

La place du site web au sein de la bibliothèque : organisation et objectifs

**L'exemple de la Bibliothèque publique
d'information**

Clémence Joste

Sous la direction d'Anne Meyer
Responsable du Fonds régional à la Bibliothèque municipale de
Lyon

Remerciements

Je remercie vivement ma directrice de mémoire, Anne Meyer, pour sa disponibilité et ses conseils judicieux, ainsi que mon responsable de stage, Olivier Chourrot, qui m'a fourni de nombreuses indications et pistes de réflexion sur mon sujet d'étude.

Je tiens également à remercier les nombreux bibliothécaires de la Bpi qui ont répondu à mes questions et m'ont permis de réaliser l'analyse de l'existant, tout en me donnant de nombreuses idées.

Merci enfin à Jean-Pierre Chemin, chef de mission Cité en ligne à la Cité des Sciences et de l'industrie, et à Myriam Prot, chef du service Internet au Louvre, pour leur disponibilité et leur enthousiasme communicatif.

Résumé :

Les sites web de bibliothèques connaissent un développement continu depuis plusieurs années et les bibliothèques s'interrogent à présent sur les moyens de proposer des sites de grande qualité. La Bibliothèque publique d'information cherche ainsi à mettre sur pied une organisation solide permettant d'alimenter son site web. Afin d'y parvenir, une analyse de l'existant et un état de l'art ont été réalisés et ont donné lieu à des propositions concrètes et à des perspectives plus larges.

Descripteurs :

Bibliothèques – Ressources Internet

Sites web – Gestion

Bibliothèque publique d'information (Paris)

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

The Web sites of libraries have experienced a continuous development for several years and the libraries wonder now about the means of proposing sites of great quality. The Public Library of information thus seeks to set up a solid organization making it possible to feed its Web site. In order to reach that point, an analysis of existing and a state of the art were carried out and gave place to specific proposals and broader prospects.

Keywords :

Libraries – Computer network resources

Web sites – Management

Sommaire

INTRODUCTION	9
PARTIE 1 : ANALYSE DE L'EXISTANT À LA BPI.....	12
1. LE SITE : SA FORME ACTUELLE, SES SERVICES, SES OBJECTIFS	12
1.1. <i>Le site web aujourd'hui</i>	12
1.2. <i>Les objectifs du site</i>	14
1.2.1. Services et publics.....	14
1.2.2. Image de la bibliothèque	16
2. L'ORGANISATION ACTUELLE	17
2.1. <i>Organisation générale</i>	17
2.1.1. Une organisation d'abord centralisée.....	17
2.1.2. Une décentralisation récente.....	18
2.1.3. Deux organes de direction	18
2.1.4. Les chefs de rubrique : responsabilités et difficultés.....	19
2.1.5. Les rédacteurs	20
2.2. <i>Organisation des services distants</i>	21
2.2.1. Les Réponses à Distance	21
2.2.1.1. Description du service.....	21
2.2.1.2. Le service aujourd'hui : difficultés et perspectives de changement	22
2.2.2. La mission Bibliothèque numérique	24
2.2.3. Des signets à la cartographie du web	25
2.2.4. Le sous-portail Bibliothèques	27
3. LA COMMUNICATION À LA BPI.....	28
3.1. <i>Communication externe</i>	28
3.2. <i>Communication interne</i>	29
4. SYNTHÈSE : FORCES ET FAIBLESSES DE L'ORGANISATION ACTUELLE	29
4.1. <i>Forces</i>	29
4.2. <i>Faiblesses</i>	30

PARTIE 2 : QUELQUES EXEMPLES D'ORGANISATIONS ADOPTÉES DANS D'AUTRES ÉTABLISSEMENTS32

1.	LA PLACE DU SITE WEB DANS L'ORGANIGRAMME DES BIBLIOTHÈQUES	32
2.	SITES DE BIBLIOTHÈQUES : À PROPOS DE QUELQUES RÉUSSITES	34
2.1.	<i>Une question d'organisation ?</i>	34
2.2.	<i>Options techniques intéressantes</i>	34
2.3.	<i>Organisation du renseignement distant</i>	35
2.3.1.	Avantages et inconvénients du renseignement distant collaboratif 35	
2.3.2.	Deux exemples d'organisation du travail au quotidien.....	36
2.3.3.	L'impact du <i>chat</i> sur l'organisation du travail	37
2.4.	<i>Elaboration du contenu</i>	37
2.4.1.	Contenu mis en ligne par la bibliothèque.....	38
2.4.2.	Contenu produit en interne	38
2.4.2.1.	L'exemple des signets à la Queens Borough Public Library ...	38
2.4.2.2.	La base de connaissances du Guichet du Savoir	39
3.	PASSAGE D'UNE ORGANISATION CENTRALISÉE À UNE ORGANISATION DÉCENTRALISÉE : L'EXEMPLE DU SITE DE L'ENSSIB	39
3.1.	<i>Principe de la décentralisation</i>	39
3.2.	<i>Difficultés de fonctionnement</i>	40
4.	EXEMPLES D'ORGANISATIONS PERFORMANTES	41
4.1.	<i>La Cité des Sciences et de l'Industrie</i>	41
4.1.1.	Un site à succès.....	41
4.1.2.	La mission Cité en ligne	42
4.1.3.	Contenu du site et recueil des informations	42
4.1.3.1.	Informations pratiques	43
4.1.3.2.	Contenus liés aux visites sur place	43
4.1.3.3.	Ressources	44
4.1.4.	La place du web à la Cité des Sciences.....	45
4.2.	<i>Le musée du Louvre</i>	45
4.2.1.	Le service Internet.....	46
4.2.2.	Les deux pôles du nouveau site	46

4.2.2.1.	Informations et événementiel	46
4.2.2.2.	Dossiers multimédia.....	47
4.2.3.	Fréquentation et évaluation du site	47
5.	CONTENU RÉEL, CONTENU VIRTUEL : LIBÉRATION ET LIBERATION.FR	47
5.1.	<i>Différencier le site web du journal</i>	48
5.2.	<i>Personnalisation et fidélisation</i>	48
5.3.	<i>Des équipes spécialisées dans les éditions électroniques</i>	49
6.	BILAN	50
6.1.	<i>Des contenus originaux</i>	50
6.2.	<i>... portés par une volonté politique manifeste dans l'organisation mise en place</i>	50
6.3.	<i>... et nécessitant un fort investissement de la part du personnel</i>	51

PARTIE 3 : LA PLACE DU SITE AU SEIN DE LA BIBLIOTHÈQUE :

PROPOSITIONS ET PERSPECTIVES52

1.	PROPOSITIONS GÉNÉRALES POUR UN MEILLEUR FONCTIONNEMENT	53
1.1.	<i>Permettre le changement</i>	53
1.1.1.	Une définition politique claire	53
1.1.2.	Une communication interne améliorée.....	53
1.2.	<i>Améliorer la visibilité et l'efficacité du site actuel</i>	54
1.2.1.	Pour une politique de communication plus cohérente	54
1.2.2.	Les services distants	55
1.2.2.1.	Renseignement distant	55
1.2.2.2.	Services personnalisés.....	56
1.2.3.	Les publics du site.....	56
1.2.4.	La question de l'évaluation.....	57
2.	TROIS MODÈLES APPLICABLES À LA BPI	58
2.1.	<i>Premier modèle : Tous des webmestres</i>	59
2.1.1.	Principe général : une décentralisation accentuée	59
2.1.2.	Mise en place	60
2.1.3.	Effets attendus.....	60
2.1.3.1.	Répercussions sur le travail.....	60
2.1.3.2.	Répercussions sur le site web.....	61

2.1.4.	Atouts du modèle	61
2.1.5.	Faiblesses du modèle.....	61
2.2.	<i>Deuxième modèle : Le web au sein du service Communication</i>	62
2.2.1.	Principe général : une organisation tournée vers la communication 62	
2.2.2.	Mise en place	62
2.2.3.	Effets attendus.....	63
2.2.3.1.	Répercussions sur le travail.....	63
2.2.3.2.	Répercussions sur le site web.....	64
2.2.4.	Atouts du modèle	64
2.2.5.	Faiblesses du modèle.....	64
2.3.	<i>Troisième modèle : La mission Bpi.fr</i>	65
2.3.1.	Principe général : le web à la droite de la direction.....	65
2.3.2.	Mise en place	65
2.3.3.	Effets attendus.....	66
2.3.3.1.	Répercussions sur le travail.....	66
2.3.3.2.	Répercussions sur le site web.....	66
2.3.4.	Atouts du modèle	67
2.3.5.	Faiblesses du modèle.....	67
2.4.	<i>Bilan</i>	67
3.	UNE NOUVELLE PLACE POUR LE WEB AU SEIN DE LA BIBLIOTHÈQUE	68
3.1.	<i>Les missions d'un site web de bibliothèque</i>	68
3.2.	<i>La génération des bibliothécaires-webmestres</i>	69
	CONCLUSION	71
	BIBLIOGRAPHIE	72
	TABLE DES ANNEXES	76

Introduction

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 amélioration. Après les sites-plaquettes qui se voulaient un simple recueil d'informations pratiques destinées aux usagers et futurs usagers de la bibliothèque, les bibliothèques s'attachent aujourd'hui à développer des sites ambitieux proposant services et contenus originaux, destinés à un large cercle d'internautes dépassant le public de la bibliothèque sur place. Le site d'une bibliothèque joue en effet un rôle de plus en plus important : il attire un public nouveau, contribue au rayonnement de l'établissement, forme un véritable complément à la bibliothèque sur place et peut justifier, s'il est réussi et très fréquenté, la création ou le maintien de postes. Il influe considérablement sur l'image de la bibliothèque : de plus en plus souvent, sa visite précède la première incursion dans l'établissement proprement dit ; il doit donc donner une juste idée des fonds de la bibliothèque, non seulement par l'accès au catalogue mais aussi par une présentation détaillée des collections ainsi que des services, et attirer le public par une image innovante et attrayante. Dans un contexte de concurrence avec d'autres moyens d'accès à l'information, les bibliothèques cessent progressivement de considérer Internet comme un rival pour l'envisager comme un appui et un atout dans le développement de la lecture publique et universitaire. En effet, Internet n'est pas en lui-même un fournisseur d'information et de documentation ; il ne s'agit que d'un *medium* qui donne accès à des sources d'information, parmi lesquelles les bibliothèques doivent chercher à figurer en bonne place. Pour parvenir à cet objectif, elles cherchent un créneau porteur pour leur site web qui ne saurait plus se limiter à n'être qu'un prolongement appauvri de l'établissement, pour devenir un service à part entière, au même titre que le prêt de documents ou l'organisation d'animations.

Le problème du développement du web se pose avec une acuité particulière pour les bibliothèques de lecture publique : si les bibliothèques universitaires

bénéficient d'un public captif et ont trouvé pour leur site un créneau en proposant à leurs usagers un accès distant à des ressources électroniques gratuites et payantes ainsi parfois qu'une formation en ligne à la recherche documentaire, les bibliothèques publiques rencontrent plus de difficultés dans l'élaboration d'un site web riche et de qualité, si l'on excepte des expériences de numérisation très réussies. 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 entière¹.

Afin de proposer un site web de qualité, les bibliothèques s'interrogent désormais sur leur organisation : le temps du webmestre unique, chargé de la création, de la rédaction et de la mise à jour du site, est désormais révolu dans la plupart des établissements de grande taille. De nouvelles questions se posent donc : qui alimente le site au quotidien afin que celui-ci soit toujours à jour ? comment définir une politique éditoriale ? comment coordonner les différents contributeurs du site ? quel lien établir entre le site web et les autres moyens de communication de la bibliothèque ?

La Bibliothèque publique d'information est dans ce contexte un cas exemplaire : en dépit d'une organisation soigneusement mise sur pied et d'une capacité d'innovation dans tous les domaines, elle ne propose pour l'instant qu'un site relativement pauvre et difficilement lisible. Afin de mieux comprendre l'origine de ces problèmes et de poser un diagnostic, une étude de l'existant reposant sur des entretiens avec tous les acteurs du site a été réalisée. Une exploration des organisations mises en place mais aussi, l'organisation induisant souvent le contenu, des directions adoptées par les sites web de différents

¹ Il existe même une bibliothèque entièrement virtuelle édifiée par des bibliothécaires américains, l'Internet Public Library, constituée notamment d'un portail par sujet d'œuvres littéraires, d'essais et d'ouvrages de référence disponibles en ligne, de dossiers d'actualité (par exemple sur la présidentielle américaine) et d'un service de référence. <http://www.ipl.org/> (consulté le 7 décembre 2004). La Deutsche Internet Bibliothek repose sur un principe différent : elle a en effet été mise sur pied par plusieurs dizaines de bibliothèques allemandes. <http://www.internetbibliothek.de> (consulté le 7 décembre 2004).

organismes, a ensuite été menée. Cette exploration ne s'est pas limitée aux sites de bibliothèque, souvent conçus sur le même modèle, mais a également englobé d'autres types d'organismes (musées et sites de presse) proposant des contenus innovants qui reposent sur des organisations intéressantes. A partir de cette analyse de l'existant et des apports de ces exemples extérieurs, des propositions générales et des modèles d'organisation ont été élaborés pour la Bibliothèque publique d'information. Bien que ces pistes soient surtout adaptées à un très grand établissement, elles peuvent également alimenter la réflexion de grandes et moyennes bibliothèques, tant publiques qu'universitaires. Ces propositions sont prolongées par une réflexion sur la place qui doit aujourd'hui être offerte à son site web par une bibliothèque.

Partie 1 : Analyse de l'existant à la Bpi

La Bibliothèque publique d'information, pionnière en matière de sites web de bibliothèque, cherche aujourd'hui à faire évoluer son site afin de le rendre plus riche, plus innovant et plus attrayant. L'organisation actuellement mise en place pour alimenter le site ne donne pas entière satisfaction ; la Bpi, forte d'une longue habitude du changement et du renouvellement ainsi que d'un grand potentiel humain, a donc besoin qu'un bilan soit établi afin de permettre une optimisation du système actuel.

1. Le site : sa forme actuelle, ses services, ses objectifs

L'étude de l'organisation de la bibliothèque pour l'alimentation de son site ne se conçoit pas sans un état des lieux préalable du site tel qu'il existe actuellement, qu'il s'agisse de ses contenus, de son arborescence, des services qu'il propose ou des objectifs qui lui sont assignés. Il s'agit de partir des problèmes constatés pour comprendre en quoi ils peuvent être liés à des questions d'organisation au sein de la bibliothèque.

1.1. Le site web aujourd'hui

Le site de la Bibliothèque publique d'information existe depuis 1995² : la bibliothèque bénéficie donc d'une longue expérience dans ce domaine. Actuellement, il traverse une phase transitoire : l'interface graphique vient d'être refaite par la société Wiwa³, mais l'arborescence du site et ses contenus n'ont pas été modifiés en profondeur à cette occasion, et la bibliothèque n'en est pas entièrement satisfaite.

² Le site comportait notamment à l'époque une présentation de la Bpi, un accès au catalogue et des signets.

³ Le nouveau site a été mis en ligne le 16 mars 2004.

Le site se décompose en cinq grandes rubriques :

- la rubrique Présentation inclut notamment une description de la Bpi, un plan des espaces, une visite virtuelle, des informations pratiques (y compris des informations d'actualité, comme l'indisponibilité temporaire de tel fonds) et la transcription du Bulletin Bpi.
- La rubrique Ressources comprend le catalogue, la base de références Bpi-Doc, des répertoires élaborés par la bibliothèque sur les centres d'enseignement et les bibliothèques de Paris, des bibliographies thématiques, les signets, les Réponses à Distance, les débats organisés par la Bpi. Il s'agit de la rubrique la plus fournie, qui nécessite des mises à jour régulières par des services différents.
- La rubrique Manifestations regroupe l'agenda culturel de la Bpi, les pages consacrées au festival du Cinéma du Réel et un accès au site satellite « Débat virtuel ».
- La rubrique des éditions de la Bpi.
- L'espace professionnel.

Le site connaît un certain nombre de problèmes qui ne sont pas directement liés à l'organisation de la bibliothèque : la page d'accueil, notamment, est très peu explicite pour un visiteur extérieur, qui devra par exemple tâtonner pour trouver le catalogue et qui n'aura guère de chances de le trouver s'il en ignore l'existence. De plus, en dépit de ce qui avait été prévu dans le cahier des charges, il n'existe pas encore de version accessible aux déficients visuels. Ces problèmes ont été signalés depuis longtemps et n'ont pas encore été résolus : la communication ne semble pas bien fonctionner entre la Bpi et la société Wiwa.

Wiwa a également livré une fonctionnalité qui n'est pas encore exploitée : le système de forum thématique, qui est pour l'instant à l'étude. Quant au module de *chat* des Réponses à Distance, il est déjà utilisé mais ne donne pas entière

satisfaction : il ne permet pas à plusieurs bibliothécaires de mener des sessions de chat simultanées. Tout le personnel affecté aux Réponses à Distance n'a pas reçu de formation concernant son utilisation.

1.2. Les objectifs du site

1.2.1. Services et publics

Le site web de la Bpi n'est pas le décalque de la bibliothèque sur place : il a vocation à la compléter et à la prolonger. Néanmoins, pour ce qui est des services proposés, le site se veut une véritable bibliothèque à distance proposant des équivalents aux services sur place. En ce qui concerne le renseignement distant, la bibliothèque en ligne doit proposer à terme un guichet d'information à distance proche de ce qui existe sur place. L'accès direct à un bibliothécaire, *via* le *chat*, prolonge le concept de la Bpi, qui comprend un renseignement au public très développé. La Bpi constituant aussi un lieu de rencontres, il existe des projets de salles de travail virtuelles, ainsi que de forums éventuellement animés par un bibliothécaire.

