

La bibliothèque 2.0 émerge à Québec



par Pierre Chicoine
Pierre.Chicoine@bibl.ulaval.ca

Le Web a une réalité mouvante, en perpétuel changement, une terra incognita à laquelle nous devons sans cesse nous adapter pour y établir de nouveaux comptoirs de service. Nous allons maintenant explorer la carte servant à naviguer dans ce territoire et détailler les services mis en place à la Bibliothèque de l'Université Laval depuis 2006.

The Web 2.0 Library Emerges at Quebec The Web is a fluid reality and a "terra incognita" to which we must always adapt with the goal of establishing new services. In this article we will explore the map used to navigate this territory and describe the services put in place at Université Laval since 2006.

Le Web ne peut plus aujourd'hui être considéré sous l'angle strictement informatique et technologique. Il se borne de moins en moins à une fonction de vitrine comme les sites de première génération du début de la démocratisation d'Internet. Le Web est maintenant un média à part entière et, qui plus est, un média social, conformément au concept de Web 2.0 qui recouvre un ensemble des pratiques participatives et communautaires.

De plus en plus, les sites Web deviennent des lieux offrant aux usagers la possibilité d'interagir, de collaborer, et deviennent des destinations particulièrement attrayantes. La bibliothèque doit apprendre à tirer profit de cette force d'attraction en développant des stratégies de séduction s'appuyant sur la fréquentation de ces sites qui s'avèrent, de plus en plus, des incontournables sur le plan des communications.

Si on peut penser que certains sites, tel Facebook, sont à la mode de manière passagère, on ne peut douter de la force du phénomène. L'étude du CEFRIO¹ conduite auprès du public québécois depuis 1999 confirme l'importance du Web 2.0 chez les 18-34 ans. Blogues, wikis et réseaux sociaux font partie des pratiques courantes, rejoignant près de la moitié des jeunes. On peut même voir l'émergence du mobile avec 16 % d'utilisation chez ce même groupe. En fait, Internet devient LE média des jeunes et donc celui de l'avenir.

Incidentement, le Web devient un nouveau « centre de gravité » pour l'aspect communication de toute entreprise ou organisation. On voit une autre manifestation de la « migra-

tion » vers Internet lorsqu'une entreprise de radiodiffusion traditionnelle redéfinit son modèle d'affaires pour le centrer sur le Web. Skyrock², une station de radio française majeure, a ainsi suivi la popularité de son réseau social pour se redéfinir comme une entreprise Web possédant une radio et non pas comme une radio diffusant sur le Web! Un site Web représente plus qu'un simple moyen promotionnel et doit être considéré comme une entreprise en soi. Pour la bibliothèque, tout s'y trouve : catalogue, bases de données, ressources électroniques, aide à l'utilisateur. Et maintenant il est même possible d'y transposer la richesse de l'interaction avec le personnel!

Approche de service ancrée dans le contenu

Le positionnement représente l'enjeu principal de la bibliothèque dans le nouvel espace numérique. Pour continuer à bien servir sa clientèle, la bibliothèque doit créer de nouveaux réseaux d'interactions dans cet environnement afin d'y prolonger son offre de service de manière efficace.

La matière première du positionnement est le contenu – que la bibliothèque connaît très bien – mais qui doit emprunter une tangente « relationnelle », en collaboration avec les usagers.

Une première phase de développement a permis à la Bibliothèque de l'Université Laval d'offrir, en janvier 2006, les nouveaux portails thématiques. Ceux-ci remplaçaient avantageusement les biblioguides plus traditionnels et, surtout, offraient plusieurs caractéristiques des blogues : ajout de contenu simplifié grâce à une interface d'édition intuitive (avec un système de gestion de contenu ou CMS en anglais), affichage de nouvelles, espace promotionnel. L'interaction n'est cependant pas directe et intégrée au système, puisque les suggestions et commentaires se font via des formulaires plus traditionnels.

Les portails thématiques rassemblent et organisent les ressources et les services spécifiques à chaque discipline. L'utilisation du site est d'autant plus simplifiée que celui-ci intègre maintenant le catalogue Ariane et les ressources électroniques accessibles en ligne. Cela signifie que l'accès aux notices, aux bases de données, aux périodiques et aux monographies électroniques se fait directement à partir de leurs mentions aux portails thématiques. Cette approche facilite la recherche en dirigeant rapidement l'utilisateur vers les sources d'information les plus pertinentes pour son domaine d'études et permet de transposer dans l'environnement numérique l'expertise des bibliothécaires tout en favorisant une offre de services plus personnalisés.

Simple comme bonjour !

Un simple fichier envoyant une requête au catalogue suffit pour intégrer iGoogle, Netvibes, ainsi que les applications comme Windows Live et Opera. Voici un exemple d'un gadget logiciel (*widget*) pour Ariane, le catalogue de la Bibliothèque de l'Université Laval:

http://www.bibl.ulaval.ca/widget/ariane_netvibe.html

Après installation, les usagers peuvent lancer en un clic une interrogation des ressources de la bibliothèque à partir de leurs applications préférées.

