

Le Web 2.0 dans les bibliothèques : vers un nouveau modèle de service

Web 2.0 in Libraries: Towards a New Model of Service

Web 2.0 en las bibliotecas: hacia un nuevo modelo de servicio

Houda Bachisse et Christine Dufour

Volume 57, numéro 1, janvier–mars 2011

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1028960ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1028960ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Bachisse, H. & Dufour, C. (2011). Le Web 2.0 dans les bibliothèques : vers un nouveau modèle de service. *Documentation et bibliothèques*, 57(1), 5–17.
<https://doi.org/10.7202/1028960ar>

Résumé de l'article

Cet article introduit le concept du Web 2.0 pour définir celui de « bibliothèque 2.0 ». Il suggère que les réflexions récentes sur l'évolution de l'offre de service des bibliothèques passent par une connaissance des technologies et de la philosophie qui sous-tendent le Web 2.0. L'objectif d'une telle démarche est d'explorer de nouvelles approches de fonctionnement des bibliothèques qui coïncident avec les nouvelles approches de recherche et d'appropriation de l'information des usagers. Les technologies comme les blogues, les sites Wikis, les fils RSS ou encore les outils de réseautage sociaux jouent un rôle important dans cette évolution de prestation de service. Notre exploration passera entre autres par la présentation d'une nouvelle conceptualisation du fonctionnement des bibliothèques où les notions de co-création, de service évolutif et d'interdépendance constituent les maîtres mots, voire l'échafaudage d'une bibliothèque « écosystème ». En se basant sur la notion de co-création, nous étudierons la place de l'utilisateur dans cet « écosystème » ainsi que les changements à effectuer tant du point de vue des usages, de l'organisation que des missions.

Le Web 2.0 dans les bibliothèques : vers un nouveau modèle de service

HOUDA BACHISSE

Édimestre, Agence universitaire de la Francophonie (AUF), Montréal
houda.bachisse@auf.org

CHRISTINE DUFOUR

Professeure adjointe, EBSI, Université de Montréal
christine.dufour@umontreal.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Cet article introduit le concept du Web 2.0 pour définir celui de « bibliothèque 2.0 ». Il suggère que les réflexions récentes sur l'évolution de l'offre de service des bibliothèques passent par une connaissance des technologies et de la philosophie qui sous-tendent le Web 2.0. L'objectif d'une telle démarche est d'explorer de nouvelles approches de fonctionnement des bibliothèques qui coïncident avec les nouvelles approches de recherche et d'appropriation de l'information des usagers. Les technologies comme les blogues, les sites Wikis, les fils RSS ou encore les outils de réseautage sociaux jouent un rôle important dans cette évolution de prestation de service. Notre exploration passera entre autres par la présentation d'une nouvelle conceptualisation du fonctionnement des bibliothèques où les notions de co-crédation, de service évolutif et d'interdépendance constituent les maîtres mots, voire l'échafaudage d'une bibliothèque « écosystème ». En se basant sur la notion de co-crédation, nous étudierons la place de l'utilisateur dans cet « écosystème » ainsi que les changements à effectuer tant du point de vue des usages, de l'organisation que des missions.

Web 2.0 in Libraries : Towards a New Model of Service

This article uses the concept of Web 2.0 to define the concept of "library 2.0". It suggests that the recent analyses of the evolution of the service offer of libraries are necessarily linked to the knowledge of technologies and to the philosophy underlying the Web 2.0. The purpose of such an undertaking is to examine new ways of operating libraries that coincide with the research and the information-seeking habits of users. Technologies such as blogs, Wiki sites, RSS feeds and social networking play an important role in the evolution of the service offer. This article examines a new concept of library operations in which notions of co-creation and evolutionary and interdependent service are key ; they constitute the framework of an "ecosystem" library. With co-creation in mind, the authors study the role of the user in this "ecosystem" as well as the changes to be undertaken from the point of view of the users, the organisation and its mission.

Web 2.0 en las bibliotecas : hacia un nuevo modelo de servicio

Este artículo introduce el concepto de Web 2.0 para definir el de « biblioteca 2.0 ». Sugiere que las reflexiones recientes sobre la evolución de la oferta del servicio bibliotecario han desarrollado un conocimiento de las tecnologías y de la filosofía que sirven de base al Web 2.0. El objetivo de este proceso consiste en explorar nuevos acercamientos al funcionamiento de las bibliotecas, que coinciden con los nuevos métodos de búsqueda y apropiación de la información de los usuarios. Las tecnologías como los blogs, los sitios Wiki, los hilos RSS o las herramientas de conexión social desempeñan una función clave en la evolución de este servicio. Nuestra investigación incluirá, entre otras cosas, la presentación de una nueva conceptualización del funcionamiento de las bibliotecas, en la que

las nociones de co-creación, de servicio evolutivo y de interdependencia constituyen las palabras clave, es decir, la creación de una biblioteca « ecosistema ». Basándonos en la noción de co-creación, estudiaremos la función del usuario en este « ecosistema », así como los intercambios que se efectuarán, desde el punto de vista de los usuarios, de la organización y de las misiones.

Introduction

AVEC L'AVÈNEMENT DU NUMÉRIQUE et de la multitude de services proposés, notamment avec le Web 2.0, les usagers des bibliothèques sont devenus plus autonomes aussi bien dans leurs démarches de recherche que dans leurs processus d'appropriation de l'information. Ils dessaisissent ainsi les bibliothèques de l'une des prestations qu'elles accomplissaient avec excellence, la médiation. Face à cette évolution, les bibliothèques doivent s'interroger quant à leurs missions et leurs services pour mieux s'adapter et adopter ces nouvelles réalités. Ainsi, le présent article se propose d'explorer, par le truchement des écrits sur le sujet, une nouvelle approche de service pour les bibliothèques où il est question de concilier les paradigmes traditionnels de la bibliothéconomie aux tendances modernes du Web 2.0. Une fois le concept de Web 2.0 défini, celui de la bibliothèque 2.0 est examiné afin de proposer un modèle de service novateur basé sur une démarche proactive, créative et collaborative.

