous y arrivons, d'y proposer le catalogue en ligne...
5	Notre médiathèque n'a pas de site Internet propre, mais nous avons une page sur le site de notre commune, cela nous permet de faire connaître les nouveautés.
6	nous avons un projet d'ouverture de médiathèque en 2011 et à cette occasion, nous aurons un site Internet et le catalogue en ligne!
7	Le projet de site / Portail est pour l'année prochaine.
8	ville de 16.000 habitants vieille version d'1 logiciel ne permettant pas la catalogue en ligne - réinformatisation étudiée avec nouvelle version permettant la mise en ligne du catalogue et la création d'un site propre à la bibliothèque (actuellement infos sur le site de la Mairie)
9	Le projet de site Internet est acté pour 2011.
10	Nous n'avons pas de site dédié, mais quelques pages sur le site de notre ville. Nous ne proposons pas le catalogue en ligne, mais une liste détaillée des nouveautés est téléchargeable.
11	projet portail BDP33 en cours pour une ouverture en 2011
12	Le catalogue de la bibliothèque sera mis en ligne début 2011 et des services en ligne seront développés via notre logiciel professionnel
13	Des informations basiques concernant notre médiathèque sont disponibles sur le site Internet de la commune.
14	La mairie a un projet de site Internet, dans lequel la médiathèque est incluse, mais ça traîne...
15	La mise en ligne de notre catalogue et la création du site Internet sont prévus pour 2011
16	Nous ne proposons qu'un catalogue en ligne qui reprends aussi les fonds d'une trentaine de

	bibliothèques de notre réseau (catalogue collectif constitué à partir du même logiciel développé dans le réseau). Nous proposons ce catalogue (et les réservations en ligne, la consultation des comptes, des sélections de livres...) uniquement à notre réseau (ce catalogue n'est pas en accès libre). Malgré tout la consultation de ce catalogue est très important et les réservations qui circulent ensuite grâce à une navette ont "explosé". Nous envisageons, faute d'un portail, d'offrir des choix de sites, abonnement flux RSS... avec la constitution d'un Netvibes.
17	Le site est en cours tout comme la mise en ligne du catalogue le budget a été voté, le marché sera bientôt notifié et la migration aura lieu en cours d'année 2011
18	La ville de Melle possède un site sur lequel la médiathèque a une page
19	Le projet de site Internet que nous avons a pour l'instant été ralenti en raison des priorités successives de l'établissement. Il est actuellement en cours d'élaboration et nous espérons une mise en ligne au printemps 2011. Geneviève Tom
20	nous figurons sur le site de la ville (ne figure pas dans votre questionnaire), mais pas suffisamment. Notre ville est surclassée +20 000h, mais avec 8400h, d'où ma réponse à la question 1
21	Intégrée au réseau des bibliothèques de la communauté d'agglomération de La Rochelle, la mise en ligne du catalogue est en cours de réalisation (printemps 2011) de même qu'un portail commun à toutes les bibliothèques du réseau.
22	Informations concernant la médiathèque mises sur des pages Mairie mais pas de site propre
23	Nous avons des pages bibliothèques sur le site de la ville qui ne souhaite pas pour le moment développer un site propre avec liens vers le site du catalogue
24	Comme indiqué au téléphone, la Médiathèque de prêt du Gers est en plein projet de réinformatisation avec l'informatisation ou la réinformatisation de 23 bibliothèques du département et en 2011 la création d'un portail avec le catalogue en ligne, le tout avec le logiciel orphee.net.
25	Je souhaite préciser que la Ville de Montmélian dispose d'un site Internet "dans" lequel la médiathèque dispose de quelques pages pour les infos pratiques et les infos sur les animations.
26	Nous manquons de temps pour pouvoir enrichir le catalogue, ajouter des critiques...La médiathèque a un facebook pour communiquer sur ses animations, mais je n'ai pas le temps non plus de l'alimenter autrement
27	un site Internet va être bientôt mis en place après évolution de notre logiciel et accord de la collectivité
28	Les très très nombreuses erreurs vendues avec le logiciel [Nom du logiciel] et le manque de réactivité pour les corriger et adapter ce logiciel à nos besoins nous font perdre beaucoup de temps et d'énergie et nous retarde sur notre projet de portail et d'enrichissement du catalogue.
29	La médiathèque ne possède pas de site indépendant, mais apparaît sur le site de la ville. D'autre part, la médiathèque possède un blog.
30	la bdp n'a pas de site propre mais pages hébergées sur site institutionnel du CG / réflexion en cours pour catalogue augmenté (2.0)
31	La médiathèque de Guebwiller possédait un site Internet qui était un peu désuet, nous avons décidé de le supprimer car nous mettons à disposition de notre public un portail documentaire assez complet et un blog.
32	Projet sur la création d'un "sous site" Internet dans le portail de la ville.
33	Se pose peut être aussi le problème du fait que la municipalité souhaite contrôler l'information : un site Web géré directement par la bibliothèque, l'aspect Web 2.0 inquiètent.
34	Nous disposons de pages Web sur le site du conseil général. Nous sommes en cours de réinformatisation, et nous bénéficierons finalement d'un portail 2.0 d'ici la fin du 1er semestre 2011
35	Nous venons de réinformatiser notre réseau et nous allons proposer un portail en 2011.
36	La Médiathèque de Périgny fait partie du réseau des bibliothèques de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle. Depuis peu de temps, le réseau et la société Opsys procèdent à la mise en place d'un portail commun comprenant un catalogue en ligne. Ce portail devrait être opérationnel dans le courant de l'année 2011
37	Dans le cadre du projet de nouvelle bibliothèque (2012), c'est une réflexion qui devra avancer et qui trouvera tout son sens afin de développer l'accessibilité de la bibliothèque.

