

Les portails des bibliothèques publiques américaines

Le Joint Information Systems Committee¹ définit le portail comme étant « un "service réseau" qui rassemble une offre de contenus provenant de plusieurs sources distinctes et met en œuvre des technologies telles que la recherche fédérée, le moissonnage d'informations, les services d'alerte, et compile les résultats dans un format unifié afin de les présenter à l'utilisateur. Cet affichage se fait habituellement via un navigateur web, bien que d'autres outils soient également possibles. Pour les usagers, un portail est un point d'accès, éventuellement personnalisable, où une recherche peut être menée sur une ou plusieurs sources d'information, où les résultats affichés sont fusionnés et uniformisés. L'information peut y être également présentée par d'autres moyens, comme par exemple des services d'alerte, des listes de discussion ou des liens vers des documents électroniques ou des supports pédagogiques² ».

Cécile Toutou

Tosca Consultants
cecile.toutou@toscaconsultants.fr

1. <http://www.jisc.ac.uk/index.cfm?name=home>
2. La définition exacte que propose le JISC est : « A portal is a network service that brings together content from diverse distributed resources using technologies such as cross searching, harvesting, and alerting, and collates this into an amalgamated form for presentation to the user. This presentation is usually via a web browser, though other means are also possible. For users, a portal is a, possibly personalised, common point of access where searching can be carried out across one or more than one resource and the amalgamated results viewed. Information may also be presented via other means, for example, alerting services and conference listings or links to e-prints and learning materials. »

La Public Library Association³ annonce que 77 % des 9 211 bibliothèques membres ont un site Internet, 70 % disposent d'un catalogue en ligne et 21 % offrent un service de renseignement interactif. Tous ces sites ne sont pas des portails. Dans les grandes villes, les bibliothèques proposent des sites portails qui répondent en tout point à la définition du JISC. Il ne s'agira pas ici d'étudier les technologies mises en œuvre sur ces sites, mais d'en analyser l'offre de contenus, dans la mesure où elle illustre les missions d'accueil et de services offerts à une communauté d'utilisateurs que les bibliothèques revendiquent en majorité.

3. <http://www.pla.org/ala/pla/plaissues/smartercardcampaign/toolkit/statistics.htm>
La PLA est une division de l'ALA: American Library Association.

Ces 9 211 « public libraries » américaines desservent 97 % de la population⁴. Elles répondent à des critères précis : « Elles sont créées par une loi ou un règlement émis par un État afin de répondre aux besoins d'une "communauté", d'un district ou d'une région et doivent au moins réunir :

- une collection structurée de documents imprimés, ou d'autres supports;
- du personnel rémunéré;
- des horaires d'ouverture permettant au personnel d'accueillir le public;
- les ressources et équipements nécessaires à l'entretien et au développement des trois points précédemment cités.

4. The National Center for Education Statistics (NCES): Library Statistics Program (Lib). <http://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2005363>

Après avoir travaillé au Bureau Van Dijk, **Cécile Touitou** est consultante au cabinet *Tosca Consultants*. Titulaire d'une maîtrise de lettres modernes et d'une maîtrise de documentation et d'information scientifique et technique, elle a auparavant exercé comme documentaliste dans différents types d'établissements tant en France qu'aux États-Unis et au Canada.

L'ensemble est financé intégralement ou en partie par des fonds publics⁵.

Ces bibliothèques se portent bien et le font savoir! Les études réalisées pour l'American Library Association montrent que la morosité économique que connaît le pays depuis 2001 ne s'est pas traduite par une baisse de fréquentation, tout au contraire. À travers leurs sites, les bibliothèques donnent l'image d'institutions dynamiques au cœur des préoccupations quotidiennes du public, qu'il soit ou non anglophone. La consultation du catalogue des ouvrages est bien présente, mais elle ne représente qu'un des multiples services que rendent les bibliothécaires qui sont joignables par tous les moyens (téléphone, *chat*, courriel), au point qu'il ne s'agit pas, la plupart du temps, de trouver un livre mais de joindre un professionnel de l'information qui saura nous guider et nous orienter. Ne trouvez-vous pas d'ailleurs de plus en plus souvent accolée à « *librarian* » l'expression « *information specialist* », terme anciennement réservé aux professionnels intervenant en entreprise?

Une étude⁶ conduite en 2002 sur un échantillon de 1 000 adultes nous apprend que 62 % des personnes interrogées au hasard répondent détenir une carte de bibliothèque. 64 % déclarent s'être rendus dans une bibliothèque au moins une fois dans l'année précédente, 18 % ont consulté son site web et 12 % lui ont téléphoné: au total, 66 % des Américains ont eu un



Page d'accueil de la bibliothèque du Queens.

contact avec une bibliothèque dans l'année qui précède l'enquête. C'est chez les usagers les moins fidèles que l'on trouve le plus de consultations du site, et chez les plus fidèles que l'on constate une moindre consultation du site de leur bibliothèque de référence. Les personnes qui ont contacté leur bibliothèque à distance (téléphone ou Internet) l'ont fait à 46 % pour consulter le catalogue en ligne, à 35 % pour interroger le bibliothécaire, à 31 % pour consulter des ressources autres que le catalogue et à 26 % pour renouveler leur emprunt.

Ces chiffres reflètent les tendances des sites portails des bibliothèques américaines⁷ qui mettent à disposition, en plus des traditionnels catalogues bibliographiques, des services de référence en ligne et des services variés qui ancrent la bibliothèque dans la vie de la cité: un lieu d'accueil et de renseignement plus proche du quotidien local ou des premières pages du bottin que de l'austère catalogue des

ressources patrimoniales réservé aux diplômés et aux lettrés.

Les bibliothèques publiques américaines déploient des efforts considérables pour s'ouvrir aux membres de leur communauté et offrir des ressources qui leur permettent de façon très pragmatique de mieux vivre, de s'instruire et, éventuellement, de lire au quotidien.

Le public est au cœur des missions affichées par ces établissements. Dans le Queens, on annonce, sous le slogan « *Serving the Queens community* », la mission suivante: « *La Queens Library est une passerelle sociale et informationnelle pour des dizaines de milliers de personnes par an⁸.* » Dans le même esprit, la bibliothèque de Minneapolis revendique en tête de ses missions: « *Nous relient les habitants de la ville et bien au-delà grâce au pouvoir transformateur du savoir⁹.* » C'est donc en essayant d'appliquer à la lettre la logique de

5. Voir la définition qui en est faite sur le site du NCS: <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/PubWhats.asp>

6. http://www.ala.org/alapressreleasesbucket/2002_Attitudes_Towards_Public_Libraries.pdf
L'étude annonce une marge d'erreur estimée à 3 %.