Des bibliothèques en évolution

« Désertées », voilà le terme qui revient fréquemment et de plus en plus dans les travaux de certains chercheurs du domaine des sciences de l'information lorsqu'ils évoquent la situation actuelle des bibliothèques face à l'hégémonie du numérique (Martell, 2005 ; Albanese, 2003 ; Carlson, 2001). D'autres, interpellés par la même situation, s'interrogent sur l'avenir de ce qu'on appelait dans le passé le temple du savoir. Ils se demandent si les documents imprimés, au même titre que les bâtiments des bibliothèques, ne se réduiraient plus qu'à de simples artefacts de musées (Weise,

[illegible]

« The nature of access to information is changing rapidly and changing radically. The source of the

change is well known-it is the emergence of the Internet and the transformative character of the World Wide Web technology, which, quite suddenly, has changed the ground rules for the production of and access to scholarly communication » (1998 : 15).

Cette nouvelle réalité perturbe le modèle traditionnel des bibliothèques et en questionne l'efficacité, les poussant à moderniser leurs offres de service (Campbell, 2006 : 20 ; Wilson, 1998 : 16). Cette modernisation altère la notion d'espace et de service : on parle désormais de bibliothèques hors les murs, extensions logiques des bibliothèques classiques (Holmberg *et al.*, 2009). En plus des services traditionnels, ces institutions hors les murs fournissent des contenus et d'autres types de services qui impliquent davantage les usagers et qui ne peuvent être délivrés qu'à travers le Web. Ce changement radical est qualifié dans le milieu bibliothéconomique par l'expression « bibliothèque 2.0 ». Il caractérise à la fois une évolution dans les services, puisqu'il intègre désormais la technologie participative, et une évolution dans les pratiques, puisqu'il s'agit de reconsidérer la position des usagers dans cette offre de service. Afin d'appréhender le concept de bibliothèque 2.0, nous commencerons dans la section suivante par nous intéresser au phénomène qui est à la base de l'apparition de ce concept : le Web 2.0.

Le Web 2.0

Révolution pour les uns, simple évolution pour les autres, le Web 2.0 nourrit les polémiques entre les acteurs du Web et ses observateurs (Gervais, 2007 : 3). Cette entité, aux contours parfois flous (Quoniam & Boutet, 2008 : 133), est au cœur des discussions entre les spécialistes du Web depuis son avènement en 2004, et son acception ne fait toujours pas l'unanimité (Curran *et al.*, 2006 : 47). Certains voient en lui un mythe ou une hyperbole (Breeding, 2007). D'autres distinguent, au-delà de son effet de mode, un ensemble d'outils en évolution dont les citoyens peuvent bénéficier en ligne (Stephens, 2007 : 9). Afin de réussir à mieux définir les contours du Web 2.0, nous l'examinerons sous les différents angles et dimensions sous lesquels il a été abordé.

Le Web 2.0 : les principes fondamentaux

L'essence du Web 2.0 repose sur deux principes fondamentaux. Le premier principe, édicté par O'Reilly (2007), fondateur et figure de proue du Web 2.0, est que le Web 2.0 représente une plateforme informatique à part entière, et pas seulement une collection de sites Web isolés. Ainsi, les applications ne sont plus installées sur les ordinateurs personnels, mais plutôt livrées et utilisées sur le Web sous forme de services (Kroski, 2008 : 3). Le réseau devient ainsi une plateforme que

Le deuxième principe fondamental qui caractérise le Web 2.0 est celui de l'intelligence collective, qui lui donne toute sa puissance. On peut définir l'intelligence collective comme « *une intelligence partout distribuée, sans cesse valorisée, coordonnée en temps réel, qui aboutit à une mobilisation effective des compétences* » (Levy, 2006 : 29). Cette mobilisation collective des compétences permet, selon Surowiecki, de profiter de l'intelligence et du savoir-faire d'un grand nombre de personnes, la foule se révélant bien plus intelligente et efficace que l'individu, aussi brillant soit-il (2004 : 31). C'est ce que l'on appelle « la sagesse des foules » (*Wisdom of Crowds*). D'ailleurs, le succès de certains produits, comme l'encyclopédie universelle Wikipédia, dont l'alimentation est la responsabilité des internautes, prend sa source dans l'exploitation de cette sagesse des foules. Les produits prennent ainsi appui sur un approvisionnement de contenu par la foule (*crowdsourcing*), utilisant la créativité, l'intelligence et le savoir-faire d'un grand nombre d'internautes, à moindres coûts (Allard, 2007 : 23). C'est sur cette philosophie de participation et de partage que repose le Web 2.0. Il est dit alors participatif, collaboratif à forte dimension sociale (Stephens, 2007 : 10 ; Kroski, 2007 : 2).

« Web participatif » et « Web collaboratif » sont deux synonymes très utilisés pour décrire le Web 2.0. Ce nouveau Web est basé sur des systèmes architecturaux intelligents qui permettent aux utilisateurs de collaborer et de contribuer au développement et à l'extension du contenu numérique (O'Reilly, 2007 ; Japon. Ministry of Internal Affairs and Communication (MIC), 2006 ; OCDE, 2006a, 2006b). L'engagement des utilisateurs apporte une valeur ajoutée au Web (Liu, 2008 : 10), ce qui contribue à bâtir un capital social (Evans, 2007 : 5) : plus les usagers sont nombreux, plus la valeur des services Web est grande. En fait, dans le Web 2.0, il y a une volonté de donner le pouvoir aux internautes pour qu'ils deviennent à la fois acteurs, auteurs et lecteurs, bref, des collaborateurs et non plus de simples consommateurs (I-expo, 2007 : 249). Pour Quoniam et Boutet (2008 : 134), le Web 2.0 caractérise la révolution connectique qui marque l'avènement du « Web écrit » (*Writable Web*), appelé aussi Web contributif, un Web où les individus ont le droit d'écriture¹ sur le contenu et donc le droit de participer à son enrichissement. Ils prennent ainsi le contrôle de cet outil qui leur était initialement