F. Les bibliothèques sous tutelle

a) Taille des collectivités

Votre bibliothèque dessert une collectivité de :		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
moins de 5 000 habitants	13,8%	9
entre 5 000 et 10 000 habitants	18,5%	12
entre 10 000 et 20 000 habitants	7,7%	5
entre 20 000 et 50 000 habitants	26,2%	17
entre 50 000 et 100 000 habitants	13,8%	9
entre 100 000 et 300 000 habitants	12,3%	8
300 000 à un million d'habitants	7,7%	5
plus d'un million d'habitants	0,0%	0
	Réponses	65
	Abstentions	0

b) Présence d'un catalogue en ligne

Proposez-vous un catalogue en ligne ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	75,4%	49
Non	24,6%	16
	Réponses	65
	Abstentions	0

c) Enrichissement du catalogue

Votre catalogue est-il enrichi (2.0) ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	36,7%	18
Non	57,1%	28
Je ne sais pas	6,1%	3
	Réponses	49
	Abstentions	16

d) Services en ligne

Quels services proposez-vous sur ce site ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Localisation	85,2%	52
Horaires	91,8%	56
Description des fonds	60,7%	37
Programme des animations régulières	86,9%	53
Contacts	77,0%	47
Programme des évènements culturels régulièrement mis à jour	73,8%	45
Bibliographies et sélections régulièrement mises à jour	52,5%	32
Autre (veuillez préciser)	39,3%	24
	Réponses	61
	Abstentions	4

e) Améliorations souhaitées

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en premier dans votre site Internet pour l'améliorer ?
1	un catalogue en ligne
2	résumé de livres
3	Catalogue en ligne
4	Du temps !!!!!!!!!
5	refonte complet du portail qui date de...2000
6	facilité de mise à jour
7	Meilleure présentation
8	un carrousselle de photos
9	Charte graphique
10	L'Ergonomie du catalogue
11	Page d'accueil
12	Avec l'ouverture de la médiathèque prévue en 2012, mettre le catalogue en ligne
13	lisibilité de notre fonds
14	indépendance de charte graphique
15	l'editeur de texte
16	Accès plus simple
17	fonctions participatives type Web2.0
18	faciliter l'ergonomie du portail
19	tout refaire
20	Blogs usagers, interactivité
21	plus interactif avec le public
22	La possibilité pour les internautes de poster des critiques, suggestions...
23	charte graphique
24	enrichissement du catalogue

25	Web 2.0
26	catalogue
27	Réservation directe pour les usagers individuels
28	Eléments Web2.0
29	Meilleure intégration/imbrication du portail documentaire et du portail informatique
30	des liens vers des sites communautaires
31	autre ressource numérique en ligne : VOD
32	"Permettre aux visiteurs de donner leur avis, leurs impressions, de s'exprimer
33	Meilleure visibilité de la bibliothèque à l'intérieur du site consacré aux services municipaux
34	conception du portail. Une aide serait précieuse
35	images animées
36	Plus de choix "graphiques" (modifications du texte et des couleurs)
37	Reprendre la feuille de style (uniformisation CSS)
38	flux RSS
39	des espaces collaboratifs (en cours)
40	pouvoir rajouter des modules facilement (type joomla)
41	les réservations en ligne
42	un catalogue plus performant avec des liens vers des sites (type amazon) pour le rendre plus convivial
43	Catalogue enrichi

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en deuxième dans votre site Internet pour l'améliorer ?
1	des mises à jour régulières
2	biblio thématique
5	techno du Web.o
6	accés catalogue en ligne
7	Un site plus complet
8	un onglet "actions passées à la médiathèque"
9	Dynamisme
11	Passer au Web 2.0
12	Proposer des services en ligne : consultation de documents et possibilité de se connecter à son dossier
14	indépendance par rapport au site de la mairie
16	Interface plus "ludique" et plus simple
18	améliorer l'interactivité avec le lecteur
20	Introduction vidéo, images, son
21	davantage réactualisé par rapport aux coups de coeur
22	Des captations des événements ayant eu lieu à la médiathèque
24	nouveaux services aux usagers
26	interactivité
27	Accès à des ressources numériques
28	Accès à des ressources en ligne
29	enrichissement des notices
30	des liens vers des abonnements électroniques
32	service de renseignement façon "Ask a librarian" plus ou moins informel, ouvert
33	le renouvellement des articles
35	blog

37	Intégrer des outils 2.0
38	graphisme
39	le catalogue en ligne (en cours)
40	disposer d'une formation suffisante et des droits d'accès pour modifier rapidement des contenus
42	une certaine interactivité pour les usagers : commentaires sur les documents, sur les animations etc.
43	Flux RSS entrants et sortants

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en troisième dans votre site Internet pour l'améliorer ?
5	blog.
6	services à développer
7	Catalogue en ligne
8	les coups de coeur des bibliothécaires
9	Services documentaires en ligne
11	développer des contenus
14	catalogue en ligne
16	Que les lecteurs puissent laisser leur impressions sur ce qu'ils ont lu
18	proposer des livres numériques depuis le portail
20	Portail inter bibliothèque
22	des notices enrichies
24	meilleure interactivité grâce aux technologies Web 2.0
26	convivialité
28	avoir une page facebook et autres réseaux sociaux
29	interactivité, réactivité
30	des liens vers des sites de diffusion musicale
32	enrichir avec la production de contenus de la part des bibliothécaires : réactions sur l'actualité en lien avec les collections, modération de débats...
38	commentaire
39	les contenus enrichis (en cours)
40	enrichir le catalogue de manière efficace

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en quatrième dans votre site Internet pour l'améliorer ?
6	mise en ligne de ressources (musique, documents...)
8	les avis des usagers (livre d'or??)
11	développer l'interactivité blogs, netvibes
14	espace pour chaque lecteur
18	proposer une offre musicale
24	meilleure accessibilité à tous les publics
29	appropriation par l'ensemble du personnel pour le faire vivre
32	enrichir le site avec des vidéos, des écoutes de musiques...
39	la convivialité du site (en cours...)
40	recherche fédérée

f) Les freins aux projets

Qu'est-ce qui, d'après vous, freine vos projets d'amélioration du site ?				
Réponses	C'est la raison principale	C'est une raison secondaire	Ce n'est pas un problème pour nous	Nombre de réponses
Notre tutelle n'y trouve pas grand intérêt	5	10	19	40
Des membres de mon équipe n'y trouvent pas grand intérêt	0	8	27	37
Nous manquons de temps	23	15	5	43
Nous avons du mal à faire un choix parmi l'offre	5	9	17	35
C'est trop cher !	14	11	10	38
Nous ne sommes pas assez formés	15	13	11	40
Les logiciels qu'on nous propose ne sont pas adaptés	3	6	19	37
Les logiciels que nous aimerions posséder ne s'imbriquent pas avec nos logiciels actuels	5	5	14	37
<i>Réponses</i>				48
<i>Abstentions</i>				17

G. Les sites Web des bibliothèques autonomes

a) Taille des collectivités

Votre bibliothèque dessert une collectivité de :		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
moins de 5 000 habitants	8,7%	8
entre 5 000 et 10 000 habitants	17,4%	16
entre 10 000 et 20 000 habitants	8,7%	8
entre 20 000 et 50 000 habitants	22,8%	21
entre 50 000 et 100 000 habitants	16,3%	15
entre 100 000 et 300 000 habitants	15,2%	14
300 000 à un million d'habitants	8,7%	8
plus d'un million d'habitants	2,2%	2
<i>Réponses</i>		92
<i>Abstentions</i>		0

b) Présence d'un catalogue en ligne

Proposez-vous un catalogue en ligne ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	89,1%	82
Non	10,9%	10
<i>Réponses</i>		92
<i>Abstentions</i>		0

c) Enrichissement du catalogue

Votre catalogue est-il enrichi (2.0) ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	52,4%	43
Non	40,2%	33
Je ne sais pas	7,3%	6
Réponses		82
Abstentions		10