7. Pour réaliser cet article, nous avons principalement consulté les portails des bibliothèques publiques de Boston, Brooklyn, Chicago, Cleveland, Denver, Houston, Los Angeles, Minneapolis, New York, Queens, San Diego, Seattle, San Francisco, et Worthington.

8. « *Queens Library is a social and informational hub for tens of millions of people every year* » <http://www.queenslibrary.org/> (cf. illustration ci-dessus).

9. « *We link people in the city and beyond with the transforming power of knowledge* » <http://www.mplib.org/mission.asp>

communication en réseau « *all to all* » qui fonde l'Internet que les bibliothèques publiques américaines entendent utiliser cet outil.

La tendance est donc de passer d'une logique de diffusion d'une information (principalement bibliographique) identique pour tous (sur le mode : j'envoie une requête/je reçois les réponses) à celle d'échanges informationnels permettant à une communauté ou, selon la terminologie des internautes, une *tribu*, d'enrichir ses contacts par ses connaissances et vice versa¹⁰, ceci pouvant être réalisé en temps réel grâce aux services de référence en ligne et aux différents forums offerts aux usagers. L'examen du contenu des portails que nous proposons ici entend illustrer ce propos.

Des portails qui se feuilletent au quotidien

Consulter le portail de la bibliothèque de la commune ou du comté où l'on vit consiste d'abord à consulter une ressource locale. L'utilisateur entend trouver des informations concrètes qui répondent à ses besoins spécifiques. Pour diffuser cette information, les sites portails imitent souvent, pour leur page d'accueil, les mises en page de la presse quotidienne anglo-saxonne avec laquelle les usagers sont familiers :

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

10. Pour mener à bien cette présentation, nous avons contacté 14 bibliothèques à qui nous avons adressé un questionnaire. Les bibliothèques de Denver, du Queens, de Seattle et de San Francisco nous ont répondu.



Page d'accueil de la bibliothèque de Denver.

pousser les portes. La page de la bibliothèque du Queens (reproduite ci-contre) ou de celle de Houston pourraient rappeler certaines campagnes publicitaires bien connues ;

- lisible par tous et largement illustré, le site se feuillette comme un journal avec des *unes* changeantes en fonction de l'actualité, des sections thématiques annoncées dans un « sommaire » qui rappelle les sections des quotidiens anglophones ;
- proches des préoccupations quotidiennes des usagers, les sites mettent l'accent sur l'actualité qui peut consister à remplir sa déclaration d'impôt (la recherche faite en début d'année civile permet de constater qu'un bon nombre de bibliothèques de petites villes propose cette aide à leurs visiteurs), comprendre son ordonnance médicale (voir le site de Denver), etc.

Cependant, il serait faux d'affirmer que le livre et la lecture sont oubliés. La *une* des pages d'accueil est consacrée, la plupart du temps, à l'actualité de la bibliothèque (débat à venir, auteur prochainement reçu...). La bibliothèque, son réseau, son fonctionnement, ses missions sont présentés sur l'ensemble des sites. Respectant en cela une habitude nord-américaine qui veut que les usagers des services publics soient aussi des clients à qui des comptes doivent être rendus, budgets, rapports annuels et plan de développement sont facilement consultables

et les organigrammes sont fournis, ainsi que le nom et les coordonnées des responsables de services. La vie de la bibliothèque est largement évoquée. L'utilisateur est sollicité pour rejoindre l'équipe de bénévoles qui intervient traditionnellement dans les bibliothèques - Seattle annonce ainsi qu'en 2004, 427 bénévoles ont donné plus de 27 000 heures à la bibliothèque ; plus de 500 bénévoles à Minneapolis ont fait du portage à domicile, des lectures, de la formation en informatique, etc.¹¹

À côté des données propres à la vie de la bibliothèque, la plupart des portails mettent l'accent, dès la page d'accueil, sur les informations locales qui ont d'autant plus d'intérêt qu'elles sont mises à jour quotidiennement. Les bibliothèques répondent ainsi aux missions qu'elles se sont fixées de fournir une information destinée en premier lieu aux résidents de la commune¹². Remarquons

11. Lire la liste des interventions des bénévoles sur le site des amis de la bibliothèque http://www.friendsofmpl.org/Friends_volunteering2005.html

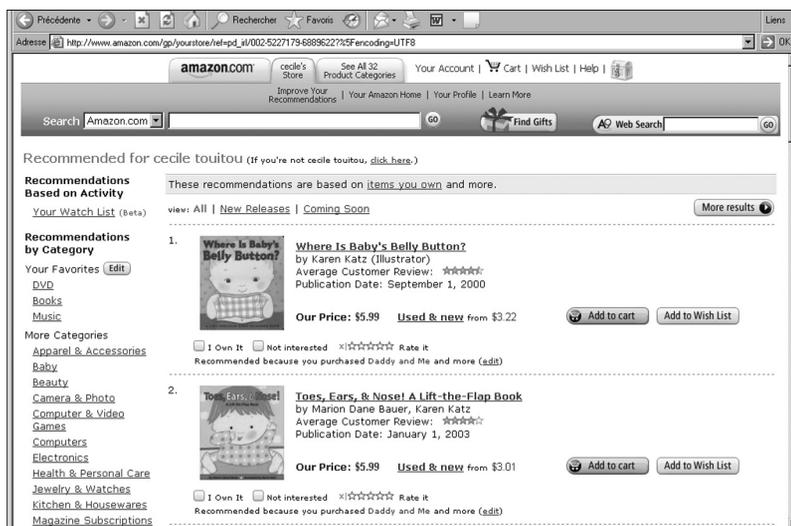
12. Oakland annonce « the role of the Oakland Public Library as a vital community resource » ; San Francisco : « To bring the world of information and imagination to all people of our community » ; Minneapolis : « We link people in the city... » Ce credo n'est pas du tout celui de la bibliothèque publique de New York qui ne fait aucune mention d'un public cible, à la différence de ses annexes. <http://www.nypl.org/pr/mission.cfm> et <http://www.nypl.org/branch/about/mission.html>

le choix que fait la bibliothèque de Minneapolis d'afficher en page d'accueil des slogans percutants qui s'adressent directement à l'utilisateur, supposé implicitement être résidant de la commune: « *Nous vous informons des problèmes vitaux pour la communauté* », « *Nous vous aidons à vous mettre en lien avec la bibliothèque et avec des membres de votre communauté*¹³... ». Cette bibliothèque propose à ses usagers de trouver toutes les informations pertinentes sur la vie locale, de l'actualité sportive à l'histoire de la région au travers d'une sélection thématique de sites ressources.

