

Contenus et services des sites web des bibliothèques

Les sites web de bibliothèque sont apparus en France aux environs de 1995. Leur nombre a crû très rapidement dans les premières années, mais ces premiers sites web visaient plus à tirer parti de l'image de modernité dont bénéficiait Internet qu'à proposer des contenus ou des services spécifiques¹. En 1999, 25 % seulement des sites web des bibliothèques universitaires, plus avancées dans ce domaine que les bibliothèques de lecture publique, proposaient des documents en texte intégral en ligne à leurs usagers ; le contenu de la majorité des sites consistait en une mise en ligne du guide du lecteur, présentant la bibliothèque et donnant quelques renseignements pratiques, horaires et conditions d'accès en particulier².

Nicolas Morin

Service commun
de la documentation de Nancy I
Bibliothèque de médecine
nicolas.morin@scd.uhp-nancy.fr

1. Ce que regrettait le Conseil supérieur des bibliothèques, qui parlait à l'époque d'un « fétichisme de l'Internet ». Cf. Conseil supérieur des bibliothèques, *Rapport pour les années 1996-1997*, Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999, p. 26. Cité in Caroline Bruley, *Le site web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université*, mémoire d'étude DCB, Ensib, 2003.

2. Telles étaient les conclusions du rapport de Bruno Van Dooren. *Bilan d'une évaluation des sites web des services communs de la documentation*. <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/webSCD.htm> (page consultée le 26 mars 2003).

C'était il y a quatre ans : autant dire, étant donné le rythme des changements sur le web, il y a une éternité. Dans les bibliothèques, l'offre de documentation et, dans une mesure nettement moindre, de services électroniques s'est beaucoup accrue. En ce qui concerne les bibliothèques universitaires, les périodiques électroniques, en particulier, ont radicalement changé la donne : j'avais noté en novembre 2000³ que l'offre proposée par l'intermédiaire du consortium Couperin concernait un ensemble d'environ 1 500 titres de périodiques. Aujourd'hui, en avril 2003, cette offre concerne 3 905 titres de périodiques en texte intégral : un nombre bien supérieur à ce que nos bibliothèques peuvent en général proposer sous forme papier. Ce qui implique que, désormais, le site web de la biblio-

3. Nicolas Morin, *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire*, mémoire d'étude, DCB, Ensib, 2000, p. 10. <http://www.ensib.fr/bibliotheque/documents/dcb/morin.pdf> (page consultée le 2 avril 2003).

thèque est le mode d'accès prioritaire pour la part la plus importante des collections de ces bibliothèques. On peut penser que la constitution récente du consortium Carel mène les bibliothèques de lecture publique sur le même chemin⁴. D'autant plus que le public, de son côté, est de plus en plus familiarisé avec l'informatique, et est équipé aussi bien en micro-informatique qu'en connexion Internet⁵.

4. Cf. le document Carel (consortium pour l'acquisition de ressources électroniques en ligne) <http://www.adbgv.asso.fr/association/projets/projet006/carel.pdf> (page consultée le 2 avril 2003). Cf. dans ce numéro p. 118.

5. Au 3^e trimestre 2002, le taux de pénétration d'Internet par foyer était de 35,6 % pour la France, 39,65 % pour le Royaume-Uni, 54,58 % pour l'Allemagne, 61,20 % pour les États-Unis. Désormais, les abonnés haut débit représentent en France 16 % environ du nombre d'abonnements actifs d'accès à Internet : leur nombre a été multiplié par plus de 2,5, passant d'environ 600 000 abonnés fin 2001 à près de 1,7 million fin 2002. Cf. Autorité de régulation des télécommunications, *Internet, un bilan du marché français* (mars 2003). <http://www.art-telecom.fr/publications/rapport/index-interb2003.htm> (page consultée le 26 mars 2003).

Actuellement conservateur au SCDU Nancy I, **Nicolas Morin** est nommé, à partir de septembre, au SCDU d'Angers. Il est coordinateur du projet *Compubib* et participe au projet de SIGB *Open Source Koha*. Il a écrit une « Lettre ouverte à mes collègues vautés dans la médiologie », *Agone (politique, histoire & philosophie, 2001, n° 25)*.