En effet, contrairement à d'autres bibliothèques, moins fréquentées, pour lesquelles le site web constitue une publicité destinée à attirer le public dans les murs de l'établissement, la Bpi espère réduire sa file d'attente en substituant pour une partie des lecteurs une visite virtuelle à la visite sur place. C'est pourquoi le catalogue en ligne, qui peut éviter bien des déplacements inutiles, et les renseignements individualisés à distance, doivent occuper une place centrale sur le site et gagner en visibilité.

Le site constitue également un prolongement à la bibliothèque en proposant des services et des ressources qui n'existent pas sur place : il donne accès à deux sites satellites, « débat virtuel⁴ » et « text-e⁵ », qui proposent respectivement un espace de débats et le compte-rendu d'un colloque entièrement virtuel⁶. Il

⁴ <http://debatvirtuel.bpi.fr/> (consulté le 28 septembre 2004).

⁵ <http://www.text-e.org/> (consulté le 28 septembre 2004).

⁶ Ce colloque, organisé par le Service Etudes et Recherche de la Bpi, a donné lieu à un article sur les innovations et les variations introduites par la dimension virtuelle : Agnès Camus-Vigué et Françoise Gaudet. « Un colloque sur le web : Une règle du jeu à inventer ? ». *Réseaux : Nouvelles réflexions sur l'Internet*, sous la direction d'Alain Rallet, vol.

proposera également, à terme, des listes de diffusion thématiques qui permettront d'accéder à une offre documentaire personnalisée (par exemple des informations sur les acquisitions ou les animations). La Bpi a également un rôle particulier à jouer dans le domaine, encore peu développé, de la création et de la mise à disposition d'outils de recherche documentaire. Enfin, le site s'enrichira d'une offre documentaire originale, sur laquelle réfléchit actuellement la mission Bibliothèque numérique, dont il sera question plus loin.

Le public visé par le site de la Bpi se décompose en plusieurs catégories :

- Il s'agit d'une part des usagers et futurs usagers de la bibliothèque sur place, à qui il permet d'obtenir des renseignements pratiques, de préparer sa visite, de prévoir qu'un déplacement serait inutile. Ce public doit retrouver chez lui ce qui existe dans la bibliothèque sur place ; il est essentiel de développer la possibilité de commencer un travail à la bibliothèque et de le poursuivre chez soi, grâce à la récupération de données (qui pourrait par exemple se faire par e-mail ou grâce à une clé USB). Le site a également vocation à informer ce public sur ce qu'il n'aurait pas imaginé trouver sur place, notamment en termes de services, et à le faire venir à la bibliothèque.
- D'autre part, le site, *via* les renseignements distants et l'offre documentaire, a vocation à toucher un public distant, à l'échelle nationale et internationale. Néanmoins, le site souffre sur ce point d'un handicap : pour l'instant, le public distant est mal connu ; il n'existe encore aucune étude sur ce point. Le service Etudes et Recherche est en train de finaliser un dispositif d'enquête, qui prendra effet fin 2004 et début 2005 ; cette étude s'intéressera dans un premier temps à l'audience du site principal, puis plus spécifiquement aux usagers des RADIS. Elle inclura un questionnaire en ligne, des entretiens qualitatifs, des focus groups et une exploitation des statistiques de fréquentation du site. En attendant les résultats de cette étude, le public qui reste à conquérir demeure flou. La Bpi prévoit des outils de personnalisation du site, mais sans savoir précisément à qui elle s'adresse.

22/124, 2004. Cet article est disponible en ligne : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001047.html (consulté le 27 septembre 2004).

- Les bibliothèques publiques font également partie du public visé par le site : la coopération est en effet inscrite dans les missions de la Bpi. Le site doit être un centre, un point d'accroche pour les bibliothèques publiques.
- Le site joue également un rôle dans le rayonnement international de la bibliothèque ; cette dimension apparaît notamment dans la coopération avec les médiathèques des centres culturels français à l'étranger, qui occupait déjà une place importante sur l'ancien site web.

1.2.2. Image de la bibliothèque

La réflexion et le cahier des charges qui ont présidé au choix du site actuel mettaient l'accent sur plusieurs points : il s'agissait pour la Bpi de « retrouver un leadership⁷ » dans le domaine du web en commençant à mettre en œuvre la bibliothèque à distance et en proposant des « services effectifs réels et originaux⁸ ». La Bpi souhaitait placer sa capacité d'innovation au premier plan en proposant « un site porteur de sens "décoiffant"⁹ ». Le site se devait d'être une « vitrine attractive de la bibliothèque¹⁰ » et de « mettre en valeur la production originale, le patrimoine de la Bpi¹¹ ». En ce qui concerne les publics, la bibliothèque attendait « des outils de personnalisation, de fidélisation, d'interactivité¹² » qui sont aujourd'hui loin d'être réellement mis en place.

Plus généralement, le site actuel n'est pas en adéquation avec les attentes du personnel et du public de la bibliothèque ; il ne correspond pas à ce que la Bpi, si riche de services sur place, devrait proposer à ses lecteurs. En premier lieu, l'information est difficile à retrouver sur le site ; même un renseignement aussi simple que les horaires d'ouverture peut nécessiter plusieurs minutes de recherche. En second lieu, l'information disponible en ligne manque ou du moins semble manquer de richesse, par comparaison avec les sites foisonnants des bibliothèques étrangères.

⁷ Comité de pilotage du 16 juin 2003.

⁸ *ibid.*

⁹ *ibid.*

¹⁰ Cahier des charges, décembre 2002.

¹¹ *ibid.*

¹² *ibid.*

Ce point est d'autant plus problématique que les sites web de bibliothèque jouent un rôle de plus en plus important : bien souvent, ils constituent un préalable à la première visite et donnent ainsi la première image de la bibliothèque. Bien plus que les autres outils de communication, ils sont la véritable vitrine de l'établissement, notamment pour une bibliothèque connue pour son innovation perpétuelle, qui occupe une place de tête de réseau pour les bibliothèques publiques. En septembre 2004, le site web de la Bpi a été vu par près de 70 000 visiteurs¹³, ce qui correspond à une petite moitié des usagers sur place¹⁴ : face à un usage aussi massif, l'image de la bibliothèque transmise par le site est naturellement capitale. De plus, la Bpi étant une bibliothèque nationale, « tout ce qu'[elle] fait engage fortement l'image du ministère de la culture¹⁵ ». En outre, elle « doit d'autant plus être exemplaire qu'elle est chargée du sous-portail Bibliothèques du futur portail Culture en cours de réalisation par le ministère¹⁶. »

Afin de remédier à cette situation dommageable, plusieurs pistes doivent être étudiées : d'une part, il s'agit d'améliorer l'arborescence du site afin de le rendre plus lisible ; la Bpi travaille actuellement sur ce point. D'autre part, il convient de réfléchir à l'organisation mise en place, afin de rendre les mises à jour plus efficaces et plus fournies.

2. L'organisation actuelle

2.1. Organisation générale¹⁷

2.1.1. Une organisation d'abord centralisée

La Bpi a d'abord fonctionné avec un système centralisé pour l'alimentation de son site web : il existait alors un « observatoire multimédia », comportant trois

¹³ Selon le tableau de bord du pôle Services au public.

¹⁴ La Bpi a totalisé en septembre 152 480 entrées.

¹⁵ Compte-rendu réunion collective d'information du 29 avril 2004.

¹⁶ *ibid.*

¹⁷ L'organigramme de la Bpi intégrant les fonctions liées au site web se trouve en annexe 2, p. 79-80.

personnes, qui était chargé de l'administration du site et de la recherche dans le domaine du multimédia. Le webmestre était responsable de l'ensemble du site et notamment de la mise en ligne des informations. Ce système était cependant peu satisfaisant aux yeux des personnes qui fournissaient le contenu des rubriques du site : les délais ainsi occasionnés dans la mise en ligne des informations étaient évidemment très gênants lorsqu'il s'agissait de l'actualité de la bibliothèque, et avaient tendance à décourager le personnel. Il existait alors un comité Internet (de 1998 à 2001), trop vaste, qui incluait un représentant par service (la Bpi en compte une vingtaine) : ce système n'était ni fonctionnel, ni motivant.

2.1.2. Une décentralisation récente

L'administration du site a donc été décentralisée. Le webmestre et son adjoint, placés sous la responsabilité de la chef du service informatique, sont aujourd'hui chargés de l'administration technique, du recueil des statistiques et de l'évolution de l'arborescence principale du site, en suivant les décisions du comité éditorial. Cinq chefs de rubrique, qui détiennent le pouvoir de validation, ont été nommés ; ils correspondent naturellement aux cinq grandes rubriques du site, « présentation », « ressources », « manifestations », « éditions » et « espace professionnel ».

2.1.3. Deux organes de direction

Il existe deux comités destinés à formaliser et organiser les mises à jour du site :

- Le comité éditorial, présidé par le Directeur, comprend des représentants des divers pôles. Réuni deux à trois fois par an, il est chargé de définir la politique éditoriale et les grandes lignes du site.
- Le comité de rédaction, qui regroupe le webmestre et son adjoint, les chefs de rubrique et le responsable du pôle Services au public, met en œuvre la politique éditoriale. Chacun y fait part de ses

difficultés, notamment techniques, et de ses besoins en matériel ou en formation.

2.1.4. Les chefs de rubrique : responsabilités et difficultés

Les chefs de rubrique ne sont pas les seuls à élaborer et rédiger les rubriques du site : ils détiennent la responsabilité intellectuelle des contenus de leur rubrique, constituent et animent un réseau de contributeurs réguliers ou occasionnels issus des divers pôles et services de la Bpi. Ils relaient également les remarques et propositions relatives au site¹⁸.

Cette nouvelle organisation a été décidée en juin et, compte tenu des congés d'été, elle vient d'être réellement mise en place : il est donc délicat d'en évaluer dès maintenant les atouts et les points faibles.

Néanmoins, il apparaît pour l'instant que les chefs de rubrique rencontrent parfois des difficultés à recueillir les textes à mettre en ligne ; en effet, ils n'ont pas toujours de rapport hiérarchique avec le personnel qu'ils sollicitent pour le site web, n'étant pas responsables du pôle correspondant à leur rubrique. Leur autorité n'est donc pas nécessairement acquise. En outre, ce recueil des informations est impératif : actuellement, un chef de rubrique a pour tâche de mettre en ligne pratiquement toutes les informations qui relèvent de sa rubrique, les autres personnes ne s'étant pas vu accorder de droit d'écriture dans le module administration du site.

Un autre problème se pose lors de l'élaboration d'une rubrique nouvelle, comme l'Espace professionnel. Cette rubrique est aujourd'hui embryonnaire et n'existait pas en tant que telle dans l'ancien site : les services sollicités pour des contributions ne se représentent pas ce qui pourrait être mis en ligne, car la rubrique n'existe pas encore.

De plus, des difficultés supplémentaires apparaissent lorsqu'un chef de rubrique doit recueillir des informations dans plusieurs services différents. Pour y remédier, certains chefs fonctionnent en binôme : deux personnes sont chargées de

la rubrique Ressources, l'une issue du service des Documents Imprimés et Electroniques, l'autre des Sons, Langues et Logiciels. De même, la rubrique Manifestations est alimentée par une personne du service de presse et par l'adjoint au chef du service Animation. Cette organisation permet une certaine transversalité.

2.1.5. Les rédacteurs

Les personnes chargées de rédiger de petits textes ou de donner des informations aux chefs de rubrique font également part de difficultés. Certains services ont délégué quelqu'un pour élaborer la présentation du service sur le site : il n'est pas toujours aisé pour cette personne de rassembler l'information et de définir le contenu le plus intéressant possible. Chacun s'occupant de tâches très spécialisées, parfois sans beaucoup de collaboration, peu de gens ont finalement une vision d'ensemble. En outre, les contributions au site web sont perçues comme un travail supplémentaire aux retombées incertaines. A l'inverse, certains services ont préparé les informations à mettre en ligne depuis des mois, voire des années, et les remettent régulièrement à jour dans l'attente de leur mise en ligne : un tel délai est naturellement décourageant.

De manière générale, la nouvelle organisation est parfois ressentie comme rigide et trop hiérarchique : les différentes étapes de validation apparaissent lourdes et source de retards. La Bpi devrait pouvoir prendre le risque de l'imperfection et privilégier la réactivité.

A tous les niveaux, le personnel chargé d'alimenter le site web fait état de grosses difficultés techniques. Le module d'administration ne permet pas de modifier l'arborescence du site et occasionne des difficultés de mise en page (par exemple, le texte ajouté en dernier est systématiquement placé au haut de la page web). Les chefs de rubrique ont bénéficié d'une formation en août pour utiliser le module d'administration, mais celle-ci s'est révélée insuffisante et certains chefs

¹⁸ Le rôle des responsables de rubrique a ainsi été défini lors du comité de rédaction du site web du 29 juin 2004.

ont eu recours à une formation complémentaire en HTML. Les simples contributeurs n'ont reçu aucune formation et il n'existe pas de support technique réactif. Ces problèmes sont source de frustrations, de retards et de découragement. Néanmoins, une discussion est engagée avec la société Wiwa, et ils devraient être réglés à court terme ; la nouvelle organisation révélera alors pleinement ses atouts et peut-être ses faiblesses.

2.2. Organisation des services distants

2.2.1. Les Réponses à Distance

2.2.1.1. Description du service

Le service des Réponses A Distance (RADIS) de la Bpi a pris la suite du service téléphonique créé dès l'ouverture de la bibliothèque et, si les modes de questions-réponses ont évidemment évolué, passant du téléphone à l'e-mail et au chat, l'organisation du service n'a pas fondamentalement changé. Une équipe de cinq personnes (dont deux partagent leur temps entre deux services) est spécialement affectée aux RADIS, qu'il s'agisse des réponses en tant que telles ou de la réflexion sur le service. Les membres de l'équipe sont respectivement chargés de la coopération, des outils locaux, des aspects techniques, de la gestion de l'outil Oriente-Express¹⁹ et de l'organisation de l'équipe. Néanmoins, le travail est largement collaboratif, par exemple pour l'aide-RADIS, un outil élaboré en interne pour faciliter le renseignement distant.

Jusqu'au début de l'année 2004, des collègues de tout l'établissement participaient aux plages de renseignement distant sur la base du volontariat. A la suite d'une rationalisation du service, cette participation a été restreinte à une dizaine de personnes du service Accueil des publics. Cette réorganisation n'a cependant pas satisfait l'équipe des RADIS, à qui elle a été imposée.

Les plages de RADIS se déroulent tous les matins, sauf le mardi et le week-end, de 9h30 à 12h30. Une personne de l'équipe RADIS est

systématiquement présente pour coordonner le service, assurer le suivi des réponses et leur cohérence, qu'il s'agisse du style, de la mise en forme ou de la méthodologie (on ne fournit jamais une réponse brute ; la démarche est toujours expliquée afin de favoriser l'autonomie de l'utilisateur). Actuellement, les plages sont théoriquement assurées par trois personnes, mais le personnel semble moins impliqué que pour les plages aux bureaux d'information et les absences sont fréquentes. Une réduction du nombre de personnes présentes chaque matin est envisagée, mais il faut d'abord mesurer l'impact des récents articles de presse consacrés aux RADIS, qui devraient entraîner une augmentation des questions. Il a également plusieurs fois été question d'intégrer les réponses à distance au service interne, sans leur consacrer de plages particulières ; néanmoins, l'équipe des RADIS s'y est opposée. Les expériences menées à la Bibliothèque municipale de Lyon, au SCD de Paris VIII et à la BIUM ont en effet montré qu'une telle organisation ne permettait ni gain de temps, bien au contraire, ni maîtrise du délai de réponse.

2.2.1.2. *Le service aujourd'hui : difficultés et perspectives de changement*

Le service a toujours connu des incertitudes : il souffre d'une absence de définition politique par la Bpi. Il a en effet été mis en place lors d'une période un peu particulière, celle de Bpi-Brantôme²⁰, sans réflexion approfondie sur ses objectifs : le service distant était alors simplement destiné à compenser la baisse du nombre de places assises dans la bibliothèque. Il n'a pas été repensé lorsque la bibliothèque a retrouvé son espace dans le Centre Pompidou et demeure aujourd'hui quelque peu artisanal.

Le renseignement distant pose également le problème de la place respective de la bibliothèque sur place et du site web. A la Bpi, il est théoriquement destiné à éviter un déplacement à une partie des usagers, afin de réduire la file d'attente, qui

¹⁹ L'Orient-Express est un répertoire d'adresses de bibliothèques et de centres de documentation, situés à Paris ou dans la région parisienne, ouverts à un large public ou faisant référence dans leur domaine.

²⁰ Lors de la fermeture du Centre pour des travaux, de 1997 à 2000, la Bpi a continué de fonctionner à une échelle réduite dans un bâtiment plus petit.

demeure un des problèmes majeurs du fonctionnement de la bibliothèque. Mais en réalité, les lecteurs ont, comme souvent, tendance à détourner le service de son usage prévu : à la Queen's Borough Public Library, une enquête a montré qu'un tiers des questions posées par e-mail l'étaient depuis la bibliothèque. Ce phénomène s'explique par une certaine inhibition face au bibliothécaire, surtout chez les usagers qui maîtrisent mal l'anglais ; si le profil des utilisateurs de la Bpi n'est pas identique à celui de la Queen's Borough, un tel usage du service est cependant possible. Il arrive déjà régulièrement que des questions soient posées depuis les postes Internet de la bibliothèque, au point que l'équipe qui réfléchit actuellement aux nouvelles orientations du site web a intégré cette possibilité.