Allant plus loin encore dans l'ancrage local, certains portails de bibliothèques sont clairement une branche du site municipal. Ainsi, à San Diego, le site de la bibliothèque respecte strictement la charte graphique de la ville et le bandeau supérieur de la page d'accueil de la bibliothèque donne accès directement (dans le même environnement graphique) à des informations municipales (touristiques ou administratives). À San Francisco, on trouve, dès la première page, des liens vers des ressources locales et l'actualité concernant la ville: administration locale, réseau des transports publics, journaux locaux, annuaire des associations.

L'esprit d'un « portail magazine local d'actualité » est enfin bien illustré par la bibliothèque publique de Denver qui consacre la troisième colonne de sa page d'accueil à une sélection d'informations locales, nationales ou internationales mises à jour périodiquement, complétée par des liens vers les radios, télévisions et journaux locaux, nationaux et internationaux. Cleveland affiche, au centre de sa page d'accueil, un calendrier du mois en cours, par le biais duquel on peut naviguer dans les pages des événements à venir. À Naperville, figurent, en pied de page, des liens vers les prévisions météo, la circulation routière ou aérienne...

13. <http://www.mplib.org/index.asp>



Session de commande sur le site Amazon.

Des portails qui s'adressent à tous les membres d'une communauté

Nous l'avons évoqué en introduction, les portails des bibliothèques américaines proposent aux visiteurs un parcours en fonction de leur centre d'intérêt, ou selon leur communauté d'appartenance.

Les communautés d'intérêt¹⁴ peuvent être variées: il peut s'agir de l'appartenance à la ville ou au comté; à une classe d'âge; à une communauté linguistique ou encore à un groupe partageant un centre d'intérêt commun (l'écriture, la lecture). Les portails ont choisi de décliner toutes les facettes de cette personnalisation en multipliant les approches transversales pour valoriser, de manière adaptée ou profilée, un même réservoir de ressources (le portail proposant une vue différente de ses ressources pour chacun des publics cibles).

Caroline Arms de la Bibliothèque du Congrès fait la distinction¹⁵ entre la *personnalisation* et la *customisa-*

tion des portails. La première option consistant, pour l'utilisateur, à choisir à la fois la maquette et les options de recherche et d'affichage, l'environnement qu'il souhaite définir pour son portail et retrouver à chaque nouvelle session. La seconde émane de la bibliothèque qui réalise « sur mesure » une « customisation » à destination de communautés d'intérêt. Nous évoquerons cette différence, la plupart des portails étudiés offrant une « customisation » plutôt qu'une réelle personnalisation (si ce n'est dans la gestion de chaque compte lecteur).

On sait que, sur les sites marchands, l'enjeu est de constituer des communautés virtuelles dans lesquelles le consommateur se sente bien. D'une session à l'autre, il est identifié, ses goûts sont connus, on lui propose d'acheter des articles qui correspondent à son profil¹⁶. Le niveau de personnalisation des sites pourra bien sûr aller du groupe à l'individu¹⁷. Du chemin reste à faire entre des portails de

14. Christine Bitouzet (France Telecom, CNET-UCE et CRG de l'École polytechnique) et Serge Soudoplatoff (France Telecom, Direction de l'innovation), *Les communautés d'intérêt à l'heure d'Internet ou les barbares contre les rentiers* (sans date).

http://www.soudoplatoff.com/txt/Coi_rfm.pdf

15. Caroline Arms, « What is a portal? And how might it help you find stuff faster? » <http://www.loc.gov/catdir/lcpa/arms1124.pdf>

16. Voir comment, sur amazon.com, des suggestions d'achats sont faites aux clients au fur et à mesure de leurs navigations et de la constitution de leurs paniers d'achats. On peut imaginer des catalogues de bibliothèques qui proposeraient des suggestions de lecture en fonction des emprunts passés.

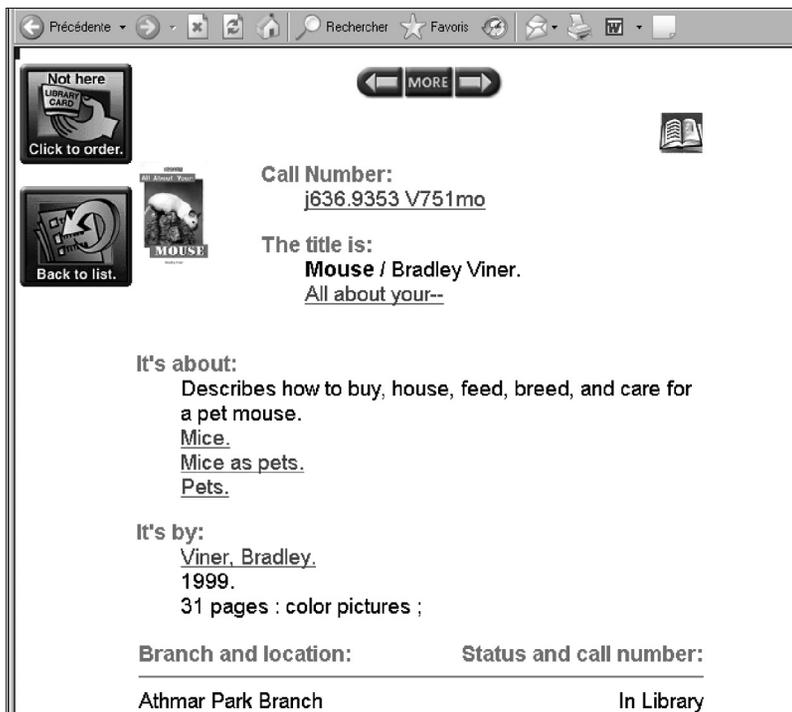
17. Joint NSF-EU DELOS Working Group Report, *Personalisation and Recommender Systems in Digital Libraries*, mai 2003 <http://www.ercim.org/publication/ws-proceedings/Delos-NSF/Personalisation.pdf>

bibliothèque proposant de manière plus ou moins figée un accès spécifique à telle ou telle « communauté », les portails où, grâce à l'identification de l'utilisateur et à son inscription à un service de diffusion sur profil, ses centres d'intérêts sont connus et pris en compte dans la diffusion d'informations « profilées » (services *push*), et les portails, certainement à venir, où les transactions de l'utilisateur (en bibliothèque : ses emprunts, mais aussi l'historique de sa navigation à l'intérieur du site) permettront à des robots de définir avec plus ou moins de finesse son profil personnalisé¹⁸.