En quelques années, donc, nous en sommes arrivés à un point où on pourrait considérer que « *le site web de la bibliothèque est la bibliothèque*⁶ ». Cette « bibliothèque dans la bibliothèque » - vision d'apocalypse ou ultime réussite, c'est selon - menace parfois de se substituer purement et simplement à la bibliothèque physique.

L'importance prise dès à présent par les sites web des bibliothèques dans la vie de l'établissement, et surtout la place qu'ils ne manqueront pas d'avoir à l'avenir nous imposent une réflexion sur les contenus et les services que nous voulons proposer à nos usagers par ce biais. Dans cet article, nous ne ferons pas un examen exhaustif de ce qu'il est aujourd'hui possible de faire ; nous présenterons ce qui nous a semblé le plus intéressant dans l'offre actuelle : ce qui ne peut manquer d'être, du moins partiellement, subjectif.

Les contenus

Je placerai sous ce titre de « contenus » non seulement les documents eux-mêmes, mais aussi les modes d'accès aux documents, et aborderai deux aspects de cette question : d'une part, ce qui se rapporte à l'accès au SIGB et, d'autre part, ce qui concerne les ressources en ligne proposées par la bibliothèque.

Le Système intégré de gestion de bibliothèque

La bibliothèque propose un Opac web assez complet : interrogation de la base de données, possibilité de sau-

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

vegarder les notices dans un panier, de réserver un document, de consulter son dossier lecteur. Est-il possible d'aller plus loin ?

Du point de vue de la consultation de l'Opac proprement dit, un développement important serait la mise en place d'un Opac « butineur⁷ ». De quoi s'agit-il ? De la possibilité de naviguer dans les collections en cliquant sur les catégories Dewey présentées dans un répertoire du genre Yahoo ! Ce type de recherche simule la promenade dans les rayons : on peut s'attendre à ce qu'il permette à nombre de gens qui ne font pas à proprement parler une « recherche » d'utiliser néanmoins l'Opac.

En ce qui concerne l'exploitation du catalogue, un peu plus largement, il serait intéressant de pouvoir proposer un « service d'alerte ». Cela existe dans le domaine de la documentation commerciale : Amazon.com, par exemple, propose de vous envoyer par mél les nouveautés parues dans un certain nombre de domaines que vous sélectionnez. Il est donc possible d'imaginer que des lecteurs souhaitent être prévenus de l'arrivée à la bibliothèque de nouveaux documents sur les sujets qui les intéressent : il suffit que le lecteur s'inscrive en donnant son adresse électronique, son numéro de carte de lecteur, etc., puis indique, par exemple, ses sujets préférés (jardinage, bouddhisme zen) et/ou ses auteurs préférés (Ludwig Wittgenstein, Tom Clancy). Il reçoit alors, disons une fois par mois, une liste des nouveautés correspondant à ses centres d'intérêt. Plusieurs bibliothèques proposent cet outil⁸, qui pourrait être rattaché à la catégorie plus vaste des « moyens de communiquer avec nos usagers *via* le web »,

7. Cf. Richard Roy, *Le butineur : l'accès aux collections via une interface web*. http://site.voila.fr/le_butineur/web.htm (page consultée le 7 avril 2003).

8. Deux exemples : Carmel Clay Public Library et son service *bookalert* : <http://bookalert.carmel.lib.in.us/> (page consultée le 7 avril 2003) ; Morton Grove Public Library et son service *MatchBook* : <http://www.webrary.org/rs/mbprofile.html> (page consultée le 7 avril 2003).

et comprendre aussi, par exemple, l'abonnement à une lettre d'information électronique⁹.

Les ressources en ligne

C'est dans le domaine des ressources en ligne que de gros progrès ont été faits ces dernières années. On pourrait séparer les ressources en ligne en deux groupes : celles produites par la bibliothèque elle-même, et les ressources commerciales auxquelles la bibliothèque est abonnée.

On peut proposer un service de renseignement en ligne en temps réel, à l'image d'un bureau de renseignement physique dans une bibliothèque

Dans la première catégorie, on pense d'abord aux collections numérisées de l'établissement. Elles peuvent être proposées sur le web avec plus ou moins de valeur ajoutée