La Bpi réfléchit actuellement à des collaborations pour le renseignement distant. Aucun rapprochement n'est prévu avec le Guichet du Savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui fonctionne de façon très différente. En revanche, il est probable que la bibliothèque rejoindra le réseau Question Point, mis en place par l'OCLC-Pica²¹. Ce réseau, très développé en Amérique du Nord, a déjà rassemblé en quelques années environ huit cents bibliothèques²². Il permet en principe d'attribuer une question à laquelle le bibliothécaire ne trouve pas de réponse à la bibliothèque la plus qualifiée dans le domaine. Le service apporte notamment une coopération à la fois locale et mondiale, ainsi qu'un accès à une base de connaissances globale alimentée par les bibliothécaires, qui sélectionnent les questions pertinentes et susceptibles d'intéresser d'autres usagers. La Bpi envisage à terme de devenir la tête de réseau fédérant, au sein de Question Point, un groupement de plusieurs bibliothèques de lecture publique françaises (voire francophones). Un tel réseau devrait permettre de répartir les plages de renseignement distant entre les différentes bibliothèques et donc d'alléger ce travail au sein de la Bpi.

²¹ Aux Pays-Bas, Pica, qui dépendait de la Bibliothèque royale, fournissait aux bibliothèques une gamme de services incluant le catalogage. Lors de son implantation en Europe, l'OCLC a choisi de s'allier à Pica.

²² Environ 60% de ces bibliothèques sont situées aux Etats-Unis et 20% aux Pays-Bas. Elles se répartissent comme suit : 43% sont des bibliothèques publiques, 34% des bibliothèques universitaires, 17% des bibliothèques spéciales, et 6% d'autres types de bibliothèques. Seules deux bibliothèques sont entièrement francophones (elles sont respectivement situées en Belgique et au Québec), et toutes deux sont universitaires.

2.2.2. La mission Bibliothèque numérique

Le projet d'établissement 2003-2007 de la Bibliothèque publique d'information comporte un volet « bibliothèque numérique du XX^e siècle ». Afin de réfléchir au contenu d'une telle bibliothèque et aux partenariats possibles, une mission Bibliothèque numérique a été créée et rattachée au pôle du Développement documentaire ; l'ancien chef du service Animation y a été affecté.

La plupart des bibliothèques qui ont un site web développé s'efforcent en effet de valoriser leurs collections spécifiques (fonds anciens, affiches, estampes, etc.) par une politique de numérisation. La Bpi est cependant confrontée à deux problèmes majeurs : d'une part, étant une bibliothèque d'actualité, elle ne possède aucun fonds susceptible de présenter un ensemble original ; d'autre part, ses documents sont trop récents pour être tombés dans le domaine public. Une grande partie des collections numérisées ne sera donc accessible qu'au sein de la bibliothèque, suivant en cela l'organisation de Bpi-doc, qui propose en ligne ses références et sur place les articles numérisés. Le site web sera donc alimenté régulièrement, mais en informations uniquement.

Le projet le plus abouti de la Bibliothèque numérique concerne les archives du festival du Cinéma du Réel, qui forment un ensemble homogène et marquant. Il s'agit de reconstituer l'histoire du festival de façon linéaire (par le biais de documents, guides, palmarès, photos ou encore revues de presses) et d'élaborer une base documentaire sur l'ensemble des films présentés dans le cadre du festival.

La Bpi a également un projet de partenariat avec l'Institut Mémoires de l'Edition Contemporaine (IMEC), avec qui elle collabore déjà en matière d'action culturelle, pour l'organisation d'expositions virtuelles prolongeant et complétant les expositions itinérantes. L'IMEC possède également une remarquable collection de revues littéraires : il serait intéressant d'en établir un index collectif disponible sur les sites de la Bpi et de l'IMEC, la consultation des revues n'étant possible qu'au sein de l'IMEC.

De manière générale, un certain nombre de sites web permettent la consultation d'outils bibliographiques originaux ; le problème est d'établir une bonne signalétique pour les faire connaître. La Bpi, en tant que tête de réseau,

pourrait proposer qu'on lui confie l'établissement et la mise à jour de répertoires des sources documentaires originales.

Cependant, la réalisation de tous ces projets pose de gros problèmes en ce qui concerne l'organisation du travail. Plusieurs chantiers de numérisation ont déjà réussi à la Bpi (numérisation de films documentaires disponibles sur place et base Bpi-Info), mais la bibliothèque numérique, qui nécessite la création de documents originaux et pose de nombreux problèmes juridiques, ne dispose pas des forces de travail nécessaires. L'organisation du travail restera probablement longtemps empirique et soumise à des aléas.

2.2.3. Des signets à la cartographie du web

La mise en ligne des signets a connu une réorganisation récente. Avant la réouverture du Centre le 1^{er} janvier 2000, le service des Documents Electroniques a été renforcé afin de prendre en charge toutes les ressources électroniques, qu'il s'agisse de sites web ou de documents électroniques payants. L'alimentation des signets était donc entièrement gérée par ce service, ce qui facilitait la communication entre les différents acquéreurs et permettait une sélection homogène. Il y a un an, le service des Documents Electroniques a été rattaché aux Imprimés, formant les Documents Imprimés et Electroniques (DIE). Cette réorganisation visait à supprimer la spécialisation des acquéreurs par support, pour revenir à une spécialité par domaines, chaque acquéreur s'occupant de toutes les ressources. Néanmoins, le fonctionnement actuel n'est pas encore satisfaisant : une partie du personnel a mal accepté cette réorganisation. Les anciens membres du service des Documents Electroniques sont aujourd'hui des acquéreurs mixtes, tandis que seule une partie du personnel des Imprimés a accepté d'acquérir des ressources électroniques. De ce fait, les rubriques des signets sont inégalement alimentées et mises à jour (chaque acquéreur est responsable de la maintenance de son secteur).

Du point de vue technique, la mise en ligne des signets a également connu une évolution au moment de la refonte du site web. Auparavant, chaque acquéreur mettait à jour sa liste de signets par sous-thème, dans un fichier word qui était ensuite transmis à une personne du service chargée de l'arborescence et de la mise

en ligne des signets, grâce à un logiciel de création HTML. Dorénavant, chaque acquéreur peut alimenter directement le site, sans validation technique extérieure, dans le module « administration » de WiwaCité. Ce système reste cependant rudimentaire pour gérer quelque 2500 signets, en dépit de sa facilité d'utilisation : il ne permet que l'ajout ou la modification d'un site, mais interdit de modifier l'arborescence ou de placer un lien dans plusieurs rubriques simultanément. De plus, l'organisation des signets sur le site web pose problème : elle n'a pas été repensée lors du passage d'un site constitué de différents pages en HTML à un site fonctionnant par un système de bases de données. Accéder à un lien nécessite trop de clics. En outre, le logiciel actuellement utilisé ne fournit aucune statistique sur l'utilisation effective des liens.

Bien que les signets continuent d'être mis à jour par les acquéreurs mixtes, la Bpi réfléchit à d'autres formes de « fléchage » du web. Un catalogue collectif de signets, élaboré en commun avec la BnF, a d'abord été envisagé, mais cette idée a été abandonnée : le travail effectué par la Bpi y aurait manqué de visibilité, le catalogue de la BnF étant déjà très fourni. De plus, une réflexion menée pour déterminer ce qu'une bibliothèque peut ou doit donner à voir du web a rejeté l'idée même de catalogue de liens. En effet, contrairement à un document traditionnel, un site web est rarement une entité documentaire autonome, avec un début et une fin ; le web est un ensemble de documents reliés dont il faut expliciter la structure invisible pour le rendre intelligible. Un projet a été mené en partenariat avec la société EI Audiovisuel²³ et l'Université Technologique de Compiègne pour établir une cartographie du web. Ce système, qui repose sur des théories mathématiques, permet à partir de quelques sites initiaux de dégager des ensembles de sites agrégés grâce à des liens topographiques²⁴. Le bibliothécaire explicite la

²³ Cette société a réalisé la Fédération, interface disponible sur les postes multimédia de la bibliothèque, qui fédère à la fois l'OPAC, Bpi-Doc, les ressources électroniques, les signets, etc.

²⁴ Un compte-rendu de la présentation des travaux sur ce sujet, « La Géographie documentaire sur le Web », en fournit cette présentation théorique : « Il existe une *structuration topologique* des documents sur le Web. Les stratégies de connectivité mises en œuvre et matérialisées sous la forme de liens hypertextes permettent d'introduire la notion de *géographie documentaire* sur le web.

Sur le Web, il existe des « paquets » se rapportant à des domaines spécifiques possédant une forte connectivité. Ces paquets sont appelés *agrégats*. Ils ont des propriétés qui doivent être étudiées pour améliorer notre connaissance et notre pratique du Web.

Dans un *agrégat*, tous les sites web ne jouent pas le même rôle. Certains sites sont appelés *Autorités* parce qu'ils concentrent un grand nombre de liens entrants. Ce sont des sites très cités, considérés comme des références et possédant généralement un contenu très riche en ce qu'il fédère les différents mouvements d'un domaine, les différents

nature des liens (illustration, définition, etc.) et fournit ainsi un guide pour explorer tel thème sur le web (par exemple la recherche d'emploi en France). Un tel système permet de repenser le rôle de la bibliothèque dans un environnement documentaire qui change très rapidement ; néanmoins, il ne s'agit encore que d'un projet à moyen terme, qui n'a pas encore fait l'objet d'une réflexion sur son organisation.

2.2.4. Le sous-portail Bibliothèques

En tant que tête de réseau en lecture publique, la Bpi a été chargée par le Ministère de la Culture de la page « Bibliothèques et médiathèques » du portail Culture.fr. Ce sous-portail ne fait pas partie du site de la Bpi ; néanmoins, il présente un intérêt certain car il met en jeu les mêmes problématiques et pour partie les mêmes acteurs que Bpi.fr. Il est alimenté par la personne chargée de la rubrique Ressources de la Bpi, qui loue la souplesse d'utilisation du logiciel utilisé, par opposition au module d'administration fourni par la société Wiwa.

Le portail se décompose en trois rubriques principales : l'agenda culturel, un annuaire des sites classés par thèmes, et la rubrique « à découvrir » qui met en valeur de nouveaux sites particulièrement intéressants. L'annuaire, une fois la première sélection effectuée, fonctionne par suggestions de collègues ou d'internautes ; il ne semble pas poser de problèmes particuliers. En revanche, les autres rubriques sont tributaires de la participation des bibliothèques, qui doivent signaler les nouveautés et les expositions qu'elles mettent en œuvre. La qualité et le nombre des informations recueillies sont très inégaux selon les établissements. Plus que l'organisation, c'est donc l'implication des acteurs qui mérite un effort d'amélioration.

sous-agrégats. D'autres sites sont appelés *Hubs* parce qu'ils pointent vers un grand nombre d'autres sites du domaine. Autorités et Hubs ont tendance à se renforcer mutuellement. Il suffit que certains d'entre eux disparaissent pour que le domaine perde sa structuration et que l'agrégat n'en soit plus un. Enfin, il serait possible d'enrichir considérablement cette typologie, en traitant par exemple du rôle des sites placés à la *frontière* des agrégats ou entre deux agrégats.

Le terme de *géographie* du web semble donc tout à fait légitime. Cependant, pour pouvoir parler de *géographie documentaire*, il est nécessaire de pouvoir corréler données topologiques et données sémantiques, c'est-à-dire compléter l'analyse des liens hypertextes par celle des données textuelles.

Ainsi, on voit émerger des communautés se rattachant à des agrégats et parfois les produisant. L'étude des pratiques sociales qui ont lieu notamment dans les zones d'échanges (weblog...) ouvre de nouvelles perspectives qui ajoutent à la dimension documentaire, la dimension sociale. On pourra parler alors de *géographie documentaire et sociale sur le web*. »

3. La communication à la Bpi

3.1. Communication externe

Alors que cet aspect se développe actuellement dans les institutions culturelles en général, il n'existe pas à la Bpi de service de communication à proprement parler. Néanmoins, le service de presse, qui dépend du pôle Action culturelle et communication, constitue un embryon de service de communication, en dépit de la pauvreté de ses moyens : il compte trois personnes, chargées des contacts avec les journalistes, les institutionnels (Direction du Livre et de la Lecture, Ministère de la Culture, autres bibliothèques, etc.), les maisons d'édition et de production, ainsi que le public (la récente mise en place d'un serveur vocal a néanmoins permis de réduire le contact avec les usagers). Le service de presse occupe une position largement transversale ; il travaille principalement avec les services animation et audiovisuel, ainsi qu'avec le Centre Pompidou, et sert de passerelle pour la transmission des informations. La communication est de plus en plus centralisée, y compris en direction des professionnels des bibliothèques.

La Bpi réfléchit actuellement à la création d'un service à part entière. Pour l'instant, chaque service « fabrique » sa propre communication, notamment les relations internationales et le service animation (qui comprend une graphiste) ; les différents modes de communication en direction des lecteurs (dépliants programmatiques, dépliants « Une info sur », site web, *Bulletin Bpi*) et de la presse (dossiers et communiqués de presse concernant les changements et les manifestations à la Bibliothèque) ne sont donc pas élaborés en fonction d'une politique homogène et transversale. Il existe cependant un comité de rédaction représentatif des différents pôles pour le *Bulletin Bpi*. Pour l'instant, les autres modes de communication sont parfois intégrés au site web (le *Bulletin* est téléchargeable en ligne), mais ils ne sont pas élaborés en complémentarité de Bpi.fr.

3.2. Communication interne

Il existe à la Bpi un système de « visibles » sur le disque dur de chaque ordinateur, qui donne par exemple accès aux grilles de service public, aux études du Service Etudes et Recherche ou à l'annuaire des personnels. Ces visibles sont très régulièrement alimentés par la plupart des services et fournissent une information riche. En revanche, l'intranet de la bibliothèque, Net-Info, est très peu utilisé par le personnel, qui considère qu'il fait double emploi avec l'usage de l'e-mail ; paradoxalement, chacun se sent mal informé, sans pour autant rechercher l'information sur Net-Info.

La Bpi utilise en effet également la messagerie LotusNotes : chacun dispose d'une adresse e-mail et il est aisé d'envoyer un message à tous ou à un groupe particulier de destinataires (par bureau de service public, par site, par service, pour l'intersyndicale, pour les différentes maintenances, par pôle).

Le personnel a néanmoins le sentiment que la communication ne fonctionne pas toujours correctement, ce qui semble d'ailleurs inévitable dans un établissement aussi grand comportant des bureaux dispersés dans deux sites. En ce qui concerne spécifiquement le site web, le personnel qui ne participe pas à son alimentation aurait souhaité être consulté au moment du choix du nouveau site : plusieurs personnes m'ont affirmé l'avoir découvert le jour de sa mise en ligne et le trouver fort décevant. Ce manque de communication favorise naturellement la démotivation et le ressentiment face au site web.

4. Synthèse : forces et faiblesses de l'organisation actuelle

4.1. Forces

- Si le contexte actuel pose de nombreux problèmes, la Bpi reste forte d'une longue expérience en matière de sites web. De ce fait, le personnel a souvent un bon niveau technique (par exemple, la chef de la rubrique

Ressources maîtrise le HTML et le logiciel Dreamwaver) et connaît bien les avancées actuelles en matière de sites de bibliothèque²⁵. La « culture web » est déjà bien implantée dans la maison et on ne rencontre plus de réticences de principe à l'égard du site. De plus, la Bpi a eu l'occasion d'expérimenter trois organisations différentes pour le site web et plusieurs types d'organisations à l'échelle de l'établissement entier : cette bibliothèque a l'habitude des réorganisations.

- L'organisation actuelle, en dépit des difficultés techniques, est prometteuse : elle est déjà largement décentralisée et ouvre la voie à un système plus souple, accordant les droits d'écriture à davantage d'utilisateurs. De plus, il existe des projets de formation du personnel, au moins en HTML, pdf et flash, ce qui donnera à chacun plus d'autonomie et permettra d'accentuer le cas échéant la décentralisation.
- En outre, les sites satellites « débat virtuel » et « text-e » ainsi que le sous-portail « Bibliothèques et médiathèques » fonctionnent bien, ce qui tend à prouver que les difficultés actuelles du site Bpi.fr proviennent majoritairement de questions techniques.

4.2. Faiblesses

- Le personnel est mécontent d'un certain nombre d'aspects : il a le sentiment de pesanteurs hiérarchiques. La communication est imparfaite, si bien que le personnel (en dehors naturellement des chefs de rubriques) peut se sentir mis à l'écart ; son travail lui paraît souvent manquer de visibilité. Dans l'ensemble, une certaine démotivation est manifeste ; elle se traduit notamment par la réticence à fournir les informations et les textes demandés par les chefs de rubriques.
- La Bpi a lancé de nombreux projets, mais leur mise en œuvre demeure aléatoire.

²⁵ Plusieurs conservateurs de la Bpi ont récemment effectué des stages dans des bibliothèques étrangères innovantes.

- La politique éditoriale manque parfois de cohérence lorsqu'il s'agit du contrôle de l'information mise en ligne. Il n'est notamment pas très logique que les signets, qui constituent un produit documentaire phare de la bibliothèque, soient gérés par les acquéreurs seuls, sans coordination ni vue d'ensemble, alors que des informations pratiques mineures nécessitent de passer en comité de rédaction.
- Plusieurs types de contenus et de services du site sont gérés par des équipes différentes sans coordination : le renseignement distant est pris en charge par l'équipe des RADIS et par le service Accueil des publics, tandis que les renseignements destinés aux centres culturels français à l'étranger sont fournis par le service des Relations Internationales. La gestion quotidienne du site est également éclatée entre le service informatique et les chefs de rubrique.
- L'absence d'un véritable service de communication pose également problème : les différents modes de communication avec le public et la presse ne sont pas homogènes. Il est par exemple dommageable qu'il n'existe guère de cohérence graphique entre le site de la Bpi et la signalétique prévalant dans la bibliothèque, ce qui brouille l'image de l'établissement : en effet, la graphiste de la Bpi n'a pas été associée à la conception du nouveau site.
- De manière générale, le site web souffre d'un manque de définition politique. En un sens, la Bpi paie son caractère de pionnier : qu'il s'agisse du site en général ou de services en ligne, ces projets ont été lancés tôt, avec une grande volonté d'innovation, mais n'ont pas été suffisamment repensés depuis. Sur le plan technologique, la Bpi est toujours en avance ; mais les contenus ne suivent pas. Il est emblématique, à cet égard, que le site ait été entièrement refait graphiquement et techniquement sans aucune modification des rubriques.

