

Virturéalité. La bibliothèque sera 2.0... quoique !

A cette question portant incertitudes, inquiétudes ou espoirs, la réponse à donner est carrément non. Ou plutôt : oui et non. Oui parce que toute bibliothèque se doit d'évoluer par rapport aux services et prestations offertes au public, et le Web 2.0 représente une réelle opportunité à saisir. Non parce que la bibliothèque est tout d'abord un lieu physique, tangible, avec des missions claires de conservation et de mise à disposition de ses collections. Ses missions traversent le temps : rassembler, organiser et diffuser le savoir, le patrimoine et la culture. Simplement le numérique oblige à les revisiter et les technologies 2.0 ouvrent la perspective de nouveaux services.

Depuis qu'elles existent, les bibliothèques n'ont eu de cesse d'évoluer, de s'adapter : la plus grande évolution - pour le grand public et les bibliothécaires eux-mêmes - est certainement due à l'influence de Melvil Dewey qui, à la fin du 19^{ème} siècle avec l'adoption de sa classification, permet l'ouverture des portes des bibliothèques et du savoir au plus grand nombre. Le libre accès aux collections est rendu possible, celles-ci n'étant plus réservées aux lettrés, ecclésiastes et savants, seuls autorisés à les consulter auparavant. A l'heure actuelle, plus de 60 000 bibliothèques dans 112 pays utilisent la classification Dewey [1]. La deuxième grande évolution marque le monde de la documentation de manière quasi indélébile, avec les travaux de Paul Otlet : Paul Otlet, « l'homme qui voulait classer le monde » est né à Bruxelles (Belgique) en 1868. Son ouvrage essentiel, le *Traité de documentation* (1934) [2], est à la fois symbolique et central dans le développement des sciences de l'information et de la documentation dans la première moitié du xx^e siècle : dès cette époque, ce domaine est déjà bien vivant et l'ouvrage d'Otlet est un apport novateur aux sciences de l'information. Figure majeure dans le développement de la documentation, il n'a eu de cesse de trouver des solutions à un problème se posant à la société dans son ensemble : rendre accessible le savoir à tous ceux qui en ont besoin, grâce à la coopération internationale des bibliothèques, à l'élaboration de normes d'échanges, à l'établissement de classifications. Il a donné sa vie et sa fortune à la documentation. Avec son ami Henri La Fontaine (militant du Parti ouvrier belge, prix Nobel de la paix en 1913 pour ses travaux à la base de la Société des Nations [SDN]), il crée l'Institut international de bibliographie, devenu plus tard la Fédération internationale pour l'information et la documentation (FID) : cet institut rassemblait les notices d'ouvrages parus depuis l'invention de l'imprimerie. À la veille de 1914, il a l'idée du Mundaneum, sorte de cité mondiale de l'information, base de la Société des Nations (SDN), ancêtre de l'ONU.

La troisième évolution significative - plus proche de nous - est celle d'Internet : la visibilité des bibliothèques s'est considérablement accrue, avec la mise en ligne des catalogues de bibliothèques (OPAC), puis des collections numérisées incluant périodiques, ouvrages ou autres documents (notamment iconographiques). La numérisation du monde qui est en cours est un phénomène irréversible quoiqu'on en dise, et les bibliothèques y participent : de lieu physique, peu à peu, la bibliothèque s'est déplacée vers le monde virtuel ou mieux, elle investit les deux espaces à la fois, réelle grâce à un bâtiment, des locaux et des bibliothécaires ; virtuelle dans Second Life [3] en utilisant le Web 2.0. Elle est à la fois tangible – implantée dans la cité, souvent la fierté locale - et intangible, ses collections sont consultables sur place ou à distance : les projets de

bibliothèques numériques se bousculent soit par l'intermédiaire d'initiatives privées (telle GoogleBooks [4]) ou par la mise en place de projets publics (telle Europaena [5], la bibliothèque numérique européenne). Mais la question de fond reste la même que celle posée par M. Dewey : comment faciliter l'accès à ces collections numérisées ? Pour y répondre, les prestations et les services offerts évoluent également, car le lien entre le public et les collections, l'utilisateur et l'information est plus que jamais nécessaire. Le Web 2.0 offre, peut-être pour la première fois dans l'histoire des technologies, une infinité de possibilités pour tisser des liens renforcés et étendus entre la bibliothèque et l'utilisateur.

Alors, le Web 2.0 est-il une chance à saisir ou un phénomène de mode ? La bibliothèque 2.0 est clairement une forme modernisée de la notion de service à l'utilisateur : elle reflète une transition dans la manière dont celui-ci lui est fourni. L'utilisateur devient un des acteurs de la bibliothèque, il participe à son évolution. Comment ? : en donnant son avis sur le blog de la bibliothèque (parfois en la critiquant vertement : un lecteur de la Bibliothèque centrale de Berlin a ouvert un blog en 2005 – arrêté depuis – pour dire tout le mal qu'il en pensait, blog qui eût un grand écho dans la communauté professionnelle outre-rhin), ou sur l'adresse de contact ; en participant à des groupes d'utilisateurs afin de répondre à des enquêtes (reprenant la fameuse notion marketing de groupes-cibles) en ligne ; en participant activement à la réalisation d'une recherche déposée sur le service de référence en ligne (par le chat notamment, où un contact direct s'établit entre le bibliothécaire et l'utilisateur) donnant ainsi au concept de « relation de service » une nouvelle dimension, virtuelle celle-ci. A l'accueil physique au service de référence en présentiel s'adjoint maintenant l'accueil virtuel, non moins exigeant : entretien de référence en ligne (par chat ou Instant Messenger), recherche d'information, formation à l'information grâce à des didacticiels en ligne, toutes ces activités qui caractérisent désormais la référence virtuelle sont un prolongement de l'accueil sur place en bibliothèque.