Le Web 2.0 incarne une série de changements difficiles à résumer en une seule approche. Toutefois, un certain consensus se dégage pour considérer que le Web 2.0 marque le passage d'un Web classique vers une nouvelle étape qui, sur le plan humain, fait place à des internautes plus actifs, plus impliqués, avec plus de

du savoir », expression qui a toujours accompagné la définition des bibliothèques à ce jour, mais comme un acteur social dont l'objectif est d'être au service de la communauté des utilisateurs et dont les prestations sont dictées par leurs besoins (Houghton, 2005). Les utilisateurs détiendraient ainsi le contrôle sur la prestation des services qu'ils désirent dans cette évolution naturelle qu'est la bibliothèque 2.0 (Brevick, 2006).

Jusque-là, les bibliothèques étaient considérées comme la source d'autorité incontournable pour les usagers (Campbell, 2006 : 17). L'imprimé incarnait cette autorité. Le passage vers la philosophie du Web 2.0 marque le déplacement de l'autorité de l'institution vers celle des usagers, considérés désormais comme des collaborateurs. On ne parle plus de culture d'autorité, mais plutôt d'une culture de confiance totale (*radical trust*) en l'usager et de partage, nouvelle dimension dans le mandat d'exercice des bibliothèques (Fichter, 2006).

On voit ainsi un certain consensus émerger chez les adeptes quant à la bibliothèque 2.0, bien qu'elle soit abordée sous différents angles :

- la bibliothèque 2.0 incarnerait un nouveau modèle de modernisation des services des bibliothèques ;
- elle illustrerait la prise de pouvoir des usagers, désormais impliqués dans cette offre de service ;
- elle représenterait presque une obligation pour les bibliothèques qui, pour innover et attirer les non-usagers, n'ont d'autres choix que de s'inscrire dans la nouvelle culture informationnelle des utilisateurs.

Perspective techniciste

La bibliothèque 2.0 peut aussi être considérée sous l'angle des différents outils issus du Web 2.0 qu'elle peut exploiter. En effet, plusieurs auteurs présentent la bibliothèque 2.0 comme le fruit de l'implémentation des technologies du Web 2.0 dans l'environnement des bibliothèques. On la décrit même comme une résultante, voire un prolongement naturel du phénomène global du Web 2.0, qui semble avoir des implications sur la façon dont les bibliothèques et les bibliothécaires travaillent, collaborent et livrent leurs services (Connor, 2007 : 2).

À titre d'exemple, Maness (2006) propose que cette définition de la bibliothèque 2.0, centrée sur les technologies, soit adoptée par la communauté des spécialistes en bibliothéconomie : « *Library 2.0 is the application of interactive, collaborative, and multi-media Web-based technologies to Web-based library services and collections* » (Maness, 2006).

La bibliothèque 2.0 serait bâtie sur les principes du Web 2.0, des principes qui supposent que les services et les données qui étaient disponibles uniquement pour lecture peuvent être réadaptés et réutilisés de façon à

créer des applications composites (Curran *et al.*, 2006 : 47).

Bien que ses adeptes soient nombreux, la bibliothèque 2.0 n'est pas sans avoir ses propres critiques.

La bibliothèque 2.0 : les sceptiques

Comme pour les sceptiques du Web 2.0, pour qui ce dernier n'incarnerait qu'une nouvelle étape dans l'histoire du Web et non une véritable révolution, la bibliothèque 2.0 a ses détracteurs. Certains restent sceptiques face au concept qui, en soi, n'a pas de réelle signification ; il n'apporterait selon eux rien de nouveau au discours des professionnels de l'information. Les bibliothèques et les bibliothécaires ont toujours été au diapason des nouvelles tendances. La technologie a toujours été présente dans les prestations de services de ces institutions. Toutefois, cette présence n'a jamais chamboulé radicalement le mandat de service de ces dernières (Plutchak, 2006, cité par Crawford, 2006 : 29).

L'usager a constamment été au centre des préoccupations des bibliothèques. Ces dernières ont toujours fait face à ses exigences et n'ont cessé de s'adapter à ses besoins ainsi qu'aux tendances du moment. Qu'il s'agisse de la première génération des bibliothèques ou de la seconde, l'approche est fondamentalement la même. Il ne s'agit donc que d'une simple progression dans la nomenclature utilisée pour désigner ce changement (Dowling, 2006, cité par Crawford, 2006 : 30). Cohen (2006) fait également partie de ceux qui jugent que la bibliothèque 2.0 est un concept qui ne mérite pas toute cette attention, le terme n'apportant aucun renouveau théorique à la bibliothéconomie traditionnelle (Cohen, 2006, cité par Crawford, 2006 : 28).

La bibliothèque 2.0 : essai de définition

Les sections précédentes ont démontré que le concept de « bibliothèque 2.0 » ne fait pas l'unanimité, même parmi ses adeptes. De nombreuses définitions existent qui la présentent tantôt sous la perspective sociale, tantôt sous l'angle technologique. Malgré cette diversité et cette absence de consensus, l'examen de différentes définitions permet de faire ressortir sept composantes fondamentales de la bibliothèque 2.0 (Holmberg *et al.*, 2009³) : l'interactivité, les utilisateurs, la participation, les bibliothèques et les services de bibliothèque, le Web et le Web 2.0, les aspects sociaux ainsi que la technologie et les outils.

Plus précisément, l'examen des différentes visions et analyses sous lesquelles le vocable a été abordé permet de dégager les caractéristiques d'une bibliothèque 2.0.