Partie 2 : Quelques exemples d'organisations adoptées dans d'autres établissements

Afin de mieux connaître les avantages et les inconvénients des différents types d'organisation possibles pour l'alimentation d'un site de bibliothèque, une exploration de l'existant dans d'autres établissements s'imposait. Elle s'est déroulée en deux temps :

- La visite d'un grand nombre de sites de bibliothèques a permis de repérer les sites les mieux mis à jour et les plus fournis, ainsi que des options techniques intéressantes²⁶.
- Une enquête auprès de quelques établissements français a conduit à mieux cerner le processus qui conduit à la mise en ligne d'informations. Cette enquête ne s'est pas limitée aux sites de bibliothèque : les sites de musées, souvent mieux alimentés et plus innovants que les sites de bibliothèque (ne serait-ce que parce que les expositions appellent logiquement un pendant virtuel), et les sites de presse ont fourni de nombreux éléments susceptibles d'enrichir la réflexion sur l'organisation des bibliothèques.

1. La place du site web dans l'organigramme des bibliothèques

Même sans rentrer dans le détail d'une organisation, la place du site web dans l'organigramme d'une bibliothèque donne des indications très significatives sur la place qui lui est accordée et les objectifs qui lui sont assignés. Il est d'ailleurs signifiant, à cet égard, que le site de la Bpi n'apparaisse nulle part dans

²⁶ Le site de la Bibliothèque nationale de France, très intéressant mais reposant sur des moyens sans commune mesure avec ceux de la Bpi, a été volontairement laissé de côté.

l'organigramme diffusé par la bibliothèque, à l'exception du service de renseignement distant et de la mission bibliothèque numérique qui y sont indiqués.

Il arrive que le site web soit rattaché à la communication externe : c'est le cas de la Bibliothèque municipale de Lyon²⁷. Un tel rattachement pose clairement le site comme outil de promotion et de communication de la bibliothèque. A l'inverse, les SCD, qui ont généralement développé un important contenu en ligne, associent souvent leur site web à la politique documentaire : le SCD de Marne-la-Vallée a ainsi créé, aux côtés des sections Services au public et Collections imprimés, une section Collections numériques qui inclut le site web²⁸. Le site est alors présenté comme un outil de médiation au service des missions « traditionnelles » de la bibliothèque : comme la bibliothèque sur place, il sert à proposer des contenus.

Les bibliothèques étrangères présentent des organisations différentes de celles qui ont cours en France : la bibliothèque publique d'Helsinki place son « Online Library Unit » au sein d'un des trois grands services centralisés de la bibliothèque²⁹ : il est en effet rattaché à l' « Information Management Office » qui forme avec la bibliothèque principale et le service d'acquisitions et de catalogage les grands services de la bibliothèque. La New York Public Library associe également le web à l'idée d'information : les « Internet and Bibliographic Services » sont rattachés au département de l' « Information Technology »³⁰. De même, à la Los Angeles Public Library, le webmaster est attaché au service « Information technologies and collections » qui côtoie les autres sections telles que celle de la bibliothèque centrale, de l'annexe ou des relations publiques³¹. Le web est ainsi associé à la fois à la politique documentaire et aux nouvelles technologies. Les bibliothèques publiques étrangères se rapprochent donc davantage de l'organigramme qui a cours dans les bibliothèques universitaires françaises que de celui des bibliothèques publiques.

²⁷ L'organigramme de la BML est consultable en ligne : <http://www.bm-lyon.fr/accueil/organisation-BML/organigramme.htm> (consulté le 16 décembre 2004).

²⁸ http://www.univ-mlv.fr/bibliotheque/presentation/organigramme_scd.htm (consulté le 16 décembre 2004).

²⁹ <http://www.lib.hel.fi/organisaatio.asp> (consulté le 16 décembre 2004).

³⁰ <http://www.nypl.org/pr/contacts.cfm> (consulté le 16 décembre 2004).

³¹ <http://www.lapl.org/about/stafflist.html> (consulté le 16 décembre 2004).

2. Sites de bibliothèques : à propos de quelques réussites

2.1. Une question d'organisation ?

L'exploration d'un certain nombre de sites de bibliothèques françaises et étrangères³² a surtout prouvé, si besoin était, que la réussite d'un site n'était pas directement liée à l'adoption d'un type d'organisation particulier : les sites nord-américains sont assez homogènes dans leurs rubriques et leur niveau de contenu, quel que soit le mode de fonctionnement de la bibliothèque sur ce point³³.

Certaines bibliothèques américaines, comme la St. Joseph County Public Library, fonctionnent avec une organisation très hiérarchique qui repose sur un webmestre très compétent et diplômé, qui nourrit le site. Un tel système manque cependant d'efficacité lorsqu'il s'agit de tenir les informations à jour. A l'autre extrême, la bibliothèque de San Francisco fonctionne avec un système très décentralisé, dans lequel chacun participe et qui nécessite la mise en place de groupes de travail pour toutes les modifications, ce qui reflète les aspirations de tous les bibliothécaires mais contrarie naturellement l'avancement du site. La plupart des bibliothèques ont donc opté pour une solution intermédiaire, qui autorise une large décentralisation, facilitée par un site dynamique, mais avec une ligne graphique stricte et des contrôles à tous les niveaux. En France, la bibliothèque de Lisieux³⁴ fournit un remarquable contre-exemple : le directeur a réussi à constituer une offre numérique très importante avec peu de moyens et des outils très simples (le site est uniquement constitué de pages en html).

2.2. Options techniques intéressantes

La plupart des sites étrangers ont adopté une interface relativement similaire (fond clair, rubriques abondantes présentes dès la page d'accueil, ce qui

³² La liste des sites visités se trouve à la fin de la bibliographie.

³³ Le recueil d'informations sur l'organisation adoptée par chaque bibliothèque s'est révélé extrêmement difficile, la plupart des bibliothèques n'ayant retourné aucune réponse aux *e-mails* envoyés. Les informations exposées ici proviennent donc essentiellement de l'observation de plusieurs conservateurs de la Bpi lors de leurs stages à l'étranger.

³⁴ <http://www.bmlisieux.com> (consulté le 16 décembre 2004).

contraste nettement avec les options de la Bpi) qui ne laisse généralement pas deviner quels outils de travail collaboratifs sont utilisés pour la mise en ligne. Le site de la St. Joseph County Public Library³⁵ présente néanmoins une rubrique intéressante, intitulée « SJCPL Lifeline : All the news that's fit to Blog ! ». Ce weblog³⁶ alimenté par de nombreux bibliothécaires expose aux lecteurs, sous une forme souple et vivante, les actualités de la bibliothèque : acquisitions récentes (dans le cas des romans, un résumé est proposé), bibliographies de circonstance, nouvelles locales, programmes, etc. Ces actualités sont proposées par ordre chronologique, de la plus récente à la plus ancienne, mais aussi par rubriques. Cette rubrique, qui fonctionne avec le logiciel MovableType, est très facile à alimenter et permet à tous de participer, dans une bibliothèque qui fonctionne par ailleurs de façon très centralisée. La richesse de ce blog prouve que l'outil a été adopté par les bibliothécaires qui l'utilisent régulièrement.

2.3. Organisation du renseignement distant

La plupart des grandes bibliothèques étrangères adhèrent pour le renseignement distant à des réseaux coopératifs.

2.3.1. Avantages et inconvénients du renseignement distant collaboratif

Le réseau allemand de la Deutsche Internet Bibliothek³⁷ est emblématique des avantages procurés par le renseignement collaboratif, mais aussi des problèmes posés par une telle organisation. Ce réseau rassemble soixante-dix bibliothèques de taille très variable, qui vont de bibliothèques modestes installées dans des villes de moins de cinquante mille habitants à de très grandes bibliothèques municipales, comme celle de Vienne. Cette organisation permet de réduire considérablement le

³⁵ <http://sjcpl.lib.in.us/> (consulté le 22 septembre 2004).

³⁶ « Un weblog (mot valise anglais, contraction de *web* et *log*) est un site web proposant un journal en ligne tenu par une ou plusieurs personnes. Dans son usage francophone comme anglophone, weblog est fréquemment raccourci en blog. (...) Les éléments que l'on retrouve souvent sur un blog (...) sont un système d'archivage des articles, un système de commentaires article par article, rarement un forum, une liste de liens (...). Les articles les plus récents sont généralement affichés en tête de page. » Définition proposée par l'encyclopédie libre Wikipedia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Weblog> (consulté le 26 novembre 2004). »

³⁷ <http://www.internetbibliothek.de>

temps consacré au renseignement distant, qui n'occupe qu'une à deux heures par semaine dans chaque bibliothèque. Les réseaux de renseignement collaboratif danois³⁸, qui ont inspiré le modèle allemand, proposent des plages de réponses très étendues qui permettent d'écourter considérablement le temps d'attente de l'utilisateur : le service fonctionne de 8h à 23h même le week-end. En outre, l'organisation du travail est souple pour le personnel, qui peut travailler de chez lui.

En contrepartie, la qualité des réponses fournies par la Deutsche Internet Bibliothek est inégale : les petites bibliothèques ne bénéficient généralement pas des collections et des outils nécessaires pour fournir des réponses de qualité aux questions difficiles. Il n'existe ni coordination ni contrôle des réponses fournies. Néanmoins, cet inconvénient se retrouve de façon générale dans le renseignement bibliographique, qu'il s'agisse de virtuel ou de réel : tous les bibliothécaires n'ont pas les mêmes domaines de compétence et répondent donc de façon inégale selon la question posée.

2.3.2. Deux exemples d'organisation du travail au quotidien

Bien que de très nombreuses bibliothèques nord-américaines fassent déjà partie du réseau Question Point³⁹, dans la pratique, les questions semblent généralement traitées en interne, sauf dans le cas d'une demande relevant d'une bibliothèque spécialisée. Par exemple, à la bibliothèque publique du Queens (New York)⁴⁰, le travail de réponse n'est pas dévolu à une équipe en particulier mais à un service : tous les bibliothécaires de l'Information Services Division y répondent sur leur temps de travail, aucune plage n'étant particulièrement réservée au renseignement distant ; en cas de besoin, les bibliothécaires d'autres départements peuvent apporter leur concours. Dans cette très grande bibliothèque⁴¹, les réponses à distance n'occupent que dix à quinze heures par semaine, en additionnant le temps de travail des différents bibliothécaires.

³⁸ <http://www.fng.dk> et <http://www.biblioteksvagten.dk>

³⁹ cf. partie 1, paragraphe 2.1.2.2., p. 23.

⁴⁰ <http://www.queenslibrary.org> (consulté le 22 septembre 2004).

A la Bibliothèque municipale de Lyon, l'organisation du travail qui préside à la réalisation du Guichet du Savoir est beaucoup plus formalisée. Le renseignement distant n'est en effet pas l'apanage d'un service, comme à la Queens Borough ou à la Bpi, mais sollicite systématiquement l'ensemble des départements de la bibliothèque. Les questions sont en effet reçues par le service Guichet du Savoir qui les traite pour moitié et répartit les autres par département : fonds ancien, fonds régional, civilisation, etc. Chaque département s'organise comme il le souhaite, en général par roulement alphabétique : tout le monde participe ainsi aux réponses distantes. Un tel système est d'autant plus exigeant que les questions reçues sont nombreuses ; en contrepartie, les réponses fournies (et publiées) sont d'une grande qualité et d'une grande homogénéité. Elles sont également très complètes : il arrive fréquemment qu'une même question soit abordée par plusieurs départements.

2.3.3. L'impact du *chat* sur l'organisation du travail

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 travail.

2.4. Elaboration du contenu

Les bibliothèques éditent plusieurs types de contenus sur les sites web, qui nécessitent des organisations différentes : d'une part un contenu de base, statique,

⁴¹ La Queens Borough Public Library est, par la taille des collections, la seconde bibliothèque publique des Etats-Unis.

sur lequel nous ne nous attarderons pas – informations pratiques, description des services –, d'autre part un contenu évolutif qui s'enrichit au fil du temps : les contenus élaborés en interne se distinguent des contenus simplement mis en ligne par la bibliothèque.

2.4.1. Contenu mis en ligne par la bibliothèque

Les bibliothèques qui cherchent à enrichir leur site d'un contenu original se tournent en général vers la numérisation et la valorisation d'un fonds local ou d'œuvres littéraires tombées dans le domaine public. Les sites particulièrement riches sont souvent le fruit d'une collaboration entre une bibliothèque et un autre organisme : des partenariats sont notamment nécessaires pour des numérisations coûteuses.

2.4.2. Contenu produit en interne

Si les expériences de numérisations sont essentielles, les bibliothèques songent aussi de plus en plus à enrichir leurs sites web par des contenus élaborés en interne. Dans ce cas, l'organisation du travail est primordiale.

2.4.2.1. *L'exemple des signets à la Queens Borough Public Library*

La bibliothèque du Queens, qui de manière générale fonctionne de façon décentralisée, a opté pour l'élaboration de ses signets pour une organisation très souple : les personnes qui alimentent le site sont directement responsables du contenu, sans validation autre que technique (c'est le webmestre qui est chargé de la mise en ligne). Le cadre thématique est déjà organisé, ce qui permet un travail collectif et autorise une grande indépendance ; il n'y a aucun délai pour la mise en ligne des informations. En contrepartie, la mise à jour et l'abondance des signets sont inégaux selon les rubriques. Le logiciel utilisé, Microsoft FrontPage, ne

Elle reçoit dans ses différents locaux plus de quinze millions de lecteurs par an.

nécessite aucune connaissance en HTML et n'exige qu'un quart d'heure de formation.

2.4.2.2. *La base de connaissances du Guichet du Savoir*

En France, l'exemple emblématique est celui de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui élabore depuis quelques mois une vaste base de connaissances à partir des réponses fournies aux questions des usagers distants. La mise à disposition de telles informations permet à la fois de fidéliser un public et de valoriser le travail des bibliothécaires.

De tels exemples montrent à la fois qu'il est possible de proposer un contenu élaboré en interne et qu'une offre en ligne de ce type nécessite un important travail de la part de l'ensemble du personnel. Explorer cette direction nécessite donc de s'interroger sur le métier de bibliothécaire, qui jusqu'à présent n'incluait guère d'élaboration de contenu, si l'on excepte la rédaction de guides destinés aux lecteurs et la réalisation de bibliographies thématiques.

3. Passage d'une organisation centralisée à une organisation décentralisée : l'exemple du site de l'Enssib

3.1. Principe de la décentralisation

Le site de l'Enssib donne un bon exemple des difficultés occasionnées par le passage à une mise à jour décentralisée. Avant cette décentralisation, le site fonctionnait en HTML ; deux à trois personnes maîtrisant ce langage s'occupaient de collecter le contenu et de réaliser des pages conformément à une charte graphique. Afin de permettre à davantage de personnes d'alimenter le site, celui-ci a été organisé par bases de données ; le graphisme a été confié à des scripts « intelligents » ; un module d'administration a été créé en interne afin de permettre une mise à jour sans connaissances en HTML. Ce module se divise en deux : d'une

part une administration centrale, confiée au webmestre, qui a tous les droits et peut supprimer des contenus ; d'autre part une seconde interface pour les responsables des différents départements correspondant aux rubriques proposées. Chaque rubrique devait être gérée par une ou plusieurs personnes dans chaque département. Outre ces grandes rubriques, le site propose en page d'accueil un fonctionnement par *news*, permettant de communiquer rapidement des informations urgentes. Ces *news* étaient destinées au départ à informer sur les métiers du livre en général, dans un style plutôt journalistique : elles devaient donc proposer un contenu riche et fréquemment mis à jour.

Une formation a été organisée pour les personnes pressenties pour s'occuper du site web, afin de permettre à chacun de connaître quelques balises HTML pour mettre en forme le texte, ce qui n'était toutefois pas impératif, une mise en forme standard étant prévue par l'outil d'administration.

3.2. Difficultés de fonctionnement

Dans la pratique, ce système n'a jamais correctement fonctionné. En effet, sauf dans un ou deux services, personne ne s'est investi suffisamment pour permettre des mises à jour régulières. Un emploi-jeune, initialement chargé de pousser les départements à mettre du contenu en ligne, s'est peu à peu chargé lui-même de l'alimentation du site, effectuant de fait un retour à une organisation centralisée. Lors d'un changement d'équipe, la décision a été prise de recentraliser officiellement l'organisation. Si la possibilité de proposer directement des contenus *via* le module d'administration existe toujours, elle n'est pratiquement pas utilisée. Le recueil des informations se passe plus traditionnellement, par mail ou oralement.

Dans le cas des *news*, le bon fonctionnement a été gêné par l'absence de politique éditoriale nette. Les actualités proposées concernent en réalité toujours l'école, les concours et les colloques, mais n'englobent pas la vie des métiers des bibliothèques et du livre en général.

Ces difficultés, qui tendent à produire un site insuffisamment mis à jour et peu représentatif de la richesse des activités de l'école, s'expliquent par plusieurs facteurs :

- L'équipe qui a préparé le site décentralisé était particulièrement homogène et a de ce fait peut-être trop fonctionné en vase clos, sans intégrer suffisamment le reste du personnel concerné.
- Le personnel ne s'est pas senti réellement concerné par le site, qui est resté un travail supplémentaire dont la visibilité et l'efficacité ne semblaient pas nécessairement évidentes.
- Actuellement (une refonte est prévue à moyen terme), le site web est décorrélé du reste du travail : il n'est pas intégré au système d'information et occasionne donc des redites dans le travail quotidien. Un système intégrant le site et les autres outils informatiques et permettant une mise à jour multiple techniquement très simple devrait donner de meilleurs résultats.