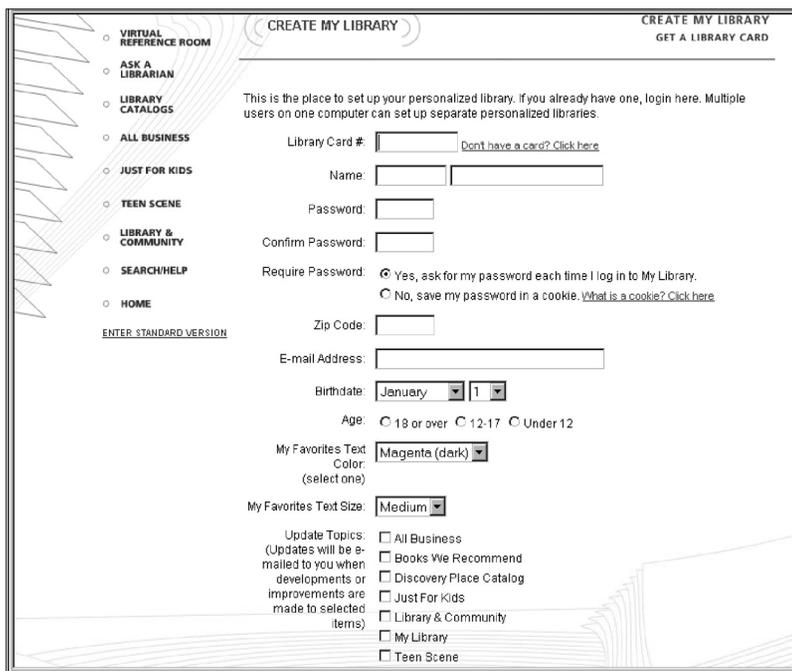
Dans son article « Library Portals: A Minority Report¹⁹ » publié dans *Library Journal*, Howard Strauss fait la distinction entre les sites anciennement « biblio-centriques » et les portails personnalisables « usager » ou « idio-centriques » (il oppose les termes « *institution-centric* » et « *user-centric* »).

Pour l'heure, la personnalisation des portails reste limitée. L'ensemble des sites consultés propose cependant au minimum un accès spécifique aux enfants et aux adolescents. On peut trouver, mais plus rarement, des ressources pour les « seniors » ou pour les adultes en formation continue. Le site de Brooklyn, par exemple, propose aux usagers de plus de 55 ans des sélections bibliographiques, mais aussi une sélection d'événements et d'animations, en ville ou dans le réseau des bibliothèques, susceptibles de les intéresser. Un usager handicapé de plus de 55 ans peut même imprimer un formulaire en ligne permettant de certifier de son handicap et de bénéficier de l'envoi par courrier d'ouvrages en gros caractères ou sur cassette. Seattle offre des ressources spéciales aux usagers souffrant d'un handicap (The Library Equal Access Program [LEAP]).

La plupart des sites permettent, dès la première page, de varier la



Notice simplifiée pour le public jeune sur le site de la bibliothèque de Denver.



Formulaire de personnalisation d'interface sur le site de la bibliothèque de Worthington.

taille de l'affichage (voir en haut à droite de la page du Queens). Mettant en œuvre une définition assez extensible du terme « *community* », cette même bibliothèque propose, sous ce titre bandeau, des accès pour les

immigrants, les personnes handicapées, les adultes en formation, les personnes s'intéressant à l'histoire et à la généalogie, les amateurs d'art, etc. : en tout, dix catégories très éclectiques sont rassemblées ici.

18. *Id.* note 17.
19. Publié le 15 octobre 2002
<http://www.libraryjournal.com/article/CA251688.html>

Les catalogues en ligne spécifiques à la jeunesse ne sont pas très courants. Bien souvent les jeunes doivent accéder à l'écran d'interrogation classique et au catalogue complet. Seules les réponses sont distinctes, sélectionnant, par exemple, les ouvrages de la section jeunesse uniquement. La bibliothèque de Denver propose, elle, un authentique Opac jeune dont on peut voir un exemple d'affichage de notice véritablement simplifié pour le public jeune.

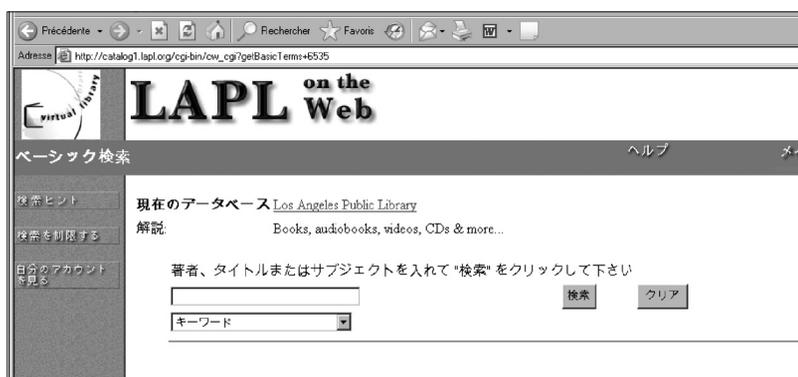
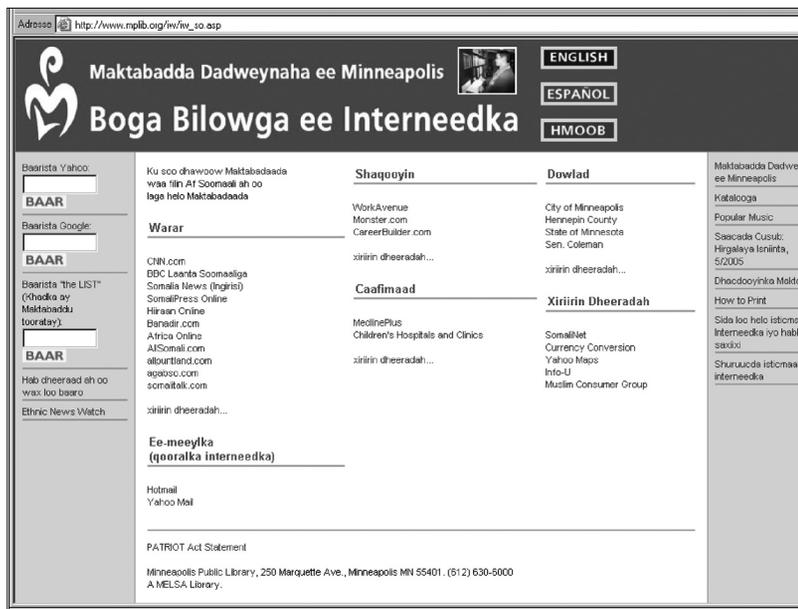
Certaines bibliothèques, comme à Minneapolis, ont fait le choix d'ajouter aux profils standards quatre profils plus thématiques, comme « le coin des arts », « la salle de lecture », « l'atelier d'écriture » et « le centre d'affaires », qui permettent à l'apprenti écrivain, par exemple, de trouver des informations sur le droit d'auteur, les éditeurs locaux, ou à l'homme d'affaires en herbe d'accéder aisément à une information sur le montage d'une entreprise, et au demandeur d'emploi de trouver une aide à la recherche d'emploi, etc.