3. Holmberg *et al.* (2009), par le biais d'une étude qualitative, ont recueilli et analysé des définitions fournies par 29 participants (praticiens et chercheurs) lors d'entrevues pour en faire ressortir les composantes principales.

dispositifs et intégrés avec ceux qui sont offerts déjà par certains services Web, et ce, en tout temps et peu importe les lieux où se trouvent les usagers. Les bibliothèques doivent devenir « omniprésentes » (« *pervasive library* »), sans se limiter uniquement aux services rendus physiquement, ni aux catalogues en ligne. Elles doivent ainsi offrir un ensemble d'autres services comme les portails documentaires, les bureaux virtuels ou les espaces de commerce électronique, etc. (Miller & Chad, 2005 : 9), exploitant ainsi, à bon escient, les nouvelles technologies.

Farkas (2007) partage ce point de vue en évoquant la notion d'ubiquité comme principe fondamental de la bibliothèque 2.0. La bibliothèque doit être moins présente physiquement, mais omniprésente, plus humaine, plus orientée vers les usagers, moins concentrée sur elle-même. La survie de la bibliothèque dépend de la manière dont elle s'adapte aux pratiques des usagers (Curran *et al.*, 2007). Ceci est particulièrement vrai dans le contexte des bibliothèques universitaires, dont les usagers préfèrent accéder à l'information à distance via Internet (CREPUQ, 2008).

Une bibliothèque sans frontières

Les bibliothèques doivent être au cœur du processus de démocratisation de l'information. Elles doivent œuvrer pour une meilleure visibilité des services et pour un désenclavement des espaces documentaires. Pour ce faire, les ressources des bibliothèques doivent être disponibles à tout moment, sans obstacles à leur utilisation ni à leur réutilisation. Elles doivent être davantage visibles sur le Web et pouvoir être récupérées par les moteurs de recherche au lieu de rester « cachées » dans des catalogues ou conservées dans des bases de données propriétaires qui ne sont accessibles que par le site Web de la bibliothèque (Miller & Chad, 2005).

S'ouvrir à l'utilisateur

La philosophie de la bibliothèque 2.0 doit reposer sur un modèle de service qui invite les utilisateurs à participer à la vie de la bibliothèque et à la personnalisation des services qu'ils désirent recevoir, et leur donner les moyens pour y arriver. Les bibliothèques doivent encourager le développement d'une culture facilitant la participation et la collaboration entre les différents acteurs associés aux bibliothèques (Miller & Chad, 2005). Elles doivent adopter une approche proactive qui consiste à aller vers l'utilisateur et à construire avec lui. Ce dernier ne doit plus être considéré comme simple usager final, mais comme un acteur-collaborateur qui participe à la vie de la bibliothèque, à son développement et à son innovation. On parle d'une approche « centrée usager » (*user centric*). Ces nouveaux services des bibliothèques vont devoir être « domestiqués » par les usagers qui passent de la perception d'espaces de

La bibliothèque doit être moins présente physiquement, mais omniprésente, plus humaine, plus orientée vers les usagers, moins concentrée sur elle-même.



travail à celle de lieu de socialisation, de conversation et d'échanges (Bennett, 2005 : 22).

Plusieurs moyens sont à la disposition des gestionnaires et des bibliothécaires pour s'ouvrir à cette nouvelle génération d'utilisateurs et pour les inviter à participer. Casey & Savastinuk (2006) proposent d'explorer la théorie de la « longue traîne », empruntée au monde du commerce et de la distribution, pour interagir avec les usagers. Cette théorie incarne le passage du marché de masse vers un marché composé de plusieurs niches où le choix des consommateurs se répartit sur des multitudes de produits (Anderson, 2007). En considérant cette théorie, la bibliothèque sera en mesure d'atteindre un large éventail d'utilisateurs en leur offrant les produits qui présentent un intérêt particulier pour eux. D'autres auteurs (Linh, 2008 ; Shoniwa & Hall, 2007 ; Mathews, 2007 ; Sund, 2007 ; Bradley, 2007 ; Maness, 2006 ; Stephens, 2006 ; Clyde, 2004) appellent à exploiter le potentiel des technologies du Web 2.0 par lesquelles les usagers peuvent dorénavant donner leurs avis, expliciter leurs habitudes d'usage, exprimer leurs incompréhensions ou dévoiler d'éventuels dysfonctionnements au sein de la bibliothèque.

Améliorer les outils existants et livrer de nouveaux services

Jusqu'à aujourd'hui, les bibliothèques ont bien su accomplir la mission pratique que la société leur a confiée : acquérir, organiser, mettre à la disposition du public et conserver les sources disponibles sous quelque forme que ce soit, de sorte que celles-ci soient accessibles et puissent être utilisées. La mise en ligne des catalogues des bibliothèques, puis des collections numérisées incluant les périodiques, les ouvrages ou les autres documents sont quelques exemples des évolutions qu'ont connues les bibliothèques (Accart, 2008 : 4). Toutefois, ces exemples incarnent plus une volonté de s'adapter aux changements technologiques qu'un besoin d'innover et d'apporter une certaine valeur ajoutée par rapport à ce qui existe déjà dans l'espace informationnel. En s'associant aux technologies du Web 2.0, les bibliothèques vont pouvoir améliorer leur expertise et se distinguer ainsi des sources alternatives qui les concurrencent. Leur défi est de continuer de répondre à leur mission, de l'approfondir et de la diversifier pour faire face aux nouveaux enjeux de l'organisation et de la