4. Exemples d'organisations performantes

4.1. La Cité des Sciences et de l'Industrie

4.1.1. Un site à succès

Le site de la Cité des Sciences et de l'Industrie⁴² connaît une fréquentation en forte hausse depuis cinq ans, qui augmente de 100% chaque année. En 2004, le site aura attiré six millions d'internautes, alors que la Cité elle-même reçoit moins de deux millions de visiteurs par an. En outre, un visiteur sur quatre ou cinq seulement entre par la page d'accueil ; les autres arrivent grâce à une recherche dans un moteur (le site est toujours très bien placé dans Google pour une recherche sur un point scientifique). Un quart des visiteurs habite l'Ile-de-France, un quart en région et la moitié à l'étranger : la Cité physique reste un épicode, mais la Cité en

⁴² <http://www.cite-sciences.fr> (consulté le 12 novembre 2004).

ligne touche tout le monde. Afin de conforter cet avantage, la Cité forme des projets de traduction automatique des contenus ; une expérience portant sur une traduction en vingt-huit langues est prévue.

4.1.2. La mission Cité en ligne

Une partie des contenus est élaborée par cette mission, qui comprend sept personnes réparties comme suit : deux temps pleins et demis sont consacrés aux conférences en ligne, un temps plein à la rubrique « Education » et un demi temps plein à la Cité des Métiers. Il n'existe pas de lien hiérarchique entre le chef de projet et les autres, ce qui occasionne parfois des problèmes de productivité et de suivi. Chacun est très indépendant, mais on constate un manque de continuité d'une rubrique à l'autre.

Les profils des membres de l'équipe sont très divers : le chef de projet est un ancien enseignant, formateur et concepteur d'expositions. Cité en ligne compte également deux anciennes médiathécaires-documentalistes, un ancien concepteur d'expositions, un ancien animateur, un webmestre ayant fait des études de sciences et un second webmestre issu de l'école des Gobelins.

4.1.3. Contenu du site et recueil des informations

La Cité des Sciences a opté pour une approche très sémantique, qui permet d'attirer les visiteurs par le contenu, et pour une stratégie élaborée concernant le référencement du site. Le développement du site est basé bien davantage sur les contenus que sur la Cité elle-même, ce qui intéresse un public bien plus large. Il ne s'agit pas d'un site encyclopédique sur les sciences (le champ est trop étendu), mais d'une mise en perspective de l'impact des sciences et techniques sur le monde, exposant des points de vue différents, des textes de loi, des prérequis scientifiques sur un sujet donné, par exemple la question des OGM. Le site fonctionne comme un trou de serrure : à partir de la page d'accueil, on ne devine absolument pas l'ampleur de ses contenus, qui se retrouvent essentiellement par le biais des moteurs de recherche. Une refonte du site est en cours pour aller vers un

site portail, à l'image des sites de télévision ou de presse, qui devienne un site compagnon en évolution perpétuelle.

En ce qui concerne la navigation sur le site, les projets actuels s'orientent vers une diminution de la navigation guidée par l'ergonomie et le graphisme au profit d'une navigation sémantique. A cet effet, il est nécessaire de concevoir un moteur de recherche qui soit l'hybride d'un moteur de type Google, en langage naturel, et d'un dossier documentaire généré à la volée. A partir d'une question en français, ce robot analyse le corpus de la Cité des Sciences, fournit des informations triées par pertinence, est capable de faire de l'indexation sémantique par vedettes-matières et génère dans des champs éditoriaux des notions de base pour comprendre : il fournit des animations, des films, un bloc d'actualités, des conférences en ligne, en relation avec la question posée.

Les contenus du site se répartissent en trois familles qui correspondent à des modes de recueil et d'élaboration de l'information très différents.

4.1.3.1. *Informations pratiques*

Il s'agit d'informations fonctionnelles, à la durée de vie très faible, qui nécessitent un gros travail de suivi : il faut être très réactif. Un nouveau système est en train d'être mis en place pour faciliter le recueil et la mise en ligne de ces informations : il s'agit d'un réservoir de l'offre, sorte de grande base de données qui concerne toute l'offre de la Cité (expositions, animations, films, conférences, etc.). Il existe un cercle de correspondants par service qui, à travers un *back office* de saisie, rentre les informations dans des champs prédéfinis. Ces informations sont ensuite réutilisées pour une série de systèmes différents, qu'il s'agisse des hôtes d'accueil, des bornes d'information publique dans la Cité, du site web, du wap, etc.

4.1.3.2. *Contenus liés aux visites sur place*

Il s'agit des sites d'exposition, à forte valeur ajoutée immersive et à la présentation très avenante. Ces contenus créent un univers proche de celui d'un CD-Rom et couvrent des centaines de pages. Ils proposent de vraies connaissances

pour comprendre l'exposition, au-delà du spectaculaire : le site accompagne l'exposition mais n'est pas son reflet. La durée de vie du site excède largement celle de l'exposition (par exemple, le site de l'exposition sur le Titanic, qui a eu lieu il y a deux ans, est toujours très bien placé dans la fréquentation du site). Le but est de créer un site pérenne sur chaque sujet, qui continuera à être regardé pendant des années.

Les sites d'exposition sont directement élaborés par Cité en ligne, selon la procédure suivante :

- L'équipe assiste à une réunion de présentation du programme de l'exposition (qui décrit, objet par objet, tout ce qu'intégrera l'exposition).
- Elle analyse le document et fait un premier synopsis de site validé par la Direction des Expositions.
- Lors de la conception du site, Cité en ligne conserve la direction éditoriale, mais il arrive que la conception éditoriale soit déléguée à une entreprise. Etant donné le volume du site, la sous-traitance est souvent nécessaire. Lorsque Cité en ligne produit ses propres textes, elle collabore fréquemment avec des journalistes.
- Avant la mise en ligne, un très important travail de validation par des scientifiques est nécessaire. Sur les sujets d'actualité, comme les variations climatiques, le positionnement éditorial doit être extrêmement fin. Il arrive que des internautes affinent *a posteriori* les informations mises en ligne, devenant eux aussi des contributeurs.

4.1.3.3. Ressources

Les ressources constituent un contenu profond et dense, à l'inverse des expositions en ligne qui comportent moins de contenu. Elles regroupent de nombreux sites de ressources, comme les conférences en ligne (rubrique « Le Collège » sur le site) ; un important système d'indexation est mis en place pour assurer la visibilité des contenus. Les ressources intègrent également « Sciences actualités », qui fournit une brève par jour, un article par semaine et trois dossiers par mois. Grâce à un système d'export RSS, ces brèves apparaissent sur de nombreux sites extérieurs à la Cité des Sciences. Les ressources comprennent

encore un début de fonds numérique en ligne : la numérisation d'une première quarantaine d'ouvrages en histoire des sciences est prévue sur le modèle du contenu libre, ce qui permettra de disséminer les connaissances sur d'autres sites.

4.1.4. La place du web à la Cité des Sciences

Selon le chef de projet de Cité en ligne, les établissements publics rencontrent systématiquement le même problème : Internet est perçu comme un élément ajouté, alors qu'il doit être inclus dans le fonctionnement de l'établissement. La Cité des Sciences est confrontée à cette difficulté : par exemple, le personnel qui conçoit les expositions ne rentre pas les informations dans des bases XML qui seraient ensuite aspirées pour élaborer le site de l'exposition ; toutes les informations doivent être rentrées deux fois. Même chez les cadres dirigeants, il n'existe pas de vraie connaissance du système.

En dépit de ces difficultés, la Cité des Sciences accorde une très large place au web et a clairement défini les objectifs de son site. Celui-ci dépasse complètement la Cité physique et ne sert pas nécessairement sa visibilité : le site sert la mutualisation des connaissances et se veut un maillon de la chaîne culturelle. Le site de la Cité des Sciences est entièrement tourné vers l'élévation de la culture scientifique des Français et dépasse l'établissement lui-même au point que l'information présente sur le site est souvent reprise sur d'autres sites grâce à des agrégateurs de contenus, ce qui permet de la diffuser plus largement. De même, le moteur du site ne se limite pas au corpus de la Cité mais élargit par exemple à l'INRA, à l'INRIA ou encore au CNRS. En diffusant la culture scientifique et technique par le contenu libre, le site de la Cité des Sciences sert une véritable mission de service public.

4.2. Le musée du Louvre

Le site du musée est en cours de refonte ; le nouveau site, beaucoup plus ambitieux, sera mis en place courant 2005, ce qui implique de profonds changements tant au niveau des contenus proposés que de l'organisation en

interne. Les contenus se diviseront en deux grandes catégories, auxquelles correspondent deux modes d'alimentation du site.

4.2.1. Le service Internet

Le service Internet comptera, une fois le nouveau site mis en place, cinq à sept personnes aux profils variés, qui se caractérisent toutes par une double compétence en histoire ou en histoire de l'art et en multimédia. Le service mêle des personnes qui ont une longue expérience au musée du Louvre à de jeunes recrues. Il comportera une cellule d'animation du site et une cellule consacrée à la gestion éditoriale.

Le service Internet est intégré à la direction du développement culturel, et non au service informatique ou au service de communication. Cette direction prend déjà en charge les éditions papier et audiovisuelles : ce rattachement du service positionne donc le site comme un des outils de médiation culturelle en direction du grand public, comme un mode d'édition parmi d'autres.

4.2.2. Les deux pôles du nouveau site

4.2.2.1. *Informations et événementiel*

Le nouveau site comportera des contenus plus riches en matière d'informations et d'événementiel, avec un agenda complexe et des articles plus développés que ce qui existe actuellement. Afin d'alimenter ces contenus, le service Internet a mis sur place un groupe de correspondants répartis dans tous les départements. L'alimentation de ces contenus sera entièrement décentralisée grâce à un *back office* créé pour le musée qui permet de mettre facilement en forme, sans connaissance du HTML, un article intégrant des images et des liens. Ces correspondants recevront une formation à cet outil. Ce système permettra une grande réactivité du site, dans la mesure où les programmeurs d'exposition mettront eux-même en ligne programmes et changements, au jour le jour.

Afin de maintenir la cohérence du site, un coordonnateur a été choisi dans chaque direction du musée : il veille à l'homogénéité des contenus et assure la

communication entre les correspondants et le service Internet. Il procède également aux arbitrages nécessaires.

Le service Internet complètera cette équipe de correspondants en mettant directement en ligne certains contenus scientifiques rédigés par exemple par des conservateurs non formés à l’outil d’alimentation du site : le service sera en quelque sorte contributeur délégué. En outre, il jouera le rôle de rédacteur en chef pour assurer le suivi de la ligne éditoriale.

4.2.2.2. *Dossiers multimédia*

Ce second pôle correspond au rôle d’ « éditeur web » du service Internet. Il s’agit de créer des contenus spécifiques pour Internet, des dossiers scientifiques ou pédagogiques très multimédias. Les membres du service en charge de ces dossiers mèneront de gros projets en temps limité, avec de petits budgets, des partenariats avec des auteurs et des illustrateurs ainsi que des sociétés extérieures.

4.2.3. Fréquentation et évaluation du site

Le site du musée du Louvre reçoit actuellement six millions de visiteurs par an, soit l’équivalent du nombre de visites sur place. Afin d’évaluer le succès et les modes d’utilisation du nouveau site, un dispositif de traçage de l’information sur le site sera mis en place. Quant aux objectifs qualitatifs du site, ils seront évalués grâce à des groupes d’utilisateurs (le musée comporte déjà un baromètre des publics qui mène régulièrement des entretiens).

5. **Contenu réel, contenu virtuel : Libération et Liberation.fr**

Les sites de presse, en dépit de leurs différences évidentes avec les sites d’établissements publics en termes d’objectifs, présentent avec les sites de bibliothèques des problématiques communes qui appellent une comparaison. Comme les bibliothèques confrontées à la concurrence d’Internet, les journaux

doivent se positionner face à la gratuité et à l'accessibilité de l'information sur Internet : dans un cas comme dans l'autre, le site web est un instrument privilégié, axé sur la fidélisation de l'internaute.

5.1. Différencier le site web du journal

Les sites de presse ont déjà connu l'évolution qui est en cours pour les sites de bibliothèque : d'abord cantonnés au rôle de « vitrine⁴³ », ils se sont peu à peu étoffés en contenu jusqu'à créer une distinction claire entre édition papier et éditions électroniques. Ces contenus propres au web se sont développés dans plusieurs directions, avec un succès croissant⁴⁴ : actualité en continu, dossiers spéciaux, *blogs* de journalistes⁴⁵, accès payant aux archives du journal et sites satellites⁴⁶ forment un contenu original qui correspond aux développements en cours des sites de bibliothèques (songeons par exemple au site satellite « débat virtuel » de la Bpi, ainsi qu'aux bibliographies en ligne).

5.2. Personnalisation et fidélisation

Les sites de presse, et notamment Liberation.fr, ont axé une grande partie de leur succès sur la personnalisation du site et sur la fidélisation de l'internaute, jouant sur le fait que « la force presque paradoxale d'Internet est de s'adresser, comme aucun mass media n'a pu le faire jusqu'à ce jour, au plus grand nombre mais aussi de pouvoir retenir l'attention de publics bien ciblés pour leur offrir une information spécifique ou "personnalisée". La presse on line peut ainsi conjuguer "maxi-audience" et "micro-lectorats"⁴⁷ ». L'interactivité vient compléter le contenu éditorial, notamment par le biais des forums qui prolongent l'actualité par le débat, par la possibilité d'envoyer des mails pour compléter l'information (cette option

⁴³ Charles de Laubier. *La Presse sur Internet*. Paris : Presses Universitaires de France, 2000, coll. « Que sais-je », n°3582, p. 76.

⁴⁴ Liberation.fr se targue d'être désormais le second site d'information généraliste en France, avec 200 000 visiteurs quotidiens. « liberation.fr, le site du journal, se développe ». *Libération*, 13 avril 2004.

⁴⁵ Ces blogs, lancés à l'occasion de la campagne présidentielle américaine, mêlent « chronique de l'actualité, journal intime et dialogues avec les internautes ». *ibid.*

⁴⁶ *Libération* a notamment développé en partenariat avec des entreprises des sites dévolus à l'automobile, à la musique et aux jeux.

⁴⁷ Charles de Laubier. *La Presse sur Internet*, op. cit., p. 84.

technique a été utilisée pour recueillir des témoignages américains après le 11 septembre) et par des *chats* avec la rédaction ou avec des invités. Plusieurs sites de journaux, comme celui de *La Tribune*, proposent de construire une page d'accueil personnalisée sur laquelle l'internaute ne retient que ses rubriques préférées, ou encore d'envoyer des lettres électroniques qui constituent « un moyen d'alerter, de fidéliser et d'informer l'internaute⁴⁸ ». Ces outils commencent à être également utilisés par les bibliothèques.

5.3. Des équipes spécialisées dans les éditions électroniques

En passant de la transposition du journal papier à une véritable édition électronique, les sites de presse ont constitué des équipes de rédaction spécialisées. Dès 1999, *Le Monde* a ainsi mis en place une rédaction indépendante d'une vingtaine de journalistes⁴⁹ qui constitue sa filiale *Le Monde interactif*, tandis que *Libération* comptait en 2001 une « équipe online d'une dizaine de personnes⁵⁰ », « intégrée comme un service à la rédaction du quotidien, sous la houlette d[u] (...) directeur de la rédaction, et non comme une filiale⁵¹ ». Ces équipes ont été rapidement développées : en 2001, 82% des sites de presse avaient programmé un renforcement de leurs équipes⁵².

En dépit des incertitudes qui pèsent sur la gratuité des éditions électroniques, concurrentes malgré elles de l'édition papier, il apparaît de plus en plus que « le Web est partie intégrante » du journal⁵³. Cette réflexion doit être prise en compte par les bibliothèques, qui envisagent encore trop leur site comme un simple ajout, de même que le développement exponentiel d'intéressants

⁴⁸ *ibid.*, p. 85.

⁴⁹ *ibid.*, p. 76.

⁵⁰ Fabien Claire. « Libération.fr : des news et de l'interactivité ». *Journal du Net*, 13 septembre 2001. <http://www.journaldunet.com/0109/010913liberation.shtml> (consulté le 29 novembre 2004).

⁵¹ Philippe Guerrier. « Droits d'auteur sur Internet : Libération s'offre un accord rétroactif ». *Journal du Net*, 10 avril 2001. <http://www.journaldunet.com/0104/010410liberation.shtml> (consulté le 29 novembre 2004).

⁵² Rédaction du Journal du Net. « La presse française maintient le cap Internet pour 2001 ». *Journal du Net*, 13 avril 2001. <http://www.journaldunet.com/0104/010413liberation.shtml> (consulté le 29 novembre 2004).

⁵³ Serge July. « Libération en 2003 ». *Libération*, 21 janvier 2003.

services personnalisés peut inspirer les sites de bibliothèques qui esquissent des débuts encore timides dans ce sens.

6. Bilan

Ces comptes-rendus d'expériences éclectiques fournissent plusieurs pistes de réflexion pour la Bpi et, plus généralement, pour les bibliothèques françaises désireuses de faire évoluer leur site web.

6.1. Des contenus originaux...

De plus en plus, les sites web d'établissements publics et de presse proposent des contenus originaux au lieu de se contenter de reprendre une partie des informations disponibles sur place ou dans le journal concerné. Un tel processus est indispensable pour assurer l'audience du site web mais aussi pour ne pas créer de concurrence entre le site et l'organisme qui l'édite : les deux doivent se compléter, parfois s'arroger une existence indépendante (nombreux sont les internautes qui ne lisent jamais l'édition papier du journal qu'ils consultent en ligne, ou qui ne mettent jamais les pieds dans la bibliothèque à laquelle ils adressent des questions en ligne ou dont ils utilisent les ressources numérisées). Si ces contenus originaux s'imaginent assez facilement dans le cas de musées ou de journaux, les bibliothèques doivent lancer une réflexion sur les contenus qu'elles pourraient proposer, au-delà des œuvres numérisées dont le principe est à présent acquis.