Votre catalogue est enrichi par :		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
les couvertures des documents	93,3%	42
les résumés des documents	91,1%	41
des tags écrits par le bibliothécaire	17,8%	8
des tags écrits par l'utilisateur	20,0%	9
des avis écrits par le bibliothécaire	53,3%	24
des avis écrits par l'utilisateur	62,2%	28
des connexions aux tags/avis écrits par une communauté en ligne (Libfly, Babelio etc)	11,1%	5
"ceux qui ont emprunté ce document ont aussi emprunté..."	24,4%	11
du feuilletage de documents	8,9%	4
Fils RSS pour suivre ses recherches	28,9%	13
Autre (veuillez préciser)	44,4%	20
Réponses		45
Abstentions		47

d) Les services en ligne

Quels sont les services proposés sur votre site Internet ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Horaires	97,8%	87
Contacts	95,5%	85
Services de référence à distance	31,5%	28
Localisation	86,5%	77
Présentation de la bibliothèque et de ses fonds	89,9%	80
Sélections/coups de coeur/bibliographies	83,1%	74
Autoformation en ligne	18,0%	16
Visionnage/prêts (via téléchargement) de vidéos en ligne	12,4%	11
Ecoute/prêts (via téléchargement) de musique en ligne	6,7%	6
Lecture/prêts (via téléchargement) d'imprimés en ligne	10,1%	9
Expositions en ligne	19,1%	17
Accès spécifique pour les enfants	9,0%	8
Accès spécifique pour les adolescents	3,4%	3
Accès spécifique pour les handicapés	12,4%	11
Fils RSS pour suivre l'actualité de la bibliothèque	34,8%	31
Signets numériques	24,7%	22
Documents patrimoniaux numérisés en ligne	22,5%	20
Autre (veuillez préciser)	34,8%	31
	Réponses	89
	Abstentions	3

e) Accessibilité

Votre site est-il accessible aux personnes en situation de handicap ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Oui	29,2%	26
Non	51,7%	46
Je ne sais pas	19,1%	17
Commentaire		16
	Réponses	89
	Abstentions	3

f) Autres présences en ligne

Votre bibliothèque est-elle présente sur le Web sous d'autres modalités que le site institutionnel ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Non	55,8%	48
Oui, nous proposons un ou plusieurs blogs	24,4%	21
Oui, nous proposons un portail Netvibes	14,0%	12
Oui, nous sommes présents sur les réseaux sociaux	19,8%	17
Autre (veuillez préciser)	17,4%	15
	Réponses	86
	Abstentions	6

g) Choix du portail

Comment votre site Internet actuel a-t-il été créé ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Nous avons choisi la solution de portail Web proposé par notre fournisseur de SIGB :	51,5%	34
Nous avons choisi une autre solution :	56,1%	37
Je ne sais pas	0,0%	0
	Réponses	66
	Abstentions	26

h) Budget consacré au site

Quelle part de votre budget est consacrée à votre site Internet ?		
Réponses	Pourcentages	Nombre de réponses
Rien du tout	30,4%	21
Une part insignifiante	43,5%	30
Une grosse dépense de temps et d'énergie	39,1%	27
Une part trop importante, qui nous oblige à faire des choix	1,4%	1
Autre (veuillez préciser)		29
	Réponses	69
	Abstentions	23

Réponses	Autre (veuillez préciser)
1	part non négligeable en temps en budget pour la mise en route, puis gestion minimum (4h par mois, pour mettre à jour les informations de type blog)
2	Budget a été consacré à sa mise en place Temps nécessaire pour l'actualiser en moy. 1h à 2 h par jour
3	Pas de ligne budgétaire mais un petit temps de travail de l'équipe, estimé à environ 3h/mois au total (rédaction des articles, choix des "coups de coeur" mis en ligne...)
4	pas de budget de fonctionnement
5	Oui un peu de temps, trop souvent chez moi (la biblioth.)
6	Prise en charge par la DSI de la ville.
7	Une grosse dépense à la création, mais une part insignifiante pour la maintenance et l'hébergement
8	développé par le service informatique de la Ville, le site coûte son hébergement sur un serveur externe qui héberge aussi le site de la Ville. En interne, il demande quand même une grosse dépense de temps, surtout avec le projet d'une nouvelle version du site.
9	mais pas mal de temps (mise à jour quotidienne)
10	Trop peu de temps passé, le site est sous-utilisé
11	rien depuis l'acquisition excepté le temps (donc salaire) passé à le faire vivre.
12	Une part de temps pour le moment raisonnable et acceptable.
13	1 ETP
14	Question incohérente (on parle de budget et le temps/ énergie sont proposés parmi les réponses) Notre réponse : 2 Webmestres (1TP + 1/4 TP) + temps de réflexion sur le développement des services dans le cadre de la politique documentaire
15	Temps de personnel 3h/semaine. Plus contributions des sections pour les bibliographies. Temps raisonnable
16	rien en budget, mais nous prend du temps
17	Le contrat de maintenance est très élevé.
18	Maintenance 3 000 €/an
19	Part budgétaire insignifiante mais environ une journée de travail par semaine répartie entre plusieurs agents
20	le temps de travail du Webmaster et quelques journées techniques fournisseur pour les modifications que nous lui demandons
21	Au niveau financier : Investissement de départ très important / Frais de maintenance à ce jour inconnus. Au niveau du fonctionnement (gestion du site), une personne à temps plein est nécessaire + collaboration de l'équipe pour enrichir les contenus.
22	Seule la maintenance est budgétée. Une demande budgétaire a été faite pour 2011 afin de permettre une refonte.
23	Il y a de grosses dépenses d'investissement de temps en temps, et beaucoup de temps au quotidien, mais c'est indispensable de nos jours
24	Blog