- chercher continuellement de nouvelles opportunités pour diffuser leur offre de service sur de nouveaux canaux et auprès de nouvelles clientèles pour augmenter leur visibilité et montrer leurs richesses et leurs compétences ;
- offrir un site Internet modulable et personnalisable qui a recours à une large gamme de technologies stables qui garantissent l'interopérabilité et la flexibilité pour favoriser cette visibilité ;
- aller vers l'utilisateur en variant les moyens d'accès à la bibliothèque plutôt qu'inciter les usagers à venir au catalogue ;
- proposer des fonctionnalités permettant d'exploiter le contenu à partir d'applications extérieures (fils RSS, moteur de recherche dans ses ressources intégrables à un espace MyGoogle ou Netvibes, etc.) ;
- contextualiser la bibliothèque de façon à ce qu'elle apparaisse dans le contexte de sites commerciaux comme Amazon (<<http://www.amazon.com>>) et de services Web 2.0 comme Librarything⁶ ou Google recherche de livres (books.google.fr) (Mercier, 2006) ;
- promouvoir d'autres services, en sus des services traditionnels, tels le prêt et la consultation sur place, pour répondre aux attentes des usagers en ce qui concerne l'accès aux documents électroniques ou à des bases de données, le chargement d'un livre au format MP3, l'écoute ou le chargement d'un balado, etc. ;
- prendre en considération les contributions et commentaires des usagers pour créer et enrichir un environnement documentaire basé sur l'esprit de partage de l'information ;
- construire des représentations de l'information et autres interfaces innovantes (appli-

Les blogues

Les fils RSS

Les fils RSS sont actuellement la technologie du Web 2.0 la plus implantée dans les bibliothèques, en particulier dans les bibliothèques universitaires, tel que le démontrent les études de Linh (2008) et Shoniwa &

Un réseau social incarne une structure dynamique qui se concrétise par l'existence des liens et des rapports sociaux. Les réseaux sociaux sont bien antérieurs à

9. Mot hawaïen « Wiki Wiki » qui signifie vite ou rapide.

Très populaires auprès de la communauté académique, les outils de réseautage social ne sont pas sans avoir leurs propres désavantages, notamment lorsqu'il s'agit de protection des informations personnelles des usagers (Sund, 2007). À cet effet, les bibliothèques doivent jouer un rôle important dans l'éducation des usagers sur les dangers de la mise en ligne de leurs renseignements personnels et sur les manières sécuritaires de participer aux communautés en ligne (Farkas, 2007 : 123).

Selon Sun (2008) et Spiteri (2007), les folksonomies présentent un réel potentiel qui inciterait les bibliothèques à les incorporer à leurs catalogues en ligne. En

Somme toute, il est important de retenir que les technologies du Web 2.0 sont porteuses de potentiels majeurs pour les bibliothèques. Toutefois, il ne suffit pas d'adopter une technologie et de la laisser fonctionner, encore faut-il en échafauder les bases, suivre son utilisation et prévoir les risques. Une véritable stratégie est ainsi nécessaire dont l'objectif est de définir les objectifs à atteindre, les rapports des professionnels avec cette technologie, les conditions cadres pour réussir l'intégration ainsi que les démarches à entreprendre.

Pendant des siècles, on a retrouvé au cœur des missions des bibliothèques les mêmes types d'activités : développer et proposer aux utilisateurs une collection de documents librement accessibles ; accomplir un travail de médiation entre les usagers et les ressources informationnelles ; traiter ces ressources avec les mêmes schémas descriptifs traditionnels et les préserver pour les générations futures (Kaufman, 2005). L'avènement des technologies, notamment celles du Web 2.0, suscite des changements dans le mode opératoire des bibliothèques, obligeant ainsi ces dernières à évoluer et à questionner leurs missions traditionnelles.

Développer des collections qui répondent aux besoins des usagers n'est plus une tâche aussi simple. Les aléas que connaît le marché de l'édition, le prix des périodiques, les défis de la gestion des espaces physiques, l'avènement des sources alternatives, l'arrivée de nouvelles technologies de l'information et la complexité de l'information numérique présentent autant de difficultés pour le développement de ces collections (Budd, 2005). D'ailleurs, on se questionne sur l'acception du mot « collection » dans cet environnement informationnel où les bibliothèques sont censées offrir l'accès à des contenus qu'elles peuvent posséder ou sur lesquels elles n'ont pas le contrôle. Quoiqu'il en soit, le recours à certaines technologies, notamment celles du Web 2.0, contribue partiellement à juguler certaines de ces difficultés. Ainsi, grâce aux fils RSS, à titre d'exemple, il est désormais possible pour les bibliothécaires de souscrire aux annonces de nouveautés des éditeurs et des libraires. Il s'agit bien de l'amorce de nouvelles façons de développer les collections et, par conséquent, d'une nouvelle façon pour les bibliothèques d'accomplir leurs missions.

En ce qui concerne l'organisation des collections, il semble que les schémas traditionnels de représentation des connaissances et d'organisation documentaire s'adaptent plus ou moins bien aux ressources électroniques. Les nouveaux schémas d'organisations des ressources numériques, dont les faiblesses ne sont pas négligeables, semblent être plus conviviaux et flexibles (Hudon, 2001). Une autre préférence se fait ressentir pour la recherche libre par mots-clés dans le plein texte et dans les métadonnées, plutôt qu'à l'aide de listes de vedettes-matières et de thésaurus (Hudon, 2001). Dans ce contexte, les recherches ont démontré que les folksonomies, par leur adaptabilité et souplesse d'utilisation, attirent les usagers (Sun, 2008 ; Spiteri, 2007 ; Noruzi, 2007). Les folksonomies engendrent un faible « coût » cognitif, en comparaison avec les classifications bibliographiques traditionnelles qui nécessitent un certain consensus (Ertzscheid et Gallezot, 2006). Les bibliothèques, pour mieux répondre aux nouvelles réalités numériques, se doivent de bien comprendre ces différents systèmes d'organisation des connaissances. Elles

Les espaces des bibliothèques peuvent ne plus être utilisés pour stocker et fournir l'accès aux collections, mais peuvent se convertir en lieux de socialisation, de conversation et d'échanges.

pourront ainsi trouver des solutions hybrides amalgamant systèmes traditionnels contrôlés et nouvelles méthodes libres de catégorisation des contenus.