6.2. ... portés par une volonté politique manifeste dans l'organisation mise en place...

Naturellement, ces contenus ne peuvent être élaborés que par un établissement qui a opté pour une politique très dynamique en matière de site web. Si les bibliothèques conservent pour l'instant une organisation qui répartit la mise à jour de leur site entre des bibliothécaires déjà chargés d'activités

« traditionnelles », les musées comme les journaux ont déjà mis en place des équipes spécifiques pour alimenter leur site web. Dans le cas des musées, il est aussi intéressant que peut-être inquiétant pour nous, bibliothécaires, de constater que les personnes chargées du site web ne sont presque jamais des conservateurs ou des assistants de conservation mais sont issus de formations très différentes, d'ailleurs rarement en rapport avec la conception de sites web. Si les profils très éclectiques des conservateurs de bibliothèque autorisent à penser que ce corps peut proposer de bons candidats pour la gestion de sites web, il convient néanmoins de prendre en compte avec attention cette dimension.

6.3. ... et nécessitant un fort investissement de la part du personnel

Les outils dynamiques de mise en ligne sont aujourd'hui suffisamment développés pour que la technique ne constitue plus un obstacle à la participation de tous à la vie du site web. Néanmoins, l'expérience de la décentralisation à l'Enssib fait écho aux difficultés rencontrées par la Bpi et prouve qu'il est difficile d'impliquer l'ensemble du personnel, et que sans cette participation, peu de choses sont possibles. Les exemples des musées et de la presse démontrent que la mise en place d'équipes spécialisées permet de contourner cette difficulté : les bibliothèques doivent réfléchir aux possibilités d'adapter cette formule à leur fonctionnement et à leurs moyens.

Partie 3 : La place du site au sein de la bibliothèque : propositions et perspectives

L'organisation interne d'une bibliothèque pour l'alimentation de son site web ne doit assurément pas être tenue pour définitive : les sites de bibliothèques ont déjà beaucoup évolué et ce mouvement va certainement se poursuivre ; l'organisation qui leur est associée devra également demeurer flexible. En effet, la mutation des sites n'est pas achevée : dans un article du *BBF*, Piero Cavaleri applique aux bibliothèques les trois âges des sites web, théorie élaborée par Ward Hanson⁵⁴ : il rappelle que les « sites de publication », qui appartiennent à la première génération, « offrent la même information à tous les usagers. (...) Il n'y a pas de dialogue entre le site et l'utilisateur ». Il s'agit alors d'un site tel que celui que la Bpi proposait en 1995, c'est-à-dire pour l'essentiel une transcription de la présentation sur papier de la bibliothèque. Les « sites interactifs » forment la deuxième génération : ils « permettent à l'utilisateur d'obtenir des réponses grâce à la création de pages web spécifiques ou à l'envoi d'*e-mail*. Un grand nombre de sites de bibliothèques et de sites de commerce électronique se situent actuellement à ce niveau. » Quant aux sites de troisième génération, ils « créent des pages qui répondent aux besoins spécifiques des usagers. Ces sites ne se limitent pas à des questions et réponses : ils dialoguent avec leurs usagers, anticipent leurs choix, suggèrent des alternatives, présentent les nouveautés dans des secteurs prédéterminés ; cependant, ces sites posent des problèmes éthiques ou juridiques liés à la faible confidentialité des demandes⁵⁵. » La réflexion en cours à la Bpi conduit vers cette troisième génération : le module « Espace personnel », pour l'instant presque invisible sur le site et embryonnaire dans ses fonctionnalités, en est l'emblème.

⁵⁴ Ward Hanson. *Principles of Internet marketing*. Cincinnati : South Western College, 2000. p. 10 et suivantes.

⁵⁵ Piero Cavaleri. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne ». *BBF*, 2003, n°4, tome 48, p. 24-32.

Compte tenu des évolutions en cours et à venir, les propositions qui vont maintenant être formulées porteront tout autant sur des principes généraux permettant le changement que sur une nouvelle organisation adaptée au contexte actuel.

1. Propositions générales pour un meilleur fonctionnement

1.1. Permettre le changement

1.1.1. Une définition politique claire

La Bpi doit en premier lieu redéfinir les objectifs de son site en termes de contenus : en dépit du projet de bibliothèque numérique, qui ne sera véritablement lancé que dans au moins un an, la machine semble parfois tourner à vide : les services ignorent souvent quels contenus proposer en ligne et il n'existe aucun document fixant de véritables objectifs sur ce point. Il sera nécessaire, une fois le nouveau site complètement lancé, de réunir un petit groupe chargé de réfléchir aux orientations intellectuelles du site pour les prochaines années. Faute d'une définition politique claire et communiquée à tous, les questions d'organisation demeureront vides de sens.

1.1.2. Une communication interne améliorée

L'analyse de l'existant a fait apparaître à la Bpi un déficit de communication interne fort préjudiciable au site web. Quelle que soit l'organisation adoptée, quelques mesures apparaissent nécessaires pour renforcer la cohésion du personnel travaillant sur le site et pour effacer le désamour de la bibliothèque à l'égard de son site :

- Création d'une mailing-list incluant toutes les personnes qui alimentent directement le site (chefs de rubriques et contributeurs réguliers) afin de

partager facilement difficultés techniques et solutions, et éventuellement d'évoquer des questions de cohérence éditoriale entre deux comités de rédaction.

- Organisation d'une grande consultation de l'ensemble du personnel sur le site web. Celle-ci devrait permettre à chacun de suggérer des améliorations, de donner sa vision du site, de proposer une contribution. Que ces propositions entrent ou non dans la politique éditoriale, une telle consultation devrait réduire l'impression d'un site web imposé de l'extérieur et subi ou ignoré par la quasi-totalité du personnel. Il est essentiel de commencer à placer le web au cœur de la culture Bpi.
- Points réguliers par *e-mail* adressés à tous les utilisateurs Bpi (ou du moins à tous les personnels concernés, de près ou de loin, par le site) sur les projets en cours, afin d'éviter le sentiment généralisé que le personnel est tenu à l'écart. Par exemple, il est important que les acquéreurs mixtes élaborant les signets de la Bpi sachent quels projets sont en cours pour éventuellement remplacer les signets par une autre forme de « fléchage » du web.

1.2. Améliorer la visibilité et l'efficacité du site actuel

1.2.1. Pour une politique de communication plus cohérente

Un site web doit à la fois refléter l'identité de la bibliothèque qu'il représente et posséder son univers propre. Actuellement, il existe à la Bpi une distinction préjudiciable entre le site et l'interface des postes multimédia à l'intérieur de la bibliothèque : un lecteur peinera à retrouver sur le site les rubriques qu'il identifie facilement dans la Fédération⁵⁶ et ne saisira pas la continuité entre les ressources sur place et les ressources proposées en ligne. Il est nécessaire d'adopter une communication plus cohérente de ce point de vue : un

⁵⁶ La Fédération est le nom donné à l'interface de consultation sur les postes de la bibliothèque, qui fédère le catalogue, la base Bpi-doc, la liste des ressources électroniques et des films, etc.

projet est en cours pour édifier une interface unique, qui devrait voir le jour en 2005. Ce portail unique est d'autant plus nécessaire que les débuts de l'enquête auprès des usagers montre déjà une forte méconnaissance du site de la Bpi, qui est tantôt complètement inconnu, tantôt confondu avec l'interface de la Fédération. Il doit être lisible par tous que l'interface sur place est accessible de l'extérieur, notamment dans le cas du catalogue, si peu visible sur le site actuel.

1.2.2. Les services distants

1.2.2.1. Renseignement distant

Les Réponses A DIStance de la Bpi connaissent actuellement une phase transitoire, dans la mesure où l'adhésion prochaine au réseau collaboratif Question Point est très probable. Néanmoins, cette seule participation ne modifiera pas profondément l'organisation du travail en interne, qui mérite réflexion. Le service actuel est performant : les réponses fournies sont de qualité, rapides et fouillées. Mais le temps de travail hebdomadaire mobilisé (trente-six heures réparties en quatre plages de trois heures assurées par trois personnes) pourrait peut-être être optimisé grâce une organisation plus légère. En effet, les questions arrivent en flux inégal : certains jours sont très chargés, d'autres n'apportent qu'une ou deux questions. Si le temps d'ouverture du *chat* et du renseignement téléphonique (huit heures dans le premier cas, douze dans le second) ne doit pas être diminué, bien au contraire, les plages de réponses aux questions pourraient être assouplies : la personne de l'équipe des RADIS présente chaque matin dans le local pour assurer *chat* et réponses téléphoniques pourrait prendre en charge autant de questions que possible, puis attribuer à des personnes du service Accueil (qui assurent actuellement des plages complètes) les questions éventuellement restantes, qui seraient traitées par chacun au moment le plus propice, tout en respectant le délai promis de quarante-huit heures. Naturellement, une telle organisation n'est possible que si le nombre de questions par mois reste constant.

1.2.2.2. Services personnalisés

Les différents services distants personnalisés qui seront prochainement mis en place (espace personnel et lettres d'information viendront s'ajouter au renseignement distant déjà individualisé) nécessitent une coordination afin d'être le plus performants possible. Il est essentiel de pouvoir croiser dans une base de données ces différents services afin de déterminer quel pourcentage d'utilisateurs ont recours à au moins deux d'entre eux (l'adresse *e-mail*, nécessaire dans tous les cas, pourrait servir de critère de reconnaissance, plutôt que le nom qui est plus généralement un pseudonyme dont l'utilisateur peut changer d'un service à l'autre) et de pouvoir proposer à chacun une offre adaptée. Créer un historique de chaque profil d'utilisateur serait intéressant, notamment pour le renseignement distant qui n'intègre pas actuellement de fonctionnalité de ce type. Lorsque tous ces services seront effectivement mis en place, une personne pourrait être chargée de l'examen de cette base de données qui reste à créer, afin de proposer statistiques, éléments d'évaluation et amélioration du service aux utilisateurs.

1.2.3. Les publics du site

Afin de créer un site adapté, il est essentiel de définir avec davantage de précision quels publics sont visés par le site. L'exemple du Guichet du Savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon montre en effet à quel point un site web peut être un outil précieux pour conquérir un public peu familier de la bibliothèque : ce service remplit parfaitement son objectif de toucher davantage les actifs. Ceux-ci, très minoritaires au sein du public de la bibliothèque sur place, représentent 63 % des utilisateurs du Guichet du Savoir.

Au terme de l'enquête en cours sur les publics du site, la Bpi connaîtra mieux les utilisateurs qui lui rendent déjà visite et ceux qui en ignorent l'existence : elle pourra alors s'intéresser plus précisément aux publics à conquérir, et notamment aux actifs, qui constituent son public rêvé mais non son public effectif.

1.2.4. La question de l'évaluation

L'évaluation d'un site web de bibliothèque pose des problèmes à la fois généraux et spécifiques. Comme tous les sites web, il peut être soumis à une série de critères objectifs (ergonomie, lisibilité, clarté de l'arborescence, facilité de navigation, nombre de pages, fréquence de mise à jour), mais ceux-ci interviennent essentiellement au moment de la conception ou de la refonte du site et ne sauraient tenir lieu d'évaluation définitive. Les critères propres aux sites de bibliothèque valent essentiellement dans une perspective comparative : dans un article du *BBF* consacré aux sites web de bibliothèques universitaires, Caroline Bruley retient pour critères pondérés le contenu et sa structuration (services, organisation des ressources électroniques proposées, etc.), qui comptent pour 55 % de la « note », l'ergonomie et l'interactivité (30 %) et la présentation et la lisibilité (15 %)⁵⁷. Ces critères, inégalement applicables aux bibliothèques de lecture publique, ne sauraient suffire dans le cas de la Bpi, qui se veut particulièrement innovante et pour qui de tels indicateurs devraient constituer un prérequis.

Actuellement, les indicateurs concernant le site web de la Bpi sont uniquement quantitatifs : le tableau de bord du pôle Services au public fait apparaître le nombre de pages vues, le nombre de visiteurs et la durée moyenne de visite (qui ne figure pas encore dans les statistiques). Ces indicateurs sont indispensables, mais ne suffisent pas à assurer l'évaluation du site ; ils manquent de précision. Par exemple, une durée de visite apparemment satisfaisante signifie-t-elle que l'utilisateur est particulièrement intéressé par le site ou qu'il met plusieurs minutes à trouver le renseignement qu'il cherche ? Pour affiner ces premières données, des questionnaires adressés aux utilisateurs sont nécessaires. Lorsqu'il sera mis en place, Question Point prévoit de proposer à chaque utilisateur des réponses à distance de remplir un formulaire d'évaluation, basique mais néanmoins utile (notamment la question de savoir si l'utilisateur avait déjà eu recours au service, ce qui constitue le meilleur indicateur de satisfaction). Le Service Etudes et Recherche lance également en 2004-2005 une enquête approfondie sur les

⁵⁷ Caroline Bruley. « Les sites web des bibliothèques universitaires ». *BBF*, 2003, t. 48, n°4, p. 14-23.

usagers du site web⁵⁸. Le portail unique Fédération-site web prévoit de plus un ensemble de fonctionnalités regroupées sous la dénomination « L'utilisateur a la parole », qui prévoient la possibilité de laisser un commentaire sur un document et de remplir un sondage en ligne.

En dehors des questionnaires adressés au public, la fréquentation reste un bon indicateur, si elle se mesure aux sites comparables en France : ceux d'établissements publics fournissant en ligne un contenu riche fréquemment renouvelé, notamment Gallica, la Cité des Sciences et le musée du Louvre. Le projet d'établissement 2003-2007 propose également des indicateurs plus fins sur les statistiques d'utilisation du site : variation du nombre de questions posées aux RADIS, nombre d'utilisations des modules du site (moteur de recherche, base d'aide à la recherche documentaire, foire aux questions). Un des critères retenus par la Cité des Sciences, à savoir la porte par laquelle l'utilisateur pénètre dans le site (page d'accueil ou accès direct à un contenu), constituerait également pour la Bpi un bon indicateur de la richesse des pages et donc de la réussite du site, qui doit être visité pour lui-même et non uniquement pour la bibliothèque⁵⁹.

2. Trois modèles applicables à la Bpi

Au-delà de ces propositions générales visant à remédier à quelques dysfonctionnements, la Bpi souhaite repenser son organisation en adoptant un modèle plus efficace. Si l'on met de côté le modèle centralisé, qui a déjà été expérimenté à Beaubourg sans satisfaire le personnel et qui de manière générale est en recul dans les grands établissements, trois modèles se dessinent qui correspondent à trois visions différentes du site web et de sa place au sein de la bibliothèque.

⁵⁸ Il n'existe à ce jour en France aucune enquête de ce type : il s'agira d'un test de la méthodologie.

⁵⁹ Les indicateurs proposés pour le site web se trouvent en annexe 4, p. 83-85.

2.1. Premier modèle : Tous des webmestres

Ce modèle constitue un élargissement de la décentralisation qui a actuellement cours à la Bpi ; il reprend l'organisation mise par exemple en place au musée du Louvre pour le recueil des informations « quotidiennes ». C'est un modèle évolutif, qui n'impose pas de changements en profondeur.

2.1.1. Principe général : une décentralisation accentuée

Actuellement, les chefs de rubrique font état de leurs difficultés à recueillir du contenu auprès des différents services. Afin de remédier à cette situation, les droits d'administration sont accordés à davantage de personnes : chaque service comprend au moins un « correspondant web » chargé de rédiger et de mettre en ligne la présentation et l'actualité du service. La bibliothèque peut s'inspirer pour le web du système des « visibles⁶⁰ » qui sont actuellement plutôt bien alimentés par l'ensemble des services : il faut accepter une mise en ligne moins contrôlée, prendre le risque de l'imperfection pour un site plus riche et plus fréquemment alimenté.

Les correspondants sont fédérés par le responsable de rubrique, qui veille à la cohérence des contenus et au respect de la ligne éditoriale, mais chacun se voit accorder une certaine liberté qui contribue à responsabiliser et à encourager les initiatives. Le responsable de rubrique met en place un contrôle *a posteriori*, par exemple grâce à une relecture de la rubrique une fois tous les quinze jours, mais ne détient pas de pouvoir de validation des contenus, afin de réduire les délais de mise en ligne. Il réunit régulièrement ses correspondants afin de définir en amont ses attentes.

Afin de compléter ce travail et d'améliorer la visibilité des nouveaux contenus mis en ligne, le site web comprend une nouvelle rubrique mise en évidence dès la première page, sous forme de *blog* : tous les correspondants et les responsables de rubrique, mais aussi les chefs de service et les acquéreurs,

⁶⁰ cf. partie 1, paragraphe 3.2, p. 26.

détiennent les droits de cette page qui permet de mettre en ligne très rapidement et facilement les nouveautés (services, acquisitions, contenu des rubriques, etc.) et les informations urgentes relatives à la bibliothèque.

2.1.2. Mise en place

La nomination des « correspondants web » se fait sur la base du volontariat.

L'adoption d'un tel modèle nécessite en premier lieu un important effort de formation du personnel : tous les correspondants doivent connaître le HTML et le module d'administration du site, mais aussi, dans la mesure du possible, le flash. Cette formation peut être assurée par un intervenant extérieur ou par les responsables de rubrique.

Chaque rubrique se voit attribuer une *mailing-list* regroupant le responsable et les correspondants de chaque service, qui leur permet entre les réunions d'échanger informations et problèmes techniques.

2.1.3. Effets attendus

2.1.3.1. Répercussions sur le travail

Le rôle du responsable de rubrique est redéfini : l'aspect technique (mise en forme et mise en ligne de contenus produits par d'autres) devient moins lourd et permet d'accorder davantage de temps à la réflexion sur les contenus et à la cohérence éditoriale de chaque rubrique.