Quelques « petites » bibliothèques expérimentent de nouvelles fonctionnalités en proposant des portails personnalisables. À Worthington²⁰, les enfants peuvent ainsi choisir d'afficher leur prénom, les couleurs et les sons qu'ils aiment. Les adultes peuvent également personnaliser leur interface *via* un menu « *my library* ». L'utilisateur retrouve ainsi d'une session à l'autre le profil qu'il a défini et reçoit par courriel un avertissement quand de nouvelles fonctionnalités (pas les nouvelles acquisitions!) sont mises en œuvre sur le site²¹.

La plupart des portails des grandes villes cosmopolites proposent une interface multilingue. Cela va de la simple page d'accueil en langue étrangère (le plus souvent en espagnol), qui fournit les modalités d'inscription à la bibliothèque, à un Opac spécifique, en passant par les classi-

20. Cette bibliothèque de l'Ohio possède 426 000 documents, et compte 59 500 emprunteurs inscrits.

21. Voir aussi la Hennepin County Library.



Interfaces en langues étrangères sur les sites des bibliothèques de Minneapolis (écran du haut) et de Los Angeles (écran du bas).

ques sélections bibliographiques ou de sites.

De la même façon que pour les Opac enfants, il n'est pas fréquent de trouver une interface complètement multilingue. Les bibliothèques du Queens et de Brooklyn offrent des pages d'information en coréen, russe, hébreu et mandarin. Le site de Brooklyn fournit une interface complètement multilingue – anglais, espagnol, français et mandarin –, y compris pour l'interrogation du catalogue. Celui de Minneapolis va encore plus loin en proposant quatre versions de son site en langue somali, hmong (langue du Laos), espagnol et anglais. Los Angeles ou San Francisco proposent une interface du catalogue en espagnol et mandarin.

Sur tous les portails, on trouve, pour chacun des publics identifiés, une sélection de sites, des sélections bibliographiques, une liste des activités que propose la bibliothèque à cette population spécifique. Mis à part le catalogue et les dialogues en direct (*chat*) avec les professionnels, les services évoqués fournissent principalement des listes qui ne nécessitent pas d'outils d'édition ou de gestion très complexes, si ce n'est un suivi rigoureux et quotidien de mises à jour et un travail considérable de recherche de contenu. On aura compris que la plus-value qui distingue une bibliothèque de sa voisine est le traitement des informations locales. En cela les bibliothèques se distinguent de l'option française qui, à quelques excep-

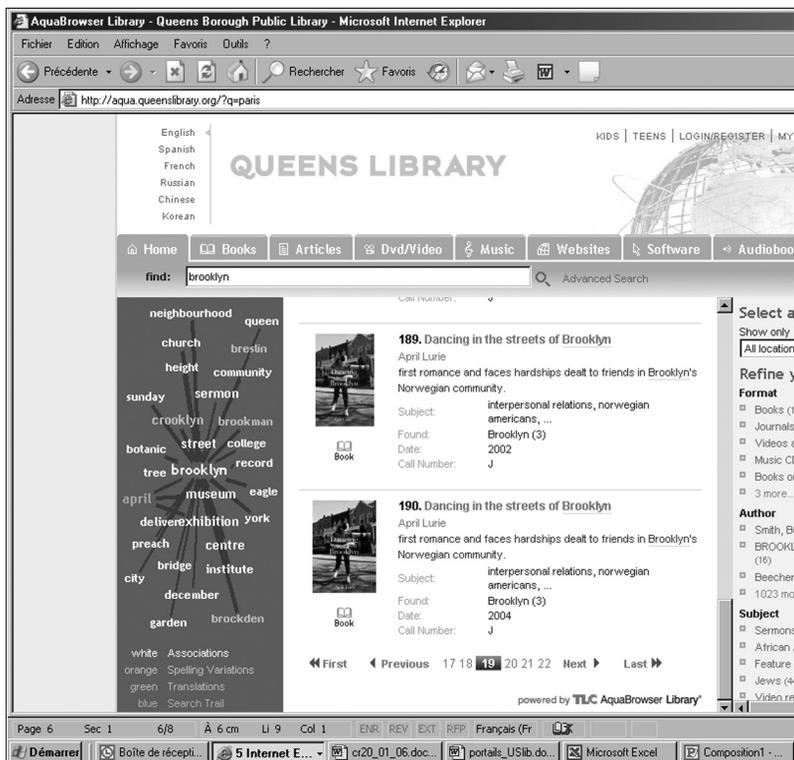
tions près, fournit les mêmes listes de sites remarquables d'un bout à l'autre du territoire.

Des réservoirs d'information aux ressources multiples

Comme tous les sites portails, les sites étudiés sont touffus. Il n'est pas toujours aisé pour l'utilisateur d'identifier la ressource qu'il convient d'interroger pour répondre à sa recherche. La popularité des métamoteurs de recherche sur Internet a habitué les usagers à pratiquer une recherche rapide en « langage naturel ». Il est malheureusement rare de trouver un outil de recherche qui permette de lancer une requête sur l'ensemble des pages du portail. Denver propose sur sa première page l'outil de Google qui réalise des recherches sur le site, les bases de données en ligne (pour les lecteurs inscrits) ou, plus largement, sur la toile. Denver a choisi (?) d'autoriser la mention commerciale du diffuseur à côté du bandeau de recherche, ce qui n'a pas été le choix de New York qui l'intègre de façon très discrète à son bandeau, sous la mention « Search ». Notons, à ce propos, la fonctionnalité très séduisante qu'a mise en œuvre le tout nouveau portail de la bibliothèque municipale de Rouen²².