Pour ce qui est des espaces bibliothéconomiques, il faut reconnaître que les technologies de l'information, entre autres celles du Web 2.0, remettent sérieusement en question la conception humaine de l'espace, l'utilité de sa fréquentation, voire même sa fonction au sein des bibliothèques. Si les utilisateurs, dans cette conjoncture informationnelle, ne considèrent plus la condition technico-fonctionnelle des espaces bibliothéconomiques, vont-ils pour autant continuer à les fréquenter ? Certains chercheurs qui s'intéressent à ces questions n'hésitent pas à parler d'une renaissance des espaces bibliothéconomiques (Eigenbrodt, 2008). Les espaces des bibliothèques peuvent ne plus être utilisés pour stocker et fournir l'accès aux collections, mais peuvent se convertir en lieux de socialisation, de conversation et d'échanges.

En ce qui concerne les services, il semble évident que la philosophie de la bibliothèque 2.0 s'inscrit dans la mouvance enclenchée, voilà des années déjà, par le numérique. Cette mouvance a permis d'évoluer du modèle de la propriété vers un nouveau modèle, celui du « *anywhere, anytime access to information* » (Covi & Cragin, 2004). Ce modèle implique de nouveaux dispositifs de dissémination du savoir, une diversification des canaux et surtout une omniprésence des bibliothèques. Ces dernières doivent réaliser qu'il est temps que leurs contenus possédés ou créés quittent leurs murs pour qu'ils soient disséminés dans d'autres outils, d'autres plateformes, en tout temps et peu importe les lieux où se trouvent les usagers.

De plus, les bibliothèques doivent non seulement répondre à un besoin d'immédiateté, mais doivent également promulguer des services personnalisables, offerts dans l'environnement et selon la logique des usagers. Elles doivent aller au-delà de leur travail de médiation et de communication du savoir pour devenir un espace public de communication. Dans cette optique, les usagers des bibliothèques ne sont plus des consommateurs mais deviennent des collaborateurs, du moment où ils participent à la collecte, à la création du contenu, à son traitement et à son organisation.

Le Web 2.0, et plus particulièrement sa philosophie et ses outils, représente un réel défi pour les bibliothèques. Ce défi n'est pas insurmontable. Il présente

au contraire de nouvelles opportunités qui permettront aux bibliothèques et aux bibliothécaires d'accomplir leurs rôles traditionnels différemment. Les bibliothèques n'ont d'autres choix que d'adopter, et de s'approprier, ces nouveaux outils du Web 2.0. Elles pourront ainsi continuer à accomplir leurs fonctions originelles de sélection, d'organisation et de diffusion des connaissances tout en endossant d'autres fonctions au diapason des tendances du Web 2.0. ■

Sources consultées

Note : À moins d'indications contraires, toutes les adresses URL étaient valides le 15 juin 2010.