Les correspondants évacuent le sentiment de frustration souvent ressenti par le personnel devant des retards de mise en ligne et l'impression que le site web est une entité abstraite, lointaine, difficilement maîtrisable. Le web fait peu à peu partie intégrante du travail quotidien : il est moins perçu comme un élément ajouté et davantage comme un constituant à part entière de la bibliothèque.

2.1.3.2. Répercussions sur le site web

Le site est mieux mis à jour et ses contenus sont plus fournis, grâce à la réduction des délais de mise en ligne et à la responsabilisation de chaque service, qui a directement en charge sa rubrique.

Le site reflète l'organisation et le fonctionnement de la bibliothèque : ses rubriques correspondent aux différents services, mais il existe peu de vision d'ensemble, transversale, du site, d'où un résultat assez compartimenté et peu innovant.

2.1.4. Atouts du modèle

- Ce modèle est relativement facile à expérimenter et à mettre en place : il ne nécessite qu'une adaptation minimale de l'organisation actuelle.
- Chaque service est véritablement impliqué dans l'alimentation du site web, grâce à son correspondant et au *blog*.
- Les délais de mise en ligne sont réduits au minimum, notamment dans le cas d'une information urgente.

2.1.5. Faiblesses du modèle

- L'organisation actuelle manquant d'efficacité, ce scénario qui n'apporte pas de changement de grande ampleur risque de ne pas suffire à fournir un site web réellement satisfaisant.
- L'information mise en ligne court le risque d'être très inégale d'une rubrique à l'autre, certains correspondants étant disponibles et motivés tandis que d'autres sont trop occupés pour consacrer suffisamment de temps au site.

2.2. Deuxième modèle : Le web au sein du service Communication

Ce modèle présente des changements importants par rapport à l'organisation actuelle à la Bpi, puisqu'il propose de passer d'un système décentralisé à une organisation chapeautée par le service de communication. Il s'inspire par exemple de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui a rattaché son équipe web à la communication, elle-même directement chapeautée par la direction.

2.2.1. Principe général : une organisation tournée vers la communication

Un tel modèle s'inscrit dans la réflexion actuelle sur la communication à la Bpi, qui implique la création d'un service de communication supplantant le service de presse qui assume actuellement l'essentiel de la communication de la bibliothèque.

L'équipe des webmestres est intégrée au service de communication, qui place le site web au cœur de sa politique. Une importante coordination entre le site et les autres moyens de communication de la bibliothèque est mise en place. Le service de communication s'appuie sur son expérience de coordination et de recueil des informations (à destination de la presse) pour centraliser l'information à mettre en ligne.

2.2.2. Mise en place

En remplacement ou en sus du service de presse qui compte actuellement trois personnes, un véritable service de communication est mis en place. Il comprend au moins, outre le chef de service, un adjoint chargé du site web, les webmestres et une personne chargée du recueil des informations auprès des différents services ; il intègre également plusieurs personnes en charge du reste de la communication.

2.2.3. Effets attendus

2.2.3.1. *Répercussions sur le travail*

L'organisation du travail est renouvelée en profondeur. En passant du service informatique au service communication, les webmestres bénéficient d'un appui direct et d'un encadrement pour le recueil des informations à mettre en ligne. Le rôle des chefs de rubrique est modifié : ils travaillent désormais sous l'égide du service communication, qui indique les lignes directrices et homogénéise les contenus, par le biais de réunions régulières. Le personnel chargé du site bénéficie donc d'une liberté moindre ; en revanche, chacun se sentira davantage soutenu, la création du service impliquant une certaine volonté politique de miser davantage sur le site web.

Le poste d'adjoint au chef de service chargé du site web, qui est associé à une prime et à des fonctions d'encadrement, indique que le site web correspond désormais à des fonctions valorisantes et s'intègre davantage dans la bibliothèque : alors que les responsables de rubrique doivent actuellement s'occuper du site en plus de leur travail courant, cette nouvelle organisation met en place au moins un poste supplémentaire entièrement dédié au site web, en plus des webmestres. S'il n'existe pas de « service web », le service communication est essentiellement axé sur le site, qui est en passe de devenir un service à part entière de la bibliothèque. Le travail associé au site est ainsi revalorisé, ce qui devrait motiver davantage le personnel.

Le service de communication bénéficie d'une autorité clairement définie pour le recueil de l'information, qui vient s'ajouter à l'expérience du service de presse en la matière : l'information devrait remonter plus facilement, d'autant que le site commence à faire partie intégrante de l'établissement aux yeux du personnel.

2.2.3.2. Répercussions sur le site web

Le site est moins axé sur les contenus que sur l'information : il devient une vitrine efficace et fournie de la bibliothèque mais n'a pas vocation à offrir un contenu original et riche.

Néanmoins, il est symboliquement essentiel que le site web ne soit plus associé à l'informatique pure, ce que l'organisation actuelle tend à induire : avec les outils de mise en ligne dynamiques, le site cesse d'être un problème informatique pour se concentrer sur le contenu et les informations qu'il propose. Son association à la communication l'affirme avec force.

2.2.4. Atouts du modèle

- Le site gagne en cohérence : chapeauté par un seul service, il bénéficie d'une véritable ligne éditoriale contrôlée au quotidien, ce qui est bien plus efficace que des réunions ponctuelles telles qu'il en existe dans l'organisation actuelle.
- La création du service de communication marque la volonté de valoriser le site web, que ce soit dans l'organisation du travail ou dans la politique générale de la bibliothèque.
- La communication de la bibliothèque est profondément unifiée : l'image de l'établissement gagne en lisibilité et le site en renommée.

2.2.5. Faiblesses du modèle

- Ce modèle serait long à mettre en place à la Bpi, puisqu'il implique la création d'un nouveau service et de plusieurs postes.
- La vision du site web induite par son rattachement à la communication est très réductrice : un site de communication tend à se limiter à un graphisme réussi et à des informations pratiques bien tenues, mais il ne saurait proposer des services et des contenus véritablement originaux.

2.3. Troisième modèle : La mission Bpi.fr

Il s'agit d'un modèle en rupture avec ce qui existe actuellement à la Bpi : il propose l'adoption d'une logique très différente concernant la place du site web dans un établissement public. Il s'appuie sur ce qui existe et fonctionne à l'extérieur des bibliothèques, dans les musées et les organismes de presse.

2.3.1. Principe général : le web à la droite de la direction

Dans ce modèle, le site web prend son indépendance : il ne dépend plus du service informatique ou du service de communication, mais constitue une mission⁶¹ à part entière ; l'équipe web est directement rattachée à la direction plutôt qu'au pôle Services aux publics, afin d'affirmer la place désormais prépondérante du site dans l'organisation de la bibliothèque.

2.3.2. Mise en place

Une nouvelle équipe est mise sur pied pour constituer la mission Bpi.fr. Elle compte trois jeunes conservateurs très motivés, avec des profils complémentaires :

- Un webmestre, doté de solides connaissances en informatique, est plus particulièrement chargé de réfléchir aux options techniques intéressantes ; il joue le rôle de chef de projet lorsque commande est passée auprès d'une société extérieure. Il travaille en coordination avec la graphiste de la Bpi pour élaborer les pages du site.
- Un rédacteur, éventuellement doté d'une expérience ou d'une formation de journaliste, anime le site au quotidien : il rédige les textes mis en ligne et coordonne le recueil des informations auprès des services. Il donne au site un ton vivant et attrayant tout en veillant à la qualité du contenu d'actualité.

⁶¹ La Bpi compte actuellement, en plus de ses services, plusieurs missions qui jouent toutes un rôle de réflexion et d'innovation : la mission Lecture et handicap, la mission Coopération et la mission Bibliothèque numérique.

- Un concepteur élabore les contenus intellectuels permanents du site : il réfléchit aux dossiers susceptibles d'intéresser les internautes, aux numérisations possibles, aux projets collaboratifs, aux colloques virtuels, etc. Il délègue ensuite une partie de la mise en place à ses deux collègues et à d'autres personnes de la bibliothèque (par exemple, si la bibliothèque décide de proposer en ligne un dossier sur une éventuelle adhésion de la Turquie à l'Union Européenne, il confiera aux personnes chargées des acquisitions en économie et en histoire du Proche-Orient l'élaboration d'une bibliographie et d'une série de liens).

Ces trois personnes travaillent naturellement au quotidien en étroite collaboration, formant une sorte de laboratoire d'idées. Elles décident de la ligne éditoriale en concertation avec la direction et disposent d'une grande liberté.

2.3.3. Effets attendus

2.3.3.1. *Répercussions sur le travail*

Le travail lié au site web connaît une approche entièrement renouvelée. En effet, le web cesse d'être un travail que l'on accomplit en plus de ses tâches quotidiennes, pour devenir un travail à part entière, aussi essentiel pour la bibliothèque que les acquisitions ou le service public. Le site web n'est plus une obligation supplémentaire, mais un choix motivant. Le travail transversal de recueil des informations, souvent difficile à accomplir, diminue nettement puisque l'essentiel des contenus est directement élaboré par la mission Bpi.fr, une fois la présentation générale de la bibliothèque et de ses services bien mise en place.

2.3.3.2. *Répercussions sur le site web*

Le site web connaît un complet renouvellement. S'il conserve pour une part son rôle de vitrine et ses fonctions informatives, il devient avant tout un réservoir de contenus extrêmement riche et constamment alimenté : il ne se concentre plus sur les seuls services mais propose une offre culturelle de qualité, originale, qui forme le complément et non la redite (de toute façon impossible) de l'offre sur place. Il s'étoffe constamment et attire des internautes non sur le nom de la

bibliothèque, mais sur le contenu qu'il propose : des gens, proches finalement du public rêvé par les fondateurs de la Bpi, qui cherchent une information et qui parviennent sur le site de la bibliothèque par une recherche sémantique dans un moteur de recherche.

2.3.4. Atouts du modèle

- Le site est bien mis à jour, richement alimenté et constitue à ce titre une bonne vitrine pour la bibliothèque.
- Bien plus, il cesse de se limiter à la reproduction de la bibliothèque sur place pour proposer des contenus fouillés.

2.3.5. Faiblesses du modèle

- Il nécessite une volonté politique forte et une réorganisation complète du travail lié au site web.

2.4. Bilan

La Bibliothèque publique d'information tend actuellement vers le premier modèle, puisqu'elle vient d'effectuer une première décentralisation de son site web. Néanmoins, il serait restrictif de se limiter à l'un des deux premiers modèles, qui n'entraînent pas de changement en profondeur de la conception de la place du site au sein de la bibliothèque, et qui risquent de continuer à limiter le site web à un rôle d'information et de communication et à une offre de services certes innovants et nécessaires, mais qui ne suffisent pas à constituer un site complet, susceptible de fidéliser le public existant et d'attirer un public plus large.

En revanche, le troisième modèle, déjà adopté ou en cours d'adoption à la Cité des Sciences et au Louvre, permet d'élaborer de véritables contenus et de construire progressivement un site riche : il correspond davantage au rôle central et innovant de la Bpi.

Afin d'assurer la mise à jour quotidienne du site en termes d'agenda tout en constituant un contenu au fil du temps, la Bpi devrait adopter un modèle mixte

proche de ce qui se met en place au Louvre : elle associerait alors le réseau de contributeurs existants, étendu à davantage de personnes pour permettre par exemple à tous les programmeurs du service Animation de communiquer sur leur travail, à une équipe dédiée au web qui jouerait le rôle de rédacteur en chef et produirait une grande partie du contenu édité en ligne par la bibliothèque. Le service Communication, s'il est effectivement créé, serait alors un interlocuteur privilégié de l'équipe web, sans pour autant en assurer la direction.

3. Une nouvelle place pour le web au sein de la bibliothèque

Au-delà des questions d'organisation pures, s'interroger sur l'alimentation du site web d'une bibliothèque conduit nécessairement à une interrogation plus vaste sur la place du site dans la bibliothèque : comme l'ont montré les trois modèles proposés pour la Bpi, un type d'organisation induit un type de site différent. Après les sites « vitrines » et les services en ligne, il est aujourd'hui temps pour les bibliothèques françaises, et notamment pour les bibliothèques de lecture publique, de s'intéresser davantage aux contenus et aux missions de leurs sites web et de se donner les moyens de leurs ambitions en affirmant la place centrale du site dans la bibliothèque

3.1. Les missions d'un site web de bibliothèque

Une génération émerge qui ne mettra peut-être jamais les pieds dans une bibliothèque, tout en se cultivant et en poursuivant des études. Pour elle, la bibliothèque doit assurer ses missions sur Internet et y permettre « l'accès du public à l'information, à la formation et à la culture⁶² » tout en exerçant son rôle de médiation, plus nécessaire que jamais dans un média où les sources d'information les plus diverses sont représentées. Pour y parvenir, le site peut certes inciter à venir à la bibliothèque, mais il se doit également de proposer un contenu de plus en

plus élaboré afin d'assurer une véritable présence culturelle sur Internet : dossiers thématiques, mise en ligne et développement des petites expositions régulièrement présentées à la Bpi, bibliographies, etc.

3.2. La génération des bibliothécaires-webmestres

La difficulté à élaborer un site de qualité provient souvent, l'exemple de la Bpi l'a prouvé, d'une réticence, voire d'une résistance, face à Internet, du sentiment que ce n'est pas notre métier. Comme le relève Nicolas Morin, « pour nous bibliothécaires, la création et la gestion de sites web de bibliothèque représente une mise en cause professionnelle importante. (...) Le web exige de nous, bibliothécaires, des modes de fonctionnement assez différents de ce à quoi nous sommes habitués. Si l'on prend l'exemple de nos relations avec l'utilisateur, on peut constater qu'elles ont, en surface du moins, un aspect plus personnalisé et plus « marchand », ce qui ne va pas sans poser à la profession que nous sommes quelques difficultés « culturelles ». Il est certain aussi que le développement du web est une concurrence pour la bibliothèque (physique). Pour la bibliothèque, mais pas pour le bibliothécaire⁶³. » Si nous voulons éviter de prendre un retard trop important et de voir nos missions assumées par des organismes privés⁶⁴, il faut nous considérer aujourd'hui comme détenteurs d'une double compétence : bibliothécaires, mais aussi webmestres.

Sans la création de profils de poste entièrement consacrés à la conception intellectuelle du site web de la bibliothèque, celui-ci risque de rester longtemps encore ce travail supplémentaire que l'on a tendance à négliger, quand il devient au contraire nécessaire de le considérer comme un mode d'accès à part entière à la bibliothèque.

Si l'équipe web ne saurait se passer d'au moins une personne de la filière bibliothèques, il pourrait être intéressant de chercher à constituer des équipes mixtes intégrant des profils tournés vers le multimédia, mais pas nécessairement professionnels des bibliothèques. La rédaction d'articles sur Internet nécessite en

⁶² Charte des bibliothèques, adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991. Consultable en ligne sur le site de l'ADBDP : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/droit/chartebib.htm> (consulté le 21 décembre 2004).

⁶³ Nicolas Morin. « Contenus et services des sites web des bibliothèques ». *BBF*, 2003, t. 48, n°4.

effet des compétences particulières. Face au développement de leurs sites Internet, les bibliothèques devront trancher sur des questions de métier : soit l'on élargit le métier de bibliothécaires pour intégrer des profils multimédias, davantage de compétences informatiques et rédactionnelles, soit l'on embauche davantage de personnes extérieures à la filière bibliothèques pour assurer ce type de fonctions.

Dans tous les cas, les bibliothèques devraient rapidement s'ouvrir bien davantage aux possibilités d'Internet : les jeunes bibliothécaires qui seront recrutés dans les dix prochaines années auront connu Internet depuis de longues années et seront davantage accoutumés à son fonctionnement et à son développement.

⁶⁴ Google propose déjà aux anglophones un service de référence en ligne efficace, GoogleAnswers.

Conclusion

L'étude de l'organisation actuelle de la Bibliothèque publique d'information pour l'alimentation de son site web a mis en valeur des traits caractéristiques des problématiques auxquelles sont confrontées aujourd'hui les bibliothèques qui cherchent à proposer un site web riche et de qualité : si le personnel concerné est déjà bien formé et expérimenté en matière de sites Internet, il est difficile de cerner les contenus nécessaires, de les élaborer et de les mettre en ligne. En effet, le site se ressent d'un manque de politique éditoriale clairement définie et communiquée à tous, ainsi que de l'absence d'équipe spécifiquement consacrée à la conception intellectuelle du site.

Une exploration des différentes options adoptées par d'autres établissements – bibliothèques françaises et étrangères, musées, sites de presse – a renforcé ces premières conclusions : les sites qui fonctionnent particulièrement bien et proposent un contenu original reposent tous sur une organisation spécifique au site web, mettant en jeu des « équipes électroniques » ou « éditeurs web ». De telles organisations permettent un réel développement du site web, qui devient alors bien plus qu'un moyen d'information et de communication, une nouvelle porte d'accès aux contenus et aux services proposés sur place par l'établissement.

Après un examen des différents modèles applicables à la Bibliothèque publique d'information, il apparaît que la mise en place d'une équipe spécialisée dans le site web est le plus sûr moyen, sinon le seul, d'élaborer un site web conforme à l'exigence d'innovation et de qualité qui a toujours fait le succès de cette bibliothèque. Cette solution ne saurait naturellement s'appliquer à toutes les bibliothèques publiques ; néanmoins, elle mérite réflexion de la part des établissements pour lesquels le site web devient chaque jour davantage un moyen privilégié d'attirer et de fidéliser leurs usagers.

Bibliographie

SITES WEB DE BIBLIOTHÈQUE

American Library Association. « Guidelines for Cooperative Reference Service Policy Manual ». 1998.
<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=reference&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=10638> (consulté le 8 octobre 2004).

Emmanuelle Ashta. Définir la politique éditoriale pour le site web d'une bibliothèque. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2000.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/ashta.pdf> (consulté le 8 novembre 2004).