	En terme de budget = hébergement + du temps
25	mais beaucoup de temps
26	un tiers-temps environ
27	Temps de personnel

i) Les améliorations souhaitées

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en premier dans votre site Internet pour l'améliorer ?
1	étoffer la partie "blog"
2	dynamisme
3	images dynamiques
4	Interactivité
5	catalogue en ligne
6	catalogue en ligne
7	plus d'interactivité avec lecteurs
8	Une charte graphique moins institutionnelle
9	changer de version du site pour pouvoir être en phase avec le Web 2.0
10	géolocalisation des bibliothèques du réseau
11	L'interface et le design
12	modifier la charte graphique
13	prolongation des prêts en ligne
14	catalogue enrichi
15	Plus de souplesse dans la présentation
16	ergonomie
17	son aspect
18	Un passage en mode dynamique
19	Formulaire informations des animations
20	amélioration de la navigation
21	valorisation des animations passées et agenda en ligne
22	cibler les publics
23	plus de rapidité d'affichage
24	interviews des habitants
25	plus de valorisation des collections
26	Le catalogue en ligne (en cours)
27	l'identité visuelle
28	VISUELS DES DOCUMENTS
29	2
30	l'aspect graphique
31	un volet type "blog" pour que chaque agent puisse agir quand il le souhaite pour réagir à l'actualité (locale ou culturelle ou +)
32	enrichir les contenus
33	l'interactivité
34	enrichissement 2.0
35	accessibilité handicap
36	des vidéos (en cours)
37	Liens plateformes de réseaux sociaux
38	ERGONOMIE
39	des espaces propres aux bib de notre réseau
40	un guichet du savoir
41	une meilleure interface graphique
42	Préinscription en ligne aux médiathèques

43	mise en valeur de sélections thématiques
44	catalogage en ligne
45	moderniser
46	question stratégique non communicable
47	la charte graphique
48	Améliorer la lisibilité (annonce de la programmation culturelle sous forme de carrousel, simplification et déplacement du menu)
49	avoir une administration plus simple
50	une meilleure fusion entre la brique SIGB et la brique portail
51	Création d'un portail jeunesse
52	une interface jeunesse
53	Aspects collaboratifs
54	ergonomie
55	des ressources numériques
56	Catalogue en ligne
57	un catalogue enrichi
58	Musique en ligne
59	ergonomie et convivialité pour l'internaute
60	consultation des enregistrements des conférences
61	que ce soit un vrai CMS
62	le 2.0 (à venir en décembre 2010)
63	accès aux handicapés
64	Davantage de réactivité

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en deuxième dans votre site Internet pour l'améliorer ?
2	ressources numériques
3	feuilletage des documents
4	tags
6	ressources numériques
9	que le catalogue soit intégré dans le site et pas sur un autre serveur
10	base de données des expositions en prêt
13	coups de coeur, podcasts, vidéos des animations
14	services en lignes
15	Plus de possibilité de renvois clairs à des sites ...
16	gestion des blocs
18	Une publication partagée
19	Formulaire d'inscription aux formations
20	plus grande facilité de rédaction
21	coups de coeur interactifs
22	utiliser les blogs, etc.
23	un catalogue complètement intégré au site
25	plus d'interactivité
26	améliorer l'intégration aux réseaux sociaux
27	le rendre accessible à tous
28	LIENS VERS autres pages
30	une interface plus interactive pour les jeunes (type de la Carnegie Library of Pittsburgh)
31	plus de visibilité pour les commentaires mis sur les documents du fonds de la médiathèque, afin de créer un véritable échange entre lecteurs.
32	faciliter la navigation
33	la visibilité de nos animations
34	intégration du catalogue dans le site jimdo
35	Esthétique du site

36	des critiques d'usagers(en projet avec les ados)
37	accès handicap visuel
38	PRESENTATION PLUS ATTRAYANTE
39	des espaces documentaires plus fournis (sélections musiques, livres, dvd)
40	un espace de discussion avec les usagers
41	Des possibilités de recherches plus adaptées (OPAC à facettes par ex)
42	Interconnexion avec Babelio
43	intégration de l'OPAC (ce sera un des enjeux de Koha)
44	bilingue (français-anglais)
45	catalogue en ligne
47	qu'il soit plus modulable
48	Améliorer la présentation des collections (+ de sélections thématiques)
49	en faire un prescripteur culturel
50	pages netvibes pour l'autoformation
51	Accessibilité
52	lecture/prêt de livres numériques
53	Graphisme
54	charte graphique
55	l'interface
57	plus de numérisation
58	expositions virtuelles
59	facilité de gestion pour le(s) contributeurs et Webmestres
61	avec le 2.0
63	ergonomie
64	Davantage de contenus, mieux structurés

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en troisième dans votre site Internet pour l'améliorer ?
3	interactivité
9	avoir un Webmestre
10	un ou deux netvibes
13	plan de la médiathèque et détails des espaces avec localisation fine des documents recherchés
14	bibliothèque numérique
15	(notamment de libraires ou de lecteurs ou de bibs
16	gestion des menus
18	La participation du public
19	A voir : ressources en ligne
20	version compatible du site pour les smartphones
21	outil collaboratif
23	plus de réactivité (problème organisationnel)
25	plus d'images
27	plus d'interactivité
28	présentation graphique plus libre et plus attrayante
30	plus de contenu (articles de fond sur thématiques)
32	accroître les liens externes avec d'autres sites
33	la visibilité de notre réseau de 9 bibliothèques
34	services en ligne (presse, autoformation...)
35	Avis des lecteurs et bibliothécaires
37	Expositions virtuelles
38	ENRICHISSEMENT DES CONTENUS

40	abonnements numériques à consulter à domicile
41	un module blog intégré au portail
45	Web 2.0
47	ajouter plus de contenu multimédia (liste deezer, bande annonces,...)
48	Offrir un feuilletage des livres (service proposé par le Webservice Electre mais non opérationnel avec Aloès)
49	proposer des ressources en ligne
50	blogs musique et jeunesse
51	Mise en ligne de documents numériques
52	enrichir la partie catalogue de notre site par des tags, des suggestions (ceux qui ont aimé ont aussi choisi)...
53	Création d'une portail jeunesse (et peut-être d'un portail pro)
54	outils 2.0
57	compte rendu ou direct pour les animations
58	bases de données d'articles
59	remontée dynamique des informations de rubriques vers les pages d'accueil
61	identification pour le hors les murs
63	services en ligne
64	Diversification des medias : sons, films, ...