La réponse des usagers à cette approche a été très positive, puisque la consultation des pages a doublé. Lors des quatre premiers mois de fréquentation, le nombre de visiteurs est ainsi passé de 58 614 en 2005 pour les biblioguides à 122 000 en 2006 pour les portails thématiques.

Une seconde phase de développement, bien entamée, permet d'offrir une veille informationnelle avec l'agrégation de fils RSS provenant d'une sélection de périodiques électroniques, d'intervenants clés comme l'American Psychological Association et d'une extraction sur mesure des nouvelles acquisitions de la bibliothèque. Il s'agit d'une sorte de salle de lecture virtuelle donnant accès à un contenu d'actualité ainsi qu'aux principaux outils documentaires. Encore une fois, la réponse des usagers est favorable, avec une augmentation significative de la consultation des pages, passant notamment, dans le cas du portail de psychologie, de 31 066 en 2007 à 52 610 en 2008.

Nouveaux comptoirs de services

Un site Web constamment renouvelé se révèle essentiel, mais il faut aussi intégrer progressivement les outils Web 2.0. La priorité se déplace de la seule expertise des bibliothécaires, l'information, l'outil ou la technologie, pour se porter sur l'expérience de l'utilisateur. Bref, il s'agit de bâtir un site Web en phase avec la nouvelle génération et avec la nouvelle réalité du virtuel. Une bibliothèque 2.0 en émergera avec une offre de service encore plus attrayante, efficace, dynamique et surtout interactive.

Dans l'optique d'une architecture de participation, il apparaît pertinent d'ouvrir la possibilité aux usagers de prendre part au travail de référencement en mettant à leur disposition un espace et des moyens technologiques pour intervenir dans la construction du contenu des portails eux-mêmes. Ainsi, des étudiants de premier cycle pourraient, par exemple, pointer les ressources les plus pertinentes pour un cours donné ou partager avec les autres étudiants de l'information incontournable sur les ressources documentaires. Les applications sont nombreuses.

Portails 2.0

La voie expérimentée depuis janvier 2008 consiste à transposer des portails thématiques dans l'outil Netvibes³. Ceci facilite la consultation sur mesure de divers contenus en permettant à un utilisateur de créer son portail personnel composé de flux RSS, de gadgets logiciels (« widgets ») comme la lecture de la météo ou l'intégration de contenus provenant de réseaux sociaux tels Flickr et Facebook, en plus de centaines d'API (comme des traducteurs et méta-moteurs). Il s'agit de choisir parmi les modules disponibles, qu'ils soient proposés par Netvibes ou par les utilisateurs eux-mêmes. Simple d'utilisation, l'application guide l'utilisateur dans les différentes étapes de la création de son portail. Netvibes permet en outre de créer des espaces publics, appelés « univers », offrant les mêmes possibilités d'intégration. Cette fonctionnalité récente est utilisée pour la transposition des portails thématiques, notamment en génie civil, génie chimique et génie des mines⁴.

L'utilisation de Netvibes marque un tournant dans l'offre de service de la bibliothèque : il s'agit, en effet, d'utiliser un site externe sans en avoir pleinement le contrôle! Ce choix a été fait pour développer les services rapidement et à peu de frais tout en minimisant les ressources humaines affectées à la mise en place du service. Il s'agit maintenant de voir comment nos usagers interagiront avec ces nouvelles interfaces et s'ils se les approprieront réellement. Nous participons ainsi plus facilement à la mouvance Web 2.0. Comme les investissements pour ces initiatives sont réduits au minimum du côté de la technologie, nous pouvons nous centrer sur le contenu et envisager les choix technologiques qui se présentent en gardant toutes les portes ouvertes.

De site Web à services Web

Nous assistons à une autre transformation, le site Web centralisé est « déconstruit » en « services Web » permettant de distribuer la consultation et l'utilisation des services de la bibliothèque. Cette approche constitue une tendance irréversible avec la multiplication des réseaux sociaux et la création de portails personnalisés par les usagers. Dans ce contexte, le catalogue est un indispensable de la « distribution » de la bibliothèque. Les usagers ne doivent plus être obligés de venir au catalogue. Il faut que celui-ci soit offert plus largement, sous forme de services Web, et ce, afin de contribuer à un meilleur positionnement de la bibliothèque sur la planète Web.

Références

1. CEFRIO, NETendances 2007 : évolution de l'utilisation d'Internet au Québec depuis 1999
2. <http://www.skyrock.com/>
3. www.netvibes.com
4. http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/chercher/genie_chimique
http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/chercher/genie_mines
http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/chercher/genie_civil

Webmestre au service des bibliothèques de l'Université Laval