- Accart, J.-P. (2008). Virtuéralité. La bibliothèque sera 2.0... quoique ! *Archimag*, 33, 4-6.
- Albanese, A.-R. (2003). Deserted No More. *Library Journal* 128 (7) : 34-36.
- Allard, L. (2007). Émergence des cultures expressives, d'internet au mobile. *MédiaMorphoses*, 21 : 19-25.
- Anderson, P. (2007). *What is Web 2.0 ? Ideas, Technologies and Implications for Education*. Bristol : JISC Technology and Standards Watch. <<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf>>.
- Bennett, S. (2005). Righting the Balance, In *Library as Place : Rethinking Roles, Rethinking Space*. Washington, DC : Council on Library and Information Resources (CLIR pub 129), <<http://www.clir.org/pubs/abstract/pub129abst.html>>.
- Bernat, L. & Mesguich, V. (2006). *Web 2.0 « 5 à 7 » ADBS*. Paris, ADBS, <http://www.adbs.fr/evenements/5a7/web-2-0_13-06-2006.pdf> (page consultée en 2009).
- Black, Elizabeth L. (2007). Web 2.0 and library 2.0 : What librarians need to know. In Nancy Courtney (Ed.), *Library 2.0 and beyond : Innovative technologies and tomorrow's user*. Westport, CT : Libraries Unlimited, p. 1-14.
- Borgman, C. L. (2003). The invisible library : paradox of the global information structure. *Library Trends*, 51(4) : 652-674.
- Bradley, P. (2007). *How to use Web 2.0 in your library*. London : Facet Publishing, 224p.
- Breeding, M. (2007). We Need to Go Beyond Web 2.0. *Computers in Libraries*, 27 (5) : 22-25.
- Brevick, T. (2006). *Library 2.0 = My library ?* <<http://lib1points.wordpress.com/2006/>>.
- Budd, J.M. (2005). *The changing academic library operations, culture, environments*. Chicago : Association of College and Research Libraries. 336p.
- Campbell, J.D. (2006). Changing a cultural icon : The academic library as a virtual destination. *EDUCAUSE Review*, 41 (1) : 16-30.
- Carlson, S. (2001). The Deserted Library : As Students Work Online, Reading Rooms Empty Leading Some Campuses to Add Starbucks. *Chronicle of Higher Education*. <<http://web.archive.org/web/2001109224720/http://www.chronicle.com/free/v48/i12/12a03501.htm>>.
- Casey, M. (2006). Born in the Biblioblogsphere. *LibraryCrunch*. <<http://www.librarycrunch.com>>.
- Casey, M. E. and L.C. Savastinuk (2006). Library 2.0 : Service for the Next-Generation Library. *Library Journal*, 131 (14) : 40-42.
- Chowdhury, G., A. Poulter and D. McMenemy (2006). Public library 2.0 : Towards a new mission for public libraries as a network of community knowledge. *Online Information Review*, 30 (4) : 454-460.
- Clyde, L.A. (2004). Library weblogs. *Library Management*, 25(4/5) : 183-190.
- Cohen, S. (2006). *Library 2.0 - Questions and Commentary*. <<http://web.archive.org/web/20060110074030/http://www.librarystuffs.net/2006/01/library-20-questions-and-commentary.html>> (page consultée en 2009).
- Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ). (2008). L'évolution des bibliothèques universitaires québécoises : un aperçu statistique 1991-2007. <http://www.crepucq.qc.ca/IMG/pdf/Stats_bibliotheques_CREPUQ_2006-2007_14octobre2008.pdf>.
- Connor, E. (2007). Medical librarian 2.0. *Medical Reference Services Quarterly*, 26 (1) : 1-15.
- Covi, L. M., and M.H. Cragin (2004). Reconfiguring control in library collection development : a conceptual framework for assessing the shift toward electronic collections. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55 (4) : 312-325.
- Crawford, W. (2006). Library 2.0 and 'Library 2.0', *Cites and Insights*, 6, 2. <<http://citesandinsights.info/civ612.pdf>>.
- Curran, K., M. Murray, and M. Christian (2007). Taking the information to the public through library 2.0. *Library Hi Tech*, 25 (2) : 288-297.
- Curran, K., M. Murray, D.S. Norrby, and M. Christian (2006). Involving the user through library 2.0. *New Review of Information Networking*, 12 (1-2) : 47-59.
- Deshpande, A., and A.R. Jadad (2006). Web 2.0 : Could it Help Move the Health System into the 21st Century. *Journal of Men's Health and Gender*, 3 (4) : 332-336.
- Dowling, T. (2006). *LITA blog*. <<http://litablog.org/page/6/?s=LIBRARY+2.0>>.
- Duquet, M. (1993). *Glossaire d'écologie fondamentale*. Paris : Nathan, 127 p.
- Eigenbrodt, O. (2008). Espaces sociaux : constitution de l'espace bibliothéconomique par l'activité. In *74 IFLA Council and General Conference*, August 10-14, 2008, Berlin, Allemagne. <<http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Eigenbrodt-trans-fr.pdf>>.
- Ertzscheid, O., and G. Gallezot (2006). Étude exploratoire des pratiques d'indexation sociale comme une renégociation des espaces documentaires. Vers un nouveau big bang documentaire ? In Chartron G. et E. Broudoux, E. (Eds). *Document numérique et société*. Paris : ADBS. <<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/09/16/79/PDF/sndndocsocdefGGOE.pdf>>.
- Evans, P. (2007). *Web 2.0 : la gentillesse d'étrangers*. The Boston Consulting Group, Inc. <<http://www.bcg.fr/documents/file8425.pdf>>.
- Farkas, M.-G. (2007). *Social Software in Libraries : Building Collaboration, Communication, and Community Online*. Medford, NJ : Information Today.
- Fichter, D. (2006). *Web 2.0, Library 2.0 and Radical Trust : A First Take*. <http://library2.usask.ca/~fichter/blog_on_the_side/2006/04/web-2.html>.
- Frumkin, J. (2005). The wiki and the Digital Library. *OCLC Systems and Services*, 21(1) : 18-24.
- Gervais, J. F. (2007). *Web 2.0, les internautes au pouvoir : blogs, réseaux sociaux, partage de vidéos, mashups...* Paris : Dunod. 224p.
- Gordon, R. (2006). NextGen : What Will You Do Today ? *Library Journal*, 5 (11) : 50-53.
- Grossman, D. (2007). Internet librarian 2006 : 10 years old and going strong. *Searcher*, 15 (2) : 45-51.
- Hill, R., and R. Dunbar (2002). Social Network Size in Humans. *Human Nature*, 14 (1) : 53-72.
- Holmberg, K., I. Huvila, M. Kronqvist-Berg, and G. Widén-Wulff (2009). What is Library 2.0 ? *Journal of Documentation*, 65 (4) : 668-681.
- Houghton, S. (2005). Library 2.0 Discussion : Michael Squared. *LibrarianInBlack*. <http://librarianinblack.typepad.com/librarianinblack/2005/12/library_20_disc.html>.