On rencontre plus souvent le classique plan du site qui permet de comprendre l'organisation générale des ressources. Ou encore, comme à Houston, un récapitulatif général des questions que l'on peut se poser sur le fonctionnement de la bibliothèque, avec, en outre, une liste de ressources pour un ensemble de domaines pré-sélectionnés.

Ce défaut de recherche transversale est suppléé, on le verra par la suite, par l'option omniprésente « Ask a librarian ». Clément Arsenault et François-Xavier Paré soulignent qu'« outre le fait d'offrir un point



Sur le site de la bibliothèque du Queens, l'application Aquabrowser permet la recherche transversale sur une partie des catalogues.

d'accès unique vers un ensemble hétéroclite de ressources documentaires, la fonction fédératrice du portail permet d'accroître la visibilité des bases et des ressources disponibles dans une institution donnée. C'est, par conséquent, un excellent outil pour mettre en valeur les ressources disponibles et pour en faire la promotion²³. Effectivement, on peut regretter, pour certains portails, que l'usager soit noyé sous l'abondance de ressources qui seront mal ou sous-utilisées par manque d'outil de recherche transversale.

À défaut d'une interrogation sur l'ensemble du site, la plupart des portails offrent, dès la page d'accueil, un mince bandeau permettant l'interrogation du catalogue par mot-clé libre sur l'ensemble des champs du catalogue bibliographique. La recherche avancée est toujours disponible par simple clic, qui permet de combiner

librement les critères. La bibliothèque du Queens a mis en œuvre l'application de la société néerlandaise Medialab, Aquabrowser²⁴, pour la recherche transversale sur une partie de ses catalogues mais pas sur l'ensemble du site. Cet outil permet à l'utilisateur d'affiner immédiatement sa recherche via une interface graphique (ou espace de navigation) représentant tout à la fois le voisinage sémantique du terme dans la langue de la recherche, sa traduction, des termes à l'orthographe voisine, l'historique de sa recherche (voir dans l'exemple ci-dessus le rectangle à gauche de l'écran, pour une recherche à « Brooklyn »).

Les fonctionnalités du catalogue en ligne sont classiques, elles ne seront pas présentées ici. Notons cependant que l'affichage des notices bibliographiques s'accompagne souvent de l'illustration de la page de couverture

22. <http://www.mairie-rouen.fr/loisirs/bibliotheques.php>

23. Clément Arsenault et François-Xavier Paré, « Les portails de bibliothèque: nouvelles fonctionnalités, nouveaux défis », *Argus*, vol. 34, n° 2, p. 11-19.

24. Cet outil est mis en œuvre par ailleurs dans de nombreuses bibliothèques américaines (Arlington, Berkeley Heights...) ou néerlandaises (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam...)

de l'ouvrage signalé et quelquefois d'une analyse de l'ouvrage, empruntée à un périodique de référence (*School Library Journal*, pour les ouvrages enfants; *Publishers Weekly* ou *Library Journal* pour les autres), du sommaire, d'extraits de l'ouvrage, d'un résumé et d'autres annotations. Ces informations, dans le cas de Los Angeles, sont fournies par la société Syndetic Solutions²⁵. Outre ces options obtenues chez le même fournisseur, la bibliothèque de New York propose des rebonds sur Yahoo et Google à partir de mots-clés reformulés. Ainsi, pour une recherche bibliographique sur « Mitterrand », l'Opac propose de rebondir sur les moteurs de recherche à « Mitterrand, François, 1916- », mais aussi à « France - Politics and government - 20th century ». La première interrogation fournit 68 800 réponses sur Yahoo, qui semblent plus pertinentes que le million (et un peu plus) de réponses obtenues par la même question, posée directement sur Yahoo Search.

Houston propose les mêmes options auxquelles sont ajoutés des liens vers les sites marchands des librairies en ligne Amazon et Barnes & Noble, vers Books in Print (réservé aux inscrits), ainsi que vers le catalogue collectif d'un réseau de sept bibliothèques locales. Aucune des quatre bibliothèques qui a répondu à notre enquête ne tire de revenus de son site. Nous ignorons si Houston bénéficie d'avantages au prorata des consultations sur les sites des librairies provenant de son propre portail.

Il est courant que la recherche dans le catalogue puisse être étendue à la demande à d'autres catalogues locaux. Par exemple, Seattle étend la recherche à l'université et au réseau des bibliothèques du comté; New York aux bibliothèques de recherche de New York, aux bibliothèques

25. <http://www.syndetics.com/>
Société qui fournit du contenu pour enrichir et illustrer les catalogues des bibliothèques (vignettes de couverture, résumés, sommaires...). Elle a développé des partenariats avec la plupart des fournisseurs de SIGB. Les bibliothèques de San Francisco, Houston, Los Angeles l'utilisent.



Un exemple de livre audio à télécharger sur le site de la bibliothèque publique de New York.

de Brooklyn et du Queens et à la Bibliothèque du Congrès; San Diego a choisi sept réseaux locaux californiens en plus de la Bibliothèque du Congrès.

Ce choix, cependant, est loin d'être aussi systématique que l'offre d'accès à des bases de données en ligne. L'accès aux bases de données est possible depuis le portail, mais à condition, souvent, que le lecteur soit inscrit et dispose d'une carte de la bibliothèque. Le nombre de bases offertes est considérable: cela va de plus d'une cinquantaine de titres à trois cents à New York. La recherche se fait la plupart du temps dans chacune des bases classées à partir d'un index thématique, sans recherche fédérée. Cependant, à Brooklyn, un métamoteur permet de faire une recherche dans l'ensemble des bases, ou bien dans un ensemble de bases regroupées dans la même catégorie thématique.

Accessibles ou non à partir du catalogue des ressources de la bibliothèque, les portails peuvent offrir un accès aux bases de documents numérisés qui concernent souvent, comme à Chicago, le patrimoine local. Le plus souvent, l'utilisateur doit choisir un accès spécifique à partir de la page d'accueil du portail intitulé « Digital

collection » ou « Gallery ». À New York, on peut sélectionner et commander (reproductions payantes) 415 000 images numérisées sur des sujets très divers qui ont en commun de présenter un intérêt historique. À Brooklyn, c'est l'histoire locale qui est privilégiée, de même qu'à San Francisco qui propose 250 000 photographies de la ville ou de la Californie de 1850 à nos jours. Cleveland, comme bien d'autres, propose une navigation à partir d'une liste de thèmes choisis sur un petit échantillon de documents.