Réponse	Qu'aimeriez-vous ajouter/modifier en quatrième dans votre site Internet pour l'améliorer ?
3	liens avec sites pro
10	projet de REL, catalogue enrichi, meilleur système de réservation, participation aux réseaux sociaux
13	recherche sur tous les champs des notices en même temps
15	Plus de possibilité d'évolution ...
20	médiation numérique sur les contenus
23	meilleure ergonomie et meilleur design
30	+ de liens vers d'autres sites culturels : que le site devienne l'entrée incontournable pour s'informer dans ce domaine...
35	fil RSS
48	flux RSS pour l'information sur la programmation culturelle - Actuellement les flux ne fonctionnent que sur la recherche et le compte lecteur
49	en faire une seconde Médiathèque ouverte 24/24
50	site jeunesse
51	Un catalogue encore plus enrichi
52	une Web TV réunissant les vidéos des conférences et débats organisés dans nos murs.
53	Possibilité de consultation de bases de données et de documents multimédia, pour les abonnés
57	écoute de musique
59	espace personnalisé pour les internautes
61	personnalisable par l'utilisateur
63	charte graphique
64	Accès correct aux ressources archivées

Annexe 2 : la grille de Caroline Bruley

Grille tirée de l'article de Caroline Bruley, Les sites web des bibliothèques municipales françaises. *BiblioAcid*. Mai 2005, vol. 2, n°2, p.1-6.

Les conclusions de l'auteur sont complétées par mon analyse de 90 sites de bibliothèques de l'ADBGV en novembre 2010.

Environnement des pages de la bibliothèque	2005	2010
Présence d'un moteur de recherche interne au site	0,7	0,7
Options de langue disponibles	0,3	0,2

La bibliothèque et ses missions	2005	2010
Présentation de la bibliothèque et de ses annexes	2,4	1,6
Mise en avant des missions de la bibliothèque, de la politique documentaire	0,8	0,8
Guide du lecteur	0,1	2
Informations pratiques sur les services de la bibliothèque	2,4	1,6
Formulaires et documents téléchargeables/imprimables	0,4	1,5

Les ressources et les services proposés	2005	2010
Liste des actualités récentes, rubriques « actualités »	1,1	1,6
Rubrique « coup de cœur »	0,7	1,4
signets	0,9	1,1
Agenda, programmation culturelle, animations	2,5	1,8
Espace multimédia	0,4	1,1
Fonds numérisés	0,6	1
Expositions virtuelles	0,4	0,5
Bibliographies, dossiers documentaires	0,7	1,3

L'OPAC	2005	2010
Présence d'un OPAC en ligne	2,9	2,1
Recherche rapide	2,7	2,1
Recherche multicritères	2,8	1,9
Historique de la recherche	2	1,1
Dossier lecteur	2,8	1,9

Ergonomie et navigation	2005	2010
Qualité de la page d'accueil	2	1,9
Facilité de déplacement et d'orientation	2,4	1,8
Rapidité de téléchargement des pages	2,9	1,8
Pages en construction ou vides	2,9	1,7

Interactivité et personnalisation	2005	2010
Possibilité d'envoyer des commentaires et des suggestions	1,2	1,7
Possibilité de s'abonner à une lettre d'information ou à un système d'alerte	0,2	1,2
Espace personnalisé selon le type de lecteurs	0,2	0,4
Service de renseignement en ligne	0,1	0,3

Présentation et lisibilité

Lisibilité des informations (couleur, taille du texte, espacements etc)	2,4	1,8
Esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design	2,3	1,7
Homogénéité au niveau des pages des différentes bibliothèques	2,9	1,8

Annexe 3 : copie d'écrans de sites

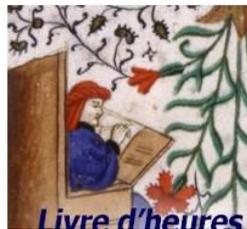
G. ORIENTATION

VILLE DE Nantes

- Informations pratiques**
 - Adresses et horaires
 - Inscriptions et prêts
 - Consultation sur place
 - Accueils spécifiques
 - Boutique
 - Reproduction de documents
 - Règlement intérieur
- En savoir plus sur la bibliothèque**
 - Historique
 - Fonds particuliers
 - Bibliothèques associées
- Événements et animations**
 - Agenda de la bibliothèque
 - Clubs de lecteurs
- Catalogue et ressources**
 - Présentation
 - Catalogue
 - Catalogue enfants
 - Collections numérisées
 - Ressources en ligne
 - Sélection de documents
- Identifiez-vous**
- Jeux et bonus**



Pour accéder à l'agenda des animations, cliquer sur l'image ci-dessus



Bibliothèque municipale

Événement

Un Nantais nommé Jacques Demy

L'exposition rend hommage au réalisateur disparu il y a vingt ans. *Loïa, Une Chambre en ville, Jacquot de Nantes* sont présentés à l'aide d'affiches, photographies, lettres manuscrites, maquettes de décors, objets... dans une ambiance cinématographique et musicale.

Médiathèque Jacques Demy, salle d'exposition jusqu'au 26 février, du mardi au samedi de 13h à 18h.

[Télécharger le programme complet](#)

Le réseau

[En savoir plus](#)

Bibliothèques associées

[Ecole supérieure des Beaux-Arts Nantes Métropole](#)
Conservatoire à rayonnement régional

Legrand Jazz

Concert de la classe de jazz du Conservatoire de Nantes sur des musiques de Michel Legrand.
Samedis 22 janvier et 26 février à 15h, médiathèque Jacques Demy, salle Vallès.
Présentation Cinématographique

Page d'accueil de la bibliothèque municipale de Nantes

Saint-Quentin-en-Yvelines

Accueil **médiathèque(s)**

Plan du site | Contact

Rechercher **OK**

Les médiathèques | Découvrir les collections | **A votre service** | Événements | Espace professionnel

Accueil > A votre service

Partager [f](#) [t](#) [p](#) [A](#) [A](#)

A votre service

Séjourner

S'inscrire

Emprunter des documents

Régler un litige

Sommaire

- Séjourner
- S'inscrire
- Emprunter des documents
- Régler un litige
- Se connecter
- Travailler sur place
- Demander un conseil
- Accueil de groupes
- Hors les murs
- Services en ligne

En 1 clic

- Catalogue
- Votre Compte
- Informations pratiques
- Horaires
- Heure du conte
- Quotas de documents
- Demander un Parcours Découverte
- Prolonger un document
- Réserver un document
- Rechercher dans le catalogue
- Nouveautés du catalogue
- Coups de cœur des bibliothécaires
- Sitothèque

Médiathèque(s) de Saint-Quentine-en-Yvelines

H. ACCES MOBILE

Bibliothèque de Toulouse
Catalogue mobile

>> Nos nouveautés
>> Nos suggestions

Recherche Simple :

Tous Auteur Titre Sujet

Bibliothèque : Toutes les bibliothèques

[Catalogue classique -- Site Web](#)

mOPAC (catalogue en ligne pour terminaux mobiles) de la Bibliothèque de Toulouse

I. DESIGN

Accès Malvoyant Contact Plan Du Site

Bibliothèque d'Antony

Livres en Braille - Livres en grands Caractères - Livres lus - Revues - Disques et partitions - Films - Méthodes de langue - Cédéroms - Ressources électroniques

INFOS PRATIQUES | NOS SERVICES | ADULTES | JEUNES | BRAILLE | NOUVEAUTÉS | SÉLECTIONS | VOS RENDEZ-VOUS | EN SAVOIR +

Accueil

Recherche catalogue

Titre/Auteur/Sujet

+ de critères

Espace abonné

Réservé aux adhérents de la bibliothèque :

- Emprunts en cours
- Réservations en cours
- Crédit impressions
- Historique des recherches
- Fichiers personnels

Horaires des vacances de Noël...