D'autres exemples ? : l'utilisation des OPACs génère un réel flux d'informations quand le catalogue en ligne est enrichi [6] grâce à des formats d'échange tel FRBR (**Functional Requirements for Bibliographic Records / Spécifications fonctionnelles des notices bibliographiques**) [7]. A partir d'une notice bibliographique classique, l'utilisateur accède, par des liens hypertexte au contenu des documents. Couvertures et résumés d'ouvrages (à l'exemple d'Amazon) [8], sommaires de revues, texte intégral, images numérisées sont disponibles. Les avis, critiques des lecteurs peuvent également enrichir les notices. En retour, ils sont avertis des nouvelles acquisitions par un fil RSS, et les réserver. Ils peuvent aussi proposer à l'achat des nouveautés. Les portails de bibliothèques sont un autre exemple du nouveau lien qui s'instaurent entre la bibliothèque et ses utilisateurs : avec en ligne de mire la personnalisation des services (tendance actuelle qui met l'utilisateur au cœur de toute action), chaque utilisateur ouvre un compte personnel qu'il gère lui-même, intégrant ses emprunts, réservations, propositions d'achats, mais également ses sources d'information préférées (périodiques en ligne, bases de données...) ; l'abonnement à un profil de veille peut être intégré dans l'offre globale. Les futures bibliothèques universitaires, qui se conçoivent comme des centres E-Learning, adoptent les nouvelles technologies avec bonheur : la future

bibliothèque de l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne souhaite utiliser le téléphone portable comme moyen de communication direct avec les étudiants et les enseignants, afin de les informer rapidement [9].

IFLA 2.0

Les conférences annuelles de l'International Federation of Libraries and Institutions Associations (IFLA) sont le reflet des évolutions en cours et prennent en compte la dimension du changement de rapport avec l'utilisateur. C'est en 2007, à Durban en Afrique du Sud, que la communication de Patrick Danowski, tout jeune professionnel de la Staatsbibliothek zu Berlin, fait grand bruit. Intitulée « Bibliothèque 2.0 et contenu produit par l'usager. Que peuvent faire les usagers pour nous ? », cette communication aborde la question des wikis en bibliothèque au travers de deux exemples, Wikipedia et Wikimedia [10]. Tournée également vers les bibliothèques des pays en développement, la Fédération est consciente que le développement des technologies constitue un réel problème dans ces pays. Cependant, de nombreux bibliothécaires pensent que le Web 2.0 pourrait constituer une vraie opportunité de développement pour le Sud [11]. L'apport de l'IFLA dans le domaine des technologies est essentiellement normatif : le format FRBR est un des résultats des travaux de la Fédération.

Le Web 2.0 est donc une étape parmi les évolutions technologiques. Sur un plan purement français, même si des efforts sont faits, les bibliothèques marquent un certain retard dans l'intégration du Web 2.0 (il est cependant difficile de comparer la situation des bibliothèques municipales et celle des bibliothèques universitaires) : peur ou méconnaissance ? La raison en est certainement par manque de moyens (financiers ; ressources humaines) et de temps. Les bibliothèques allemandes paraissent nettement plus avancées en la matière [12]. Il faut, malgré tout, mentionner les blogs professionnels hexagonaux très nombreux, qui montrent que bibliothécaires et documentalistes se sont emparés du Web 2.0, tout comme leur présence sur Wikipedia avec des articles fournis dans la catégorie Sciences de l'information, ou sur Flickr.com. La plupart des outils du Web 2.0 pouvant être mis en place ne représentent pas des investissements financiers lourds, ils devraient donc investir les bibliothèques françaises dans un délai assez court.

La bibliothèque, lieu physique, n'est pas prête à disparaître : en associant ses utilisateurs à son action, avec l'apport notamment du Web 2.0, elle montre son engagement à faire partie du paysage actuel de l'information.

Jean-Philippe Accart

[1] Source OCLC (Online Library Computer Center), propriétaire de la classification Dewey : <http://www.oclc.org>

[2] OTLET P., Traité de documentation. Le livre sur le livre. Théorie et pratique, Bruxelles, Éditions

Mundaneum, Palais mondial, 1934, réédité par le Centre de lecture publique de la Communauté française de Belgique, Liège, 1989.

[3] Voir: <http://secondlifelibrary.blogspot.com/>

[4] Liste des bibliothèques partenaires de GoogleBooks:
<http://books.google.com/googlebooks/partners.html> S

[5] Europeana : <http://www.europeana.eu/>

[6] Sur les catalogues enrichis de bibliothèques, voir: <http://doc.rero.ch/search.py?recid=5397&ln=fr>

[7] Voir: <http://www.bnf.fr/pages/infopro/normes/no-acFRBR.htm>

[8] Voir le catalogue collectif des bibliothèques du Réseau de Suisse occidentale (RERO) :
<http://www.rero.ch>

[9] Centre E-Learning EPF de Lausanne (Suisse) : <http://library.epfl.ch/>

[10] Voir: www.ifla.org/IV/ifla73/papers/113-Danowski-trans-fr.pdf

[11] Voir le blog Librarian 1.5 : <http://lib1point5.wordpress.com/2006/11/20/ifla-20/>

[12] Voir articles précédents de l'auteur dans Archimag : « Un vent (ou un ouragan ?) de Web 2.0, Archimag, mai 2007, p. 30-31 et « Les blogs cartonnent dans les bibliothèques allemandes », Archimag, juin 2007, p. 30.