Enfin, on trouve, parmi les catalogues de ressources offertes, une sélection de livres ou de disques à télécharger. Los Angeles, Boston et Seattle proposent à leurs usagers inscrits de télécharger des livres audios dont la durée de prêt est limitée dans le temps comme pour n'importe quel document non virtuel. À Boston, le choix se fait à partir d'une sélection illustrée de la page de couverture de la version papier ou *via* une recherche classique. On peut faire une réservation sur ce type de document tout comme sur n'importe quel document qu'offre la bibliothèque. Il est possible également d'écouter un extrait sonore d'environ deux minutes.

	Denver	Seattle	San Francisco	Queens
SIGB	CARL The Library Corporation (TLC)	Horizon de Dynix	Millennium, Innovative	DRA Classic de Sirsi et Aquabrowser de MediaLab
Outil de gestion du portail	Dreamweaver / ColdFusion	Logiciel sur mesure développé à Seattle ?	Dreamweaver MX	CMS de Microsoft
Nbre d'ETP (équivalent temps plein) travaillant sur le site	<ul style="list-style-type: none"> - 1 webmaster - 1 bibliothécaire - 3,75 développeurs pour un total de 230 heures hebdomadaires 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 webmaster - 1 développeur - ainsi que de nombreuses personnes dans d'autres services dont 1 ETP pour la gestion d'Horizon et 1 ETP pour la gestion des BDD en ligne, les e-books et les documents numériques pour un total de 100 à 150 heures hebdomadaires 	10 ETP (dont 2 bibliothécaires qui encadrent l'équipe)	<ul style="list-style-type: none"> - 1 responsable - 1 designer - 3 programmeurs (dont 1 bibliothécaire) pour un total d'environ 200 heures hebdomadaires <p>Externalise la réalisation d'un certain nombre de projets</p>
Nombre total d'ETP dans la bibliothèque	418	453	613	63 sites pour environ 1 500 ETP
Nombre de pages du site consultées	12 millions en 2005 (sans compter le catalogue et les banques de données en ligne)	Environ 55 000 pages par jour (hors catalogue) soit environ 1,5 million (mensuel)	1 million en novembre 2005	Environ 1,7 million par mois (hors catalogue)
Origine du budget de la bibliothèque				
État fédéral			10 %	2 %
État			10 %	6 % NY State
Commune	92 %	66 %	80 %	90 % City of NY
Fonds privé		33 % SPL Foundation	Friends of SFPL	
Autre	8 % donation ou autre			2 %
Part des ressources dédiées au portail	1 %	< 5%	1 % du budget global de 80 millions de dollars	Environ 200 000 à 300 000 dollars par an, soit 0,3 %
La bibliothèque tire-t-elle des revenus de son site (vente d'espaces publicitaires ou autre) ?	non	non	non	non
Population desservie	417 616	572 600	815 000	2,2 millions
Nombre d'usagers détenant une carte de la bibliothèque*	73 % de la population desservie soit 304 859 personnes	80 % de la population desservie, soit 458 080 personnes (ce réseau revendique le plus fort taux d'inscriptions du pays)	448 000 (soit 55 % de la population desservie)	811 000 (soit environ 37 %)
Nombre de visiteurs (annuel)	4,9 millions	?	5,8 millions	14,3 millions
* Il n'est pas en usage de comptabiliser les « usagers inscrits actifs » aux États-Unis mais le nombre de visiteurs ou le nombre de détenteurs de cartes de la bibliothèque (<i>card holders</i>).				

Les usagers sont invités à détruire les fichiers à la fin de la période de prêt.

Ces fichiers ne peuvent pas toujours être gravés sur un cédérom, mais tous peuvent être stockés temporairement sur les PC ou baladeurs numériques capables de lire des fichiers WMA DRM, qui possèdent un verrouillage de l'utilisation du fichier: un seul type de lecteur, un nombre limité de copies, une limitation des transferts, voire des lectures selon la décision de l'éditeur.

De la même façon, la bibliothèque offre de télécharger une sélection de 256 disques classiques. Une offre similaire d'*ebooks* est également courante: New York propose ainsi plus de 6 000 titres, Boston 6 500, dont 3 500 sont dans le domaine public. Les bibliothèques offrent ces téléchargements gratuitement, tout comme sont gratuits les emprunts d'exemplaires papier.

Pour gérer leur compte, les inscrits ont accès à un certain nombre de services, qui sont également largement répandus dans les bibliothèques françaises. Il s'agit, pour l'utilisateur inscrit à la bibliothèque, de la gestion de ses réservations, de ses amendes, de la liste des documents empruntés, des messages de la bibliothèque, des suggestions d'achats, de la réservation d'un ordinateur, etc.

Un lieu d'apprentissage et d'échanges entre professionnels, publics, communautés, individus

Le slogan de la bibliothèque publique de New York, qui, par son envergure, se distingue un peu de toutes les autres²⁶, est d'être l'université de tous: « *It is everyone's university.* »

26. 3 443 ETP (équivalent temps plein) travaillent dans ce réseau de 89 bibliothèques, qui voient passer 15 millions de visiteurs, possèdent une collection de 49 millions de documents et où plus de 23 000 cours ou formations ont été dispensés auprès d'un demi-million d'usagers environ en 2004.

The New York Public Library: Annual Report 2004. <http://www.nypl.org/pr/objects/pdf/ar2004.pdf>

Cette mission est partagée par toutes les bibliothèques selon leurs moyens.

Dans les bibliothèques des grandes villes qui constituent le cœur de notre étude, les usagers peuvent trouver une multitude d'activités dont nous donnons ici un échantillon, qui est loin d'être exhaustif:

- des activités pour les différentes classes d'âges accueillies à la bibliothèque:

- bébés: lectures, chansons, jeux de mains,

- enfants: accueil des enfants accompagnés de leur nourrice pour des lectures avant/après l'école, pour garçons ou filles, accompagnés de leur parent pour une journée de découverte autour du livre (Seattle, le dimanche),

- adolescents: lectures, aide aux devoirs avec un tuteur bénévole, groupe de réflexion sur les activités que devra programmer la bibliothèque (NY),

- adultes: groupes de discussion, clubs de lecture, groupes de poésie, atelier d'écriture, groupes de discussion pour consommateurs, concerts (NY), conférences, ciné-club avec discussion (Seattle);

- des cours dans différentes matières:

- informatique: classes d'initiation aux NTIC, cours d'informatique en mandarin, en russe, en espagnol, en anglais seconde langue (Seattle), initiation à l'interrogation du catalogue,

- économie: initiation à la création d'entreprise,

- généalogie: recherche d'informations généalogiques sur Internet,

- anglais langue étrangère,

- recherche d'emploi,

- échecs, etc.