Médiathèque Anne Fontaine

Fermetures exceptionnelles:

- dimanche 19 décembre
- vendredi 24, samedi 25 et dimanche 26 décembre
- vendredi 31 décembre, samedi 1er et dimanche 2 janvier

Fermeture à 19 h les mardis 21 et 28 décembre

L'espace jeunesse ouvre aux mêmes horaires que les autres espaces

Bibliobus

Les tournées s'arrêtent le vendredi 17 décembre au soir. Reprise le mercredi 5 janvier.

Nos rendez-vous

Histoire de la Bande Dessinée : cycle de conférences

Vendredi 7 janvier de 14 h à 15 h 30

L'histoire de la bande dessinée de 1900 à 1918 par Yves FREMION, critique de bande dessinée, collaborateur de Fluide Glacial et Papiers Nickelés en partenariat avec l'école de dessin Arc en Ciel

médiathèque Anne Fontaine

Café littéraire

Page d'accueil de la bibliothèque d'Antony



Page d'accueil de la Médiathèque de Cambrai



Page d'accueil des Bibliothèques de Chartres

J. PERSONNALISATION



Portail jeunesse de la Bibliothèque de Toulouse



4-7 ans



Signets 4-7 ans de la bibliothèque municipale de Saint-Raphaël



Onglet pour les 6-10 ans de la Bibliothèque de Fresnes



Détail de l'onglet pour adolescents de la bibliothèque de Pittsburgh (Etats-Unis)

K. POSSIBILITES D'INTERACTION



Onglet « de vous à nous » de la bibliothèque municipale d'Angers

L. SERVICES POUR LES PROFESSIONNELS



Du web2.0 dans nos médiathèques !

Un petit tour d'horizon de quelques initiatives prises par des bibliothèques publiques finistériennes. Puissent-elles susciter des envies !!! N'hésitez pas à nous faire connaître vos propres expériences, ou des réalisations dont nous n'aurions pas été informés.

Avec ce blog réalisé sous Wordpress, la médiathèque de Plouzané ne se contente pas de proposer les habituels articles de blogs. Ce qu'on découvre ici fait oublier le look habituel des blogs. C'est structuré, aéré, très agréable à consulter.

"TUNER DE BREST" ! Blog d'actualité musicale des bibliothécaires musicaux brestois, avis sur les parutions, coups de projecteur sur des artistes, relais des animations musicales du réseau brestois.

"BLOG TON LIVRE" : Ce blog a été créé il y a deux ans par le Collectif pour la promotion de la lecture publique dans le pays bigouden. Y participent les équipes qui animent les bibliothèques (voir liste). Notes de lecture, recommandations de sites internet

Communication autour des initiatives 2.0 des bibliothèques du département, par la bibliothèque du Finistère



Page d'accueil de Chermedia

M. SIGNETS NUMERIQUES

Bienvenue à la Cité du Livre
AIX-EN-PROVENCE

Bibliothèque numérique Toutes les ressources / Emploi et formation / Emploi

Recherche par mots
Recherche simple
Recherche avancée Soumettre

Accès par thèmes
+ Archives, bibliothèques, documentation
+ Art et métiers d'art
+ Arts du spectacle
+ Cinéma
+ Droit, administration
+ Economie et gestion de l'entreprise
+ Education et enseignement
+ Emploi et formation
 • Emploi
 • Formation
+ Enfance et jeunesse
+ Géographie
+ Histoire
+ Histoire du livre, patrimoine
+ Journalisme, presse, médias

Recherches préparées
• Nouveautés
• A l'affiche
• Dossiers thématiques
Recherche par catégorie de documents :

4 document(s) - Emploi
Affichage : Liste avec image Liste

- 1 Agence Nationale pour l'Emploi – Provence Alpes Côte d'Azur
- 2 Centre international de communication avancée (CICA)
- 3 Mission locale du Pays d'Aix
- 4 Objectif du PLIE du Pays d'Aix

Bibliothèque numérique de la Cité du Livre, à Aix-en-Provence

N. MEDIATIONS AUTOUR DES RESSOURCES NUMERISEES



The screenshot shows the website for 'Rouen nouvelles bibliothèques'. The header features the logo 'Rn'Bi' and a navigation bar with links for 'FAQ' and 'Historique'. Below the header is a search bar labeled 'RECHERCHER SUR L'. The main content area is titled 'Accueil > Découvrir - Jeux > Puzzles' and 'DÉCOUVRIR - JEUX'. A sidebar on the left contains three sections: 'CHERCHER' (Multisources, Catalogue, Base d'images, CD-DVD roms, Signets internet, Boîte à outils), 'DÉCOUVRIR' (Actualités, Texto, Dossiers pédagogiques, Jeux, Créations, Coups de coeur, A Chacun Son Livre), and 'S'INFORMER' (A propos de la BM de ROUEN). The main content area is titled 'Les puzzles' and features two items: 'Le miroir de la vie humaine' and 'Relation de l'entrée de Henri II à Rouen en 1550'. Each item includes a small image and a brief description.

CHERCHER
Multisources
Catalogue
Base d'images
CD-DVD roms
Signets internet
Boîte à outils

DÉCOUVRIR
Actualités
Texto
Dossiers pédagogiques
Jeux
Créations
Coups de coeur
A Chacun Son Livre

S'INFORMER
A propos de la BM de ROUEN

Accueil > [Découvrir - Jeux](#) > Puzzles

DÉCOUVRIR - JEUX

Les puzzles

Le miroir de la vie humaine
Il s'agit d'une suite de 50 gravures sur bois, enluminées, où sont représentées les pratiques, les misères et les vices des personnes de tous états, et aussi les vertus de quelques unes; avec l'explication morale de chaque tableau.
Pour jouer ? Cliquez sur l'image

Relation de l'entrée de Henri II à Rouen en 1550
Somptueux manuscrit sur vélin, dont les auteurs demeurent inconnus, vraisemblablement destiné au roi. La miniature montre une procession d'éléphants chargés de butin et accompagnés de reproduction de forteresses.
Pour jouer ? Cliquez sur l'image

Puzzles créés autour de documents numérisés de Rouen nouvelles bibliothèques

O. DOSSIERS DOCUMENTAIRES

La biodiversité alliée de notre santé

Auteur : Nathalie Benchehida

Email : nathalie.benchehida@ouestprovence.fr

Date : Octobre 2010



C'est au Sommet de la Terre de Rio, en 1992, que nous avons pris conscience de la nécessité de préserver notre environnement. Le constat dressé par tous les experts scientifiques est sans ambiguïté, 50% des espèces vivantes connues pourraient avoir disparu dans un siècle. Cette érosion de la biodiversité est lourde de conséquences pour l'avenir de la planète.