- Hudon, M. (2001). Structuration du savoir et organisation des collections dans les répertoires du Web. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 46 (1) : 57-62. <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0057-005>>.
- Huffman, K. (2006). Web 2.0 : beyond the concept practical ways to implement RSS, podcasts and Wikis. *Education Libraries*, 29 (1) : 12-19.
- I-expo 2007. (2007). Les nouvelles valeurs de l'information à l'heure du Web 2.0, *Documentaliste-Sciences de l'information*, 3 (44) : 249-255.
- Ibnlkhayat, N. (2005). *Marketing des systèmes et services d'information et de documentation – Traité pour l'enseignement et la pratique du marketing de l'information*, Québec : Presses de l'Université du Québec (Gestion de l'information). 419p.
- Japon. Ministry of Internal Affairs and Communication (MIC). (2006). *White paper on Information and Communications in Japan 2006*, Chapter 1 : Ubiquitous Economy. <http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/eng/whitepaper.html>.
- Kaufman, P. (2005). Role and Mission of Academic Libraries : Present and Future. Japanese Association of Private University Libraries, Kansai University, Osaka, Japan. <[https://www.ideals.uiuc.edu/bitstream/handle/2142/123/Japan %202005.ppt.pdf?sequence=5](https://www.ideals.uiuc.edu/bitstream/handle/2142/123/Japan%202005.ppt.pdf?sequence=5)>.
- Kroski, E. (2007). Folksonomies and user-based tagging. In Courtney, N. (Ed.). *Library 2.0 and Beyond : Innovative Technologies and Tomorrow's User*. Westwood, CT : Libraries Unlimited, p. 91-103.
- Kroski, E. (2008). *Web 2.0 for Librarians and Information Professionals*. New York : Neal-Schuman Publishers. 200p.
- LeMeur, L., and L. Beauvais (2007). *Blogs et podcasts*. Paris : Dunod. 198p.
- Lendrevie, J., and D. Lindon (2000). *Mercator*. 6^e éd. Paris : Dalloz. 788p.
- Lévy, P. (2006). Un programme de recherche pour l'économie de l'information. *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, 28. <<http://isd.univ-tln.fr/PDF/isd28/isd28-levy.pdf>>.
- Linh, N.C. (2008). A survey of the Application of Web 2.0 in Australasian University libraries. *Library Hi Tech*, 26 (4) : 630-653.
- Liu, S. (2008). Engaging users : the future of academic library Web sites. *College & Research Libraries*, 69 (1) : 6-27.
- Maness, J. (2006). Library 2.0 Theory : Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology*, 3 (2), Article 25. <<http://webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>.
- Martell, C. (2005). The ubiquitous user : a reexamination of Carlson's deserted library. *Portal : Libraries and the Academy*, 5 (4) : 441-53.
- Mathews, B. S. (2007). Online social networking. In Nancy Courtney (Ed.), *Library 2.0 and beyond : Innovative technologies and tomorrow's user*. Westport, CT : Libraries Unlimited, p. 76-89.
- Mercier, S. (2006). *Exemples de mises en place de services Web 2.0 dans les bibliothèques*. Présentation Powerpoint exposée dans le cadre d'une journée thématique sur les nouveaux usages d'accès et de diffusion de l'information, Novembre 2006, Paris : ADBS. <www.adbs.fr/secteurs/IMG/ppt/mercier061106.ppt>.
- Miller, P. & Chad, K. (2005). Do libraries matter ? – The rise of Library 2.0, *Talis*. <http://www.talis.com/applications/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf>.
- Mossman, K. (2006). Serving the Niche : Viewing Libraries through Chris Anderson's «Long Tail» Lens. The entity from which ERIC acquires the content, including journal, organization, and conference names, or by means of online submission from the author. *Library Journal*, 31 (12) : 38-40.
- Murphy, J. (2008). Micro-Blogging for Science and Technology Libraries. *Science & Technology Libraries*, 28 (4) : 375-378.
- Nemec-Poncik, M. (2007). La Web 2 économie s'emballe. *Lemondeinformatique*. <<http://www.lemondeinformatique.fr/dossiers/lire-la-web-2-economie-s-emballe-54-page-1.html>>.
- Noruzi, A. (2007). Folksonomies : Why do we need controlled vocabulary ? *Webology*, 4(2). <http://eprints.rclis.org/11287/1/Folksonomies-Why_do_we_need_controlled_vocabulary.pdf>.
- O'Reilly, T. (2007). *What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. <http://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID1008839_code785949.pdf?abstractid=1008839&mirid=1>.
- OCDE. (2006a). *OECD Information Technology Outlook 2006*. Paris : OECD. <<http://www.oecd.org/sti/ito>>.
- OCDE. (2006b). *OECD-Italian Minister for Innovation and Technologies Conference, the Future Digital Economy : Digital Content Creation, Distribution and Access*, Rome, Italy, 30-31 January. <<http://www.oecd.org/sti/digitalcontent/conference>>.
- Office québécois de la langue française (OQLF). (s.d.). *Grand dictionnaire terminologique*. <<http://www.granddictionnaire.com/>>.
- Quoniam, L., and C. Boutet (2008). Web 2.0, la révolution connectique. *Document Numérique*, 11 (1-2) : 133-143.
- Plutchak, S. (2006). Librarian 5.0. <http://tscott.typepad.com/tsp/2005/12/librarian_50.html>.
- Poupeau, G. (2004). L'édition électronique change tout et rien. Dépasser les promesses de l'édition électronique. *Le Médiéviste et l'ordinateur*, 4. <<http://lemo.irht.cnrs.fr/43/43-03.htm>>.
- Ross, L., P. Sennyey (2008). The Library is Dead, Long Live the Library ! The Practice of Academic Librarianship and the Digital Revolution. *The Journal of Academic Librarianship*, 34 (2) : 145-152.
- Salaün, J-M, et F. Muet (2001). *Stratégie marketing des services d'information*, Paris : Cercle De La Librairie. 221p.
- Shoniwa, P., and H. Hall (2008). Library 2.0 and UK academic libraries : drivers and impacts. *New Review of Information Networking*, 14 (2) : 69-79.
- Spiteri, L. (2007). Structure and form of folksonomy tags : The road to the public library catalogue. *Webology*, 4(2). <<http://www.webology.ir/2007/v4n2/a41.html>>.
- Stephens, M. (2006). Exploring Web 2.0 and libraries. *Library Technology Reports*, 42 (4) : 8-14.
- Stephens, M. (2007). Participation in a 2.0. *World Library Technology Reports*, 43(5), 9.
- Sun, B. D. (2008). Folksonomy and Health Information Access : How can Social Bookmarking Assist Seekers of Online Medical Information ? *Journal of Hospital Librarianship*, 8 (1) : 119-126.
- Sund, C. (2007). Towards an international road-map for cybersecurity. *Online Information Review*, 31 (5) : 566-582.
- Surowiecki, J. (2004). *The Wisdom of Crowds*. New York : Doubleday. 296p.
- Topper, E. F. (2007). What's new in libraries Social networking in libraries. *New Library World*, 108 (7-8) : 378-380.
- Weise, F. (2004). Being there : the library as place. *Journal of the Medical Library Association*, 92 (1) : 6-13.
- Wilson, T.D. (1998). Redesigning the University Library in the Digital Age. *Journal of Documentation*, 54 (1) : 15-27.
- Xu, C., F. Ouyang, and H. Chu. (2009). The academic library meets Web 2.0 : Applications and implications. *Journal of Academic Librarianship*, 35 (4) : 324-331.