Lorsque les bibliothèques ne disposent pas de suffisamment de ressources pour assurer elles-mêmes ces cours ou activités, elles ont le souci, comme à Minneapolis, d'offrir des liens vers des sites d'apprentissage (tutoriels d'apprentissage de l'anglais, du clavier, de la souris, du courrier électronique, etc.). À Houston, la bi-

bliothèque accueille les usagers pour des lectures, des ateliers autour du livre, des travaux manuels, des ateliers de prise de parole, ou d'écriture ou encore des cours d'informatique en anglais et espagnol. Ceci ne cherche pas à être un inventaire des activités proposées dans les différentes bibliothèques, mais à souligner que la mise à disposition de collections organisées n'est pas l'unique souci des bibliothèques publiques américaines malgré ce qu'en dit la définition qu'en donne le NCES (National Center for Education Statistics)²⁷. Des cours de formation continue sont également partout proposés en fonction des moyens dont disposent les bibliothèques.

La plupart des bibliothèques offrent des activités d'aide aux devoirs. Ces cours ne sont pas toujours dispensés dans les murs de la bibliothèque comme à New York ou Seattle, mais à distance, soit par le biais de sites spécialisés mettant en relation un élève et un tuteur bénévole (comme à Boston ou à Brooklyn), soit *via* des sélections de sites destinés à aider les enfants à faire leurs devoirs (comme à Burlington).

Enfin, les usagers peuvent, sur la majorité des portails des bibliothèques, interroger un bibliothécaire lorsqu'ils ne trouvent pas de réponse à leur question. Les options qui leur sont offertes sont celles que la Bibliothèque publique d'information (Bpi) a choisi de mettre en œuvre sur BiblioSés@me, réseau coopératif regroupant un certain nombre de bibliothèques françaises et, bientôt, francophones²⁸.

Sur les sites étudiés, les modalités d'échange varient: on peut envoyer une question par courriel ou fax et obtenir une réponse en différé, ou opter pour un échange direct avec un professionnel, qui autorise le dialogue et la reformulation de la ques-

27. <http://nces.ed.gov/surveys/libraries/PubWhats.asp>

28. Communiqué de presse de la Bpi <http://www.bpi.fr/uploadfile/CommuniqueBiblioSesame17-01-2006.pdf>

tion. Il est donc toujours possible de téléphoner (à un numéro distinct du standard de la bibliothèque!) ou d'ouvrir une fenêtre pour dialoguer (« chatter ») avec un bibliothécaire. Ce service est ouvert à tous sans obligation d'inscription²⁹. Les bibliothèques appartiennent ou non à un réseau local (comme à Boston), national ou international de référence en ligne, comme le fameux « Ask Now » proposé par Los Angeles qui permet de contacter un bibliothécaire 24 heures sur 24. L'utilisateur a également la possibilité de choisir d'interroger un professionnel hispanisant, spécialiste du droit, des affaires ou de la médecine³⁰.

En marge de ces ressources en provenance de la bibliothèque, certaines petites structures ouvrent leurs pages à des ateliers virtuels, des blogs, des *chats*. C'est dans ces nouveaux espaces que les usagers rencontrent directement d'autres usagers avec le simple filtre d'une éventuelle modération. C'est principalement pour les enfants ou pour les adolescents que ces espaces de parole sont ouverts : à Salem, dans l'Oregon ou à Baltimore, des clubs de lecture virtuels permettent aux jeunes inscrits d'échanger leurs commentaires. Dans ces deux cas, le groupe de discussion prend la forme d'une liste de diffusion. À Rosselle, petite ville de 23 000 ha-

bitants dans l'Illinois, c'est un blog littéraire qui est proposé aux jeunes lecteurs. Dans le Queens, les lecteurs peuvent s'inscrire à des clubs de lectures thématiques (en fait le service est assuré par DearReader.com). Une fois inscrits, les usagers reçoivent chaque jour un courriel comprenant quelques chapitres à lire et peuvent faire part de leurs impressions sur un forum.

Aperçu des moyens nécessaires à la gestion de ces sites

Il n'est pas question ici de donner un aperçu exhaustif des moyens mis à disposition par les bibliothèques américaines pour la gestion de leurs portails. Cependant, à partir des réponses que nous ont aimablement données les bibliothèques de Denver, San Francisco, du Queens et de Seattle, nous pouvons évaluer l'investissement humain et financier du développement de tels outils. Voir le tableau page 13.

Conclusion

Les portails des grandes bibliothèques américaines ne se distinguent ni par la technologie qui est mise en œuvre pour leur développement, ni par le budget qui leur est consacré (proportionnellement aux budgets des institutions dont ils dépendent). Le nombre de personnes qui y tra-

vaillent reste modéré si on le compare aux bataillons de spécialistes qui interviennent pour la gestion des portails des universités américaines. Ils totalisent d'ailleurs un nombre de consultations limité si on en croit l'enquête citée en introduction, que corroborent les chiffres des pages visualisées que nous ont fournis les quatre bibliothèques de Denver, Seattle, San Francisco, et du Queens. Cependant, il apparaît que ces portails sont des outils formidables de découverte et d'apprentissage à l'usage du citoyen quels que soient son âge et son origine.

Sans forcément imiter ce modèle éloigné de nos pratiques culturelles, des bibliothèques municipales françaises investissent cet outil et proposent des solutions intéressantes à la mesure de leurs moyens. Citons Lyon, Rouen, l'agglomération troyenne, Brest, Reims, Lisieux... Bientôt, les mises en réseau des bibliothèques dans le cadre des transferts de compétence aux EPCI (établissements publics de coopération intercommunale) devraient donner lieu à la réalisation de véritables portails (voir déjà ce que propose l'agglomération rennaise avant même l'inauguration des Champs libres)³¹ qui seront bien souvent le premier pas vers la mutualisation des ressources et services au service de toute nouvelle communauté d'usagers.

Janvier 2006

29. Nous avons ainsi testé le service offert par la bibliothèque de Boston, où, après quelques minutes d'attente, nous avons pu dialoguer avec une bibliothécaire.

30. <http://www.asknow.org/index.cfm>

31. <http://www.leschampslibres.fr>