Notre santé elle aussi est menacée car biodiversité et santé sont intimement liées. Médicaments provenant de la nature, médecines découlant de la biodiversité animale et marine, les exemples sont nombreux. C'est ce que ce dossier tentera de mettre en lumière.

Quelques notions clés



LA PHARMACOPÉE, DE LA PRÉHISTOIRE À AUJOURD'HUI

De tout temps, l'homme a utilisé les plantes pour se soigner. Des pharmacopées de médecine chinoise vieilles de 2 900 ans, mentionnaient déjà environ 365 remèdes, Hippocrate en avait, pour sa part, recensé plus de 400, il y a près de 2 500 ans... Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, 80% de la population mondiale dépend encore de remèdes basés sur des espèces sauvages.

► [Histoire de la pharmacopée](#)



DE LA PLANTE AU MÉDICAMENT

La nature est un extraordinaire réservoir de molécules dont les hommes ont très tôt exploité le potentiel thérapeutique. Aujourd'hui 40% à 70% des médicaments sont issus de substances naturelles ou synthétisées à partir de produits naturels. La morphine (dérivée du pavot) la pénicilline (extraite du pénicillium) ou l'aspirine (qui a pour origine le saule blanc) en sont quelques exemples. Trois types de médicaments coexistent sur le marché :

1. ceux issus de molécules naturelles (extraites de plantes, champignons ou micro-organismes)
2. ceux fabriqués à partir de molécules naturelles modifiées
3. ceux fabriqués à partir de molécules de

Sites & Blogs

Biodiversité 2010

Portail français de l'Année Internationale de la Biodiversité.

date d'ajout: 15 octobre 2010

OMS | Biodiversité

Site Web de l'Organisation mondiale de la Santé.

date d'ajout: 15 octobre 2010

Ressources médiathèque

► [La biodiversité au service de la santé](#)

Questions-Réponses

- [Pourquoi la disparition des espèces animales et végétales a un impact sur la recherche médicale ?](#)
- [L'écosanté : un nouveau concept ?](#)
- [Qu'est ce que la biopiraterie ?](#)

Lexique-Glossaire

Dossier documentaire mis en ligne sur le site de la Médiathèque Intercommunale Ouest Provence

SOS Devoirs

↓ OUVRIER LE MENU

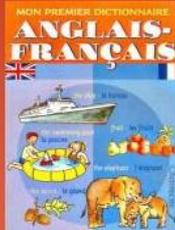
Français et autres langues

↳ Autres langues

↳ Anglais, langue seconde

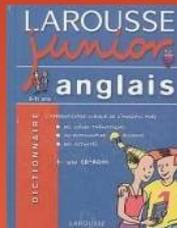
L'anglais est une langue germanique originaire d'Angleterre. Elle est l'une des deux langues officielles du Canada.

Livres et DVD en bibliothèque



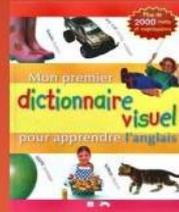
Mon premier dictionnaire anglais-français

Chantecler
6 ans +
commentaire(s)



Larousse junior anglais [ensemble multi-...]

Marie-Hélène Corrêard ...
et al.
10 ans +
commentaire(s)



Mon premier dictionnaire visuel pour...

Shanee Chait
6 ans +
commentaire(s)

Coffre à outils

- Aide à la recherche
- Chercher et trouver sur le web
- Pour les curieux de l'Internet
- Sécurité sur Internet



Appel à tous

CLAVARDAGE

Du lundi au jeudi de 16 h à 17 h



Sondage



Quelle est la meilleure idée de cadeau fait à la main?

- Une boîte à trésors
- Un bijou
- Un masque

ENVOYER

Résultats

Savais-tu?



Savais-tu qu'en anglais, la prononciation des nombres 13 à 19 se termine par le mot *teen*, qui veut dire adolescent? En effet, cela correspond à peu près à l'âge qu'on a quand on est ado.

Source : La Bibliothèque Allô Prof 2.0

Mots-clés pour la recherche

Anglais langue seconde
Conversation
Expressions
Grammaire
Nombres
Prononciation
Traduction
Verbes
Vocabulaire

Sur le Web



KS1 Bitesize Games

Ce site te propose des jeux rigolos de différents niveaux de difficulté pour pratiquer l'anglais.



Learnenglish Kids

Tu trouveras des jeux, des histoires, des astuces, des concours et des chansons pour apprendre l'anglais.



Tester ses connaissances avec le quiz

Partager

Partager

Dossier sur l'anglais du service « SOS Devoirs » de la Bibliothèque de Montréal (Canada)

P. BIBLIOGRAPHIES

General Fiction

[Amish Romances](#)

This genre - sometimes called "bonnet romances" - is gaining in popularity. If you enjoy stories about faith, family and love told in a slow-paced style, you may like some of these titles.

[A Nation in Narrative--Indian Fiction](#)

See India through fictional stories that capture the liveliness, darkness, and complexity of a country with a rich cultural history.

[Art Fiction](#)

Fiction inspired by famous artists or their paintings.

[Beach Reads](#)

These great books are the perfect supplement to your 2010 Summer beach get-away!

[Best Books Read in 2007: Our Choices Old & New](#)

Including both fiction and nonfiction, these books rank as some of our absolute favorite reads of the last year.

[Blinded by the Light](#)

Spiritual memoirs to keep you company on your faith journey.

[Bodies! Where Would We Be Without Them?](#)

A bounty of fiction featuring the human body both inside and out, as vehicle, curse or blessing.

[Books for Bibliophiles](#)

Fiction and non-fiction about books and reading.

[Books in Which Joseph Stalin Plays a Starring Role](#)

Explore fiction involving one of history's most infamous figures.

[Books that Blew Your Mind](#)

A list of books that move you.

Quelques-unes des bibliographies proposées par la bibliothèque de Pittsburgh (Etats-Unis)

More Info?