Piero Cavaleri. « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne ». *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, tome 48, p. 24-32.

Gaëla Bru, Thomas Jouneau, Anne Stenta et Isabelle Suchel-Mercier. *Essai de typologie des sites web de bibliothèques*. Mémoire de recherche. Villeurbanne : Enssib, 2001.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-RECH-16.pdf> (consulté le 8 novembre 2004).

Caroline Bruley. « Les sites web des bibliothèques universitaires ». *BBF*, 2003, t. 48, n°4, p. 14-23.

Françoise Gaudet et Claudine Lieber. « Les Ressources électroniques dans les bibliothèques américaines : L'offre, les services, les usages ». Voyage d'étude aux USA, avril 2002. Document non publié.

Nicolas Morin. *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2001.
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/morin.pdf> (consulté le 8 novembre 2004)

Nicolas Morin. « Contenus et services des sites web des bibliothèques ». *BBF*, 2003, t. 48, n°4, p. 9-13.

SITES DE PRESSE

Fabien Claire. « Libération.fr : des news et de l'interactivité ». *Journal du Net*, 13 septembre 2001. <http://www.journaldunet.com/0109/010913liberation.shtml> (consulté le 29 novembre 2004).

Philippe Guerrier. « Les « évolutions profondes » de Liberation.fr ». *Journal du Net*, 7 septembre 2000. <http://www.journaldunet.com/0009/000907liberation.shtml> (consulté le 29 novembre 2004).

Philippe Guerrier. « Droits d'auteur sur Internet : Libération s'offre un accord rétroactif ». *Journal du Net*, 10 avril 2001. <http://www.journaldunet.com/0104/010410liberation.shtml> (consulté le 29 novembre 2004).

Charles de Laubier. *La Presse sur Internet*. Paris : Presses Universitaires de France, 2000, coll. « Que sais-je », n°3582.

« Libération en mouvement ». *Libération*, 15 septembre 2003.

« liberation.fr, le site du journal, se développe ». *Libération*, 13 avril 2004.

« Michel Colonna d'Istria est mort ». *Libération*, 13 août 2002.

Rédaction du Journal du Net. « La presse française maintient le cap Internet pour 2001 ». *Journal du Net*, 13 avril 2001. <http://www.journaldunet.com/0104/010413liberation.shtml> (consulté le 29 novembre 2004).

Serge July. « Libération en 2003 ». *Libération*, 21 janvier 2003.

RESSOURCES HUMAINES EN BIBLIOTHÈQUE

Florence Belot, David Liziard et Brigitte Maury. *Le Management des ressources humaines en bibliothèque municipale*. Mémoire de recherche. Villeurbanne : Enssib, 2003. <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2003-RECH-07-belot.pdf> (consulté le 8 novembre 2004).

Jean-Marc Capelle, Christine Fleury, Otilia Henriet et Claudie Madjarev. *Le Management des ressources humaines en bibliothèque universitaire*. Mémoire de recherche. Villeurbanne : Enssib, 2003. <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2003-RECH-14-capelle.pdf> (consulté le 8 novembre 2004).

Lucile Collignan. *Les Systèmes d'information, entre usagers et bibliothécaires*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2003.

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/collignan.pdf> (consulté le 16 décembre 2004).

Thierry Giappiconi. « De la bibliothéconomie au management ». *BBF*, 1998, t. 43, n°2, p. 26-34.

Thierry Giappiconi et Pierre Carbone. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1997. Collection Bibliothèques.

Thierry Giappiconi. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001. Collection Bibliothèques.

Marie Smouts. *La Communication interne en bibliothèque : l'exemple du SCD de l'université Lyon 1*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2003. <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/smouts.pdf> (consulté le 8 novembre 2004).

EVOLUTIONS DU MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE ET MISSIONS DES BIBLIOTHEQUES

Dominique Arot. « Les valeurs professionnelles du bibliothécaire ». *BBF*, 2000, t. 45, n°1, p. 33-41.

Charte des bibliothèques, adoptée le 7 novembre 1991 par le Conseil supérieur des bibliothèques. Consultable en ligne sur le site de l'ADBDP : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/droit/chartebib.htm> (consulté le 21 décembre 2004).

Olivier Chourrot. « Du métier de bibliothécaire à l'organisation apprenante ». Actes du congrès de l'Association des bibliothécaires français : *Territoire du métier : anciennes et nouvelles frontières*, 11-14 juin 2004. <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/CHOURROT.pdf> (consulté le 10 novembre 2004).

Françoise Gaudet et Claudine Lieber. « L'Amérique à votre porte ». *BBF*, 2002, t. 47, n°6, p. 70-77.

Caroline Wiegandt. « Bibliothécaire/documentaliste : repenser nos métiers du point de vue de l'utilisateur final ». Actes du congrès de l'Association des bibliothécaires français : *Territoire du métier : anciennes et nouvelles frontières*, 11-14 juin 2004. <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/WIEGANDT.pdf> (consulté le 10 novembre 2004).

RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

Biblio-Acid : <http://www.biblioacid.org> (consulté le 16 décembre 2004).

Site de l'American Library Association : <http://www.ala.org> (consulté le 16 décembre 2004).

Site de l'Association of Research Libraries : <http://www.arl.org> (consulté le 16 décembre 2004).

Encyclopédie Wikipedia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> (consulté le 16 décembre 2004).

SITES OBSERVÉS

France

Bibliothèque électronique de Lisieux : <http://www.bmlisieux.com/> (consulté le 16 décembre 2004).

Bibliothèque municipale de Lyon : <http://www.bm-lyon.fr> (consulté le 16 décembre 2004).

Cité des Sciences et de l'Industrie : <http://www.cite-sciences.fr/> : (consulté le 16 décembre 2004).

Enssib : <http://www.enssib.fr> (consulté le 16 décembre 2004).

Guichet du Savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon : <http://www.guichetdusavoir.org> (consulté le 16 décembre 2004).

Musée du Louvre : <http://www.louvre.fr> (consulté le 16 décembre 2004).

Europe

Bibliothèque d'Helsinki : <http://www.lib.hel.fi> (consulté le 16 décembre 2004).

Deutsche Internet Bibliothek : <http://www.internetbibliothek.de> (consulté le 16 décembre 2004).

Zentral- und Landesbibliothek Berlin : <http://www.zlb.de> (consulté le 16 décembre 2004).

Amérique du Nord

Internet Public Library : <http://www.ipl.org> (consulté le 16 décembre 2004).

Los Angeles Public Library : <http://www.lapl.org> (consulté le 16 décembre 2004).

New York Public Library : <http://www.nypl.org> (consulté le 16 décembre 2004).

Queens Borough Public Library : <http://www.queenslibrary.org> (consulté le 16 décembre 2004).

San Francisco Public Library : <http://sfpl.lib.ca.us> (consulté le 16 décembre 2004).

St. Joseph County Public Library : <http://sjcpl.lib.in.us> (consulté le 16 décembre 2004).

Table des annexes

ANNEXE 1 : PAGE D'ACCUEIL DU SITE DE LA BPI	77
ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME ACTUEL DE LA BPI	79
ANNEXE 3 : PROPOSITION D'ORGANIGRAMME POUR LA BPI.....	81
ANNEXE 4 : PROPOSITION D'INDICATEURS POUR LE SITE WEB	83

Annexe 1 : Page d'accueil du site de la Bpi

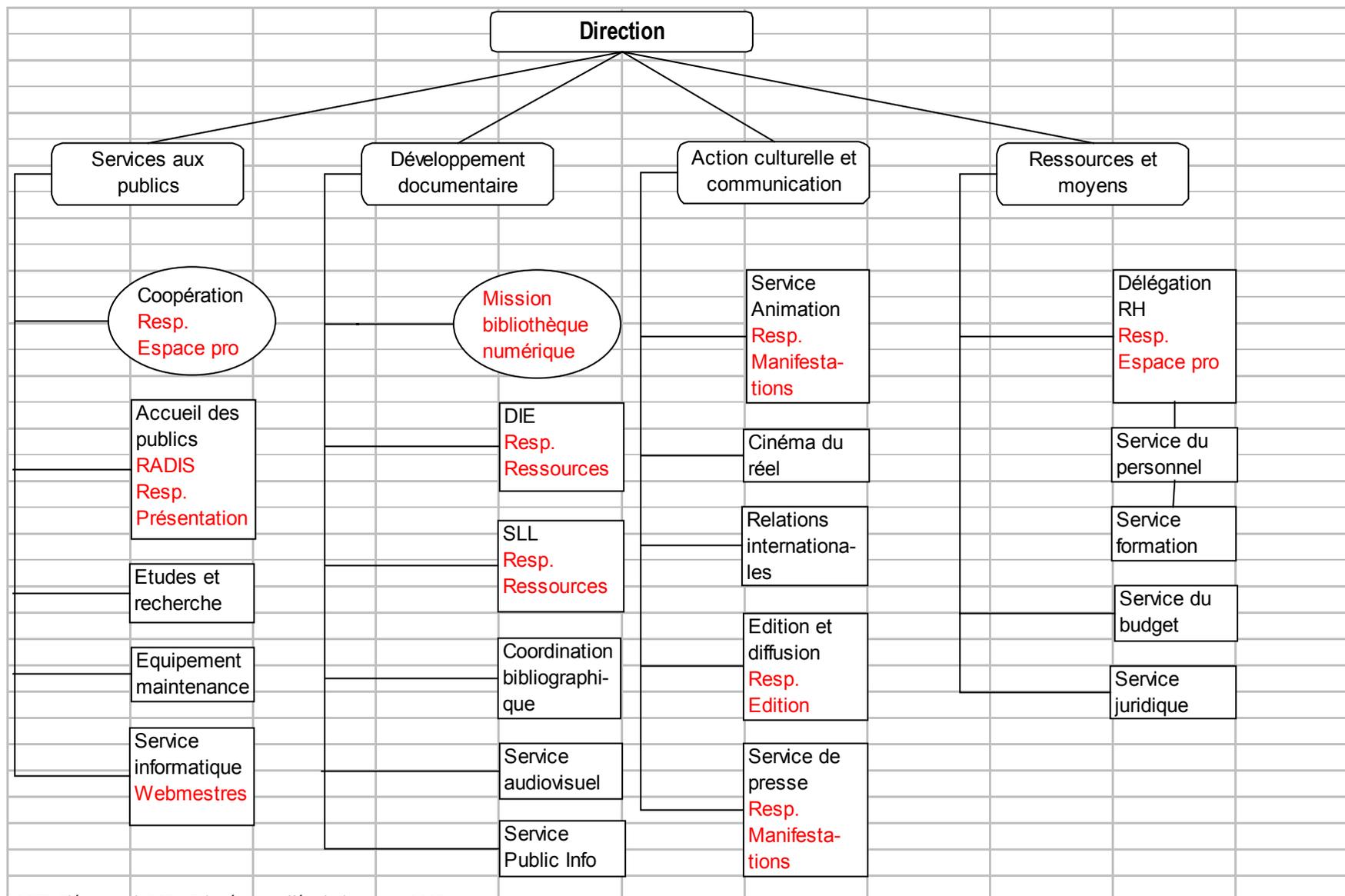


Annexe 2 : Organigramme actuel de la Bpi

Les fonctions liées au site web sont en rouge.

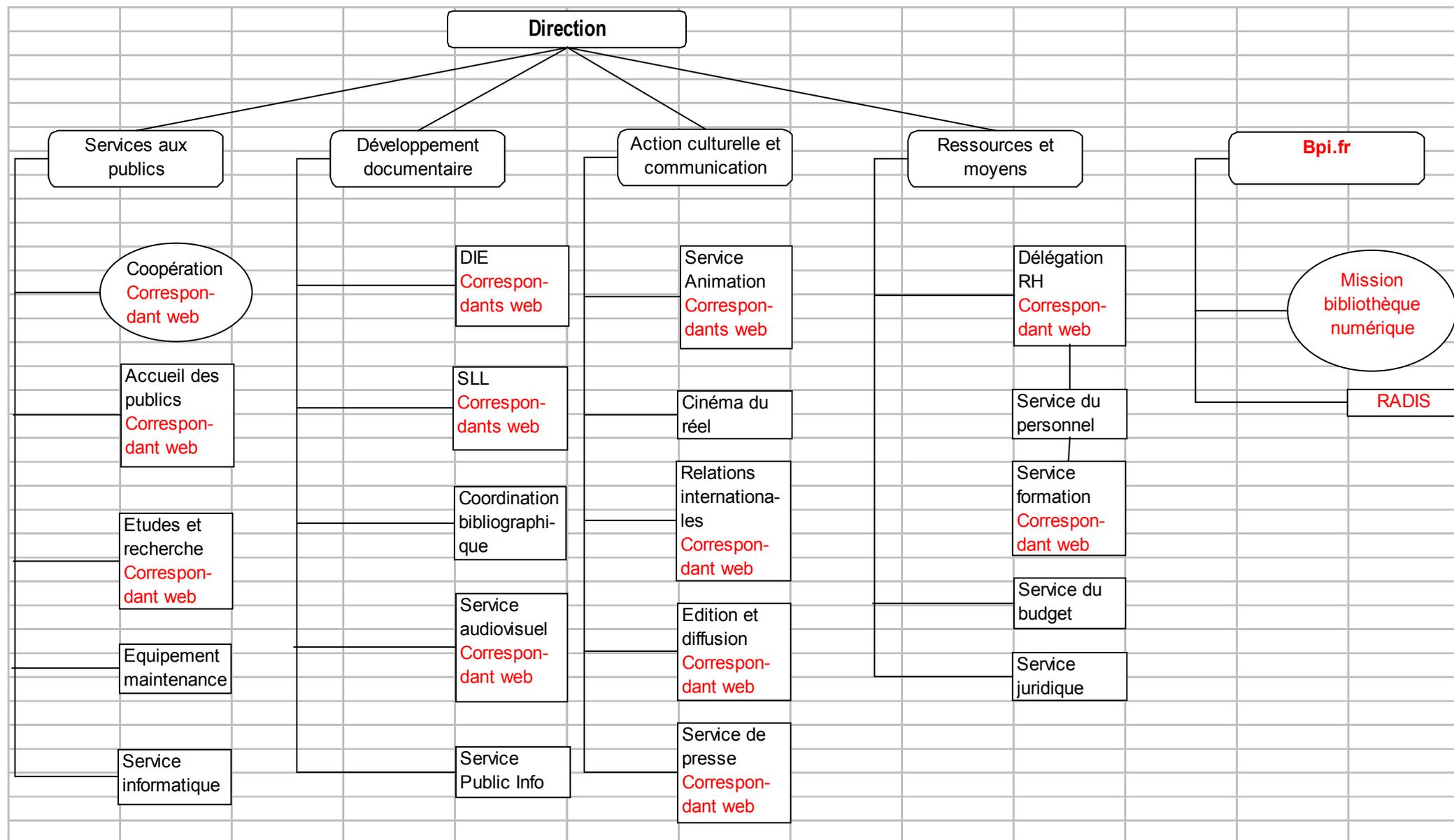
DIE : Documents imprimés et électroniques.

SLL : Sons, langues et logiciels.



Annexe 3 : Proposition d'organigramme pour la Bpi

Les fonctions liées au site web sont en rouge.



Annexe 4 : Proposition d'indicateurs pour le site web

Indicateur	Objectif	Définition	Méthode	Interprétation
Fréquentation du site web	Vérifier que le succès du site web croît régulièrement.	Comptage du nombre de visites et de visiteurs uniques par jour, semaine, mois, année. Comparaison avec les chiffres de l'année précédente. Comparaison avec les sites d'autres grands établissements français (BnF, Louvre, Cité des Sciences, BM de Lyon, etc.)	Outil de statistiques classique, indiquant la provenance géographique et le cas échéant institutionnelle, le navigateur utilisé, etc.	Comparaison avec la fréquentation de la bibliothèque sur place : les pics de fréquentation correspondent-ils ? ou sont-ils inverses ? La fréquentation du site est-elle à la hauteur des sites comparables ?
Parcours des internautes sur le site web	Evaluer la consultation de l'offre en ligne et le succès des différentes rubriques. Evaluer l'accessibilité du site <i>via</i> les moteurs de recherche.	Point d'entrée des internautes (page d'accueil, moteur de recherche, mots-clés utilisés pour la recherche). Ordre des pages visitées. Statistiques fines par page.	Outil de statistiques perfectionné.	Le site est-il bien indexé dans les moteurs de recherche ? Les contenus sont-ils exploités par les internautes ? Quels sont les parcours types sur le site ?
Profil des usagers du site web	Adapter l'offre à son public et conquérir de nouveaux publics grâce à une offre adaptée.	La définition du profil inclut : provenance géographique, fréquentant ou non de la bibliothèque sur place, scolaire/étudiant/actif, homme/femme, catégorie socio-professionnelle, handicap éventuel.	Outil de statistique du site pour la provenance géographique. Questionnaires diffusés régulièrement sur le site sous forme de pop-ups. Enquêtes ponctuelles du Service Etudes et Recherche incluant le profil de l'utilisateur interrogé.	Comparaison avec le public sur place : le site web permet-il de toucher de nouveaux publics et des publics qui ont difficilement accès à la bibliothèque sur place (pour des raisons d'horaire ou de situation géographique par exemple) ? Est-il fréquenté par des déficients visuels qui ne fréquentent pas la bibliothèque sur place ?
Satisfaction des usagers	Evaluer la réussite du	Opinion des usagers sur une série de	Questionnaires diffusés sous	Comment améliorer l'offre

du site web	site du point de vue des usagers.	points : ergonomie du site, qualité des contenus, richesse de l'information, qualité des services, attentes supplémentaires.	forme de pop-ups. Enquêtes ponctuelles du SER avec entretiens et focus groups.	existante pour répondre aux attentes des usagers ? Comment mieux signaler les contenus existants ?
--------------------	-----------------------------------	--	--	--