Please click on individual title check for availability. Want to know more?

[Ask a librarian](#)

Annexe 4 : Les catalogues des bibliothèques

A. OPAC ET SITES WEB

Toutes les bibliothèques informatisées possèdent un SIGB, un système intégré de gestion de bibliothèques. Ces systèmes de gestion documentaire se caractérisent par un ensemble de modules spécialisés pour chaque tâche bibliothéconomique : on parle de système intégré à cause de leur communication entre eux. Ces modules sont le catalogage, les périodiques, les acquisitions, le prêt et l'OPAC (*online public access catalogue*), qui permet l'accès public au catalogue de la bibliothèque.

Il est en effet nécessaire d'avoir un module particulier pour l'accès public au catalogue, pour plusieurs raisons :

- l'utilisateur doit pouvoir consulter les données, mais non les modifier.
- Il faut que certaines données lui soient masquées (si elles sont inutiles pour lui, ou qu'elles dévoilent les informations privées des autres usagers)
- Il doit pouvoir comprendre facilement les informations (il n'est pas habitué à lire des étiquettes en Marc...)

La plupart des OPACs sont aujourd'hui accessibles à distance, via un navigateur Web. Les bibliothèques qui n'ont pas de site Internet s'en servent parfois pour donner des informations sur leur équipement ; celles qui en ont un essaient d'intégrer l'OPAC à leur site. L'OPAC faisant alors partie de l'interface que la bibliothèque a avec ses publics, il a autant que le site un rôle de communication. Un OPAC qui montrerait d'abord la recherche avancée donnera alors l'idée d'une bibliothèque complexe, alors qu'un OPAC qui utiliserait beaucoup de fonctionnalités du Web 2.0 montrera le dynamisme et le souhait d'interaction de la bibliothèque.

B. LES OUTILS 2.0 DES CATALOGUES EN LIGNE

Le Web 2.0, expression lancée en 2004 par Tim O'Reilly sous forme de boutade et fondée sur une analogie avec les versions révisées des logiciels, désigne couramment l'évolution du Web qui permet à l'utilisateur d'être actif sur les contenus. Il s'agira donc d'enrichir les catalogues des bibliothèques pour permettre à l'utilisateur de s'y promener librement et d'améliorer lui-même ses parcours de recherche. De nombreux ouvrages ayant été écrits sur la question²⁹¹, je me contenterai ici de décrire brièvement les différents outils qui permettent cet enrichissement.

1. La mise en valeur des nouveautés

Il existe plusieurs moyens de mettre automatiquement en valeur les nouveautés du catalogue. RSS (*Really Simple Syndication*) et Atom sont des formats XML (*Extensible Markup Language*) qui permettent de décrire de façon standardisée des informations régulièrement mises à jour (le plus souvent des actualités). Rappelons que comme le HTML, le XML est un langage informatique qui permet d'encoder de nombreux types de documents. Les lecteurs RSS, qu'on trouve facilement sur Internet, permettent à leurs utilisateurs de s'abonner à des flux (ou fils) RSS ou Atom selon leurs centres d'intérêt.

²⁹¹ Voir surtout MAISONNEUVE, Marc. *Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du Web 2.0*. ADBS Editions, 2008. 259 p.

Dans les catalogues en ligne, on peut utiliser les fils d'actualités pour que l'utilisateur soit averti automatiquement des dernières nouveautés acquises, avec un affinage plus ou moins grand des documents proposés par les fils. Par exemple, on peut utiliser un flux RSS ou Atom pour avertir des nouveautés en musique classique, ou des nouveautés concernant une recherche personnalisée précédemment interrogée par l'utilisateur : par exemple, une recherche sur Fred Vargas. Un certain nombre d'OPAC, comme Koha et PMB, proposent la possibilité de générer des fils d'actualités²⁹².

On peut également prévoir un mur de nouveautés, avec affichage régulier de toutes les couvertures des documents récents.

2. L'enrichissement des notices

Il s'agit de donner plus d'informations à l'utilisateur pour lui donner envie de consulter un document.

On peut donc mettre en ligne la première et la quatrième de couverture d'ouvrages, ainsi qu'un résumé, en traitant avec Amazon (qui fournit tout cela gratuitement mais en demandant que son nom soit mentionné), Electre (au prix d'un abonnement spécial) ou encore Titelive (peu onéreux, et qui fournit aussi les notices pour les CD et DVD). Quelques fournisseurs de CD et de DVD offrent les notices enrichies de leurs produits : certains, tel Gam, proposent même l'écoute des 30 premières secondes des titres musicaux.

On peut aussi enrichir les notices avec les avis des bibliothécaires, des usagers de la bibliothèque ou d'une communauté de lecteurs, telle Babelio ou Libfly²⁹³. Ces recommandations de lecteurs peuvent également se faire de façon automatique à partir du catalogue : de la même façon qu'Amazon propose « Les clients ayant acheté cet article ont également acheté », on peut offrir une rubrique « les personnes ayant emprunté cet ouvrage ont aussi emprunté »...

3. Le marquage des ressources

Le marquage consiste à attribuer des mots-clés (*tags*) à des notices du catalogue. L'utilisateur qui marque ainsi ses ressources, de façon libre et personnelle, constitue ainsi une sorte de collection des ressources qui l'intéressent, tout en la laissant visible aux autres usagers. Lorsque un bon nombre d'utilisateurs pratique le marquage (on parle alors de masse critique), la recherche par *tags* permet d'afficher toutes les notices que les usagers ont marqué de la même manière. Cette recherche est souvent présentée par un « nuage de *tags* », c'est-à-dire « une liste alphabétique des tags les plus populaires. Plus la taille des caractères est grande, plus souvent le tag en question est cité²⁹⁴. » Si la masse critique est atteinte, le marquage constitue un moyen alternatif d'accès au catalogue, qui se renouvelle continuellement et n'est pas contrôlé. Il complète ainsi les systèmes traditionnels.

²⁹² Voir sur le sujet les ouvrages du journaliste spécialisé Serge COURRIER : *Utiliser les fils RSS et Atom*. Paris : ADBS Éditions, 2007. 65 p. et *Produire des fils RSS et Atom*. Paris : ADBS Éditions, 2009. 63 p.

²⁹³ Pour plus d'information, voir AMAR Muriel, MESGUICH Véronique, (dir.). *Le Web 2.0 en bibliothèques : Quels services ? Quels usages ?* [s.l.] : Editions du Cercle de La Librairie, 2009, p.134.

²⁹⁴ RIVIER, Alexis. *Aide-mémoire d'informatique documentaire*. Paris : Edition du Cercle de la Librairie, 2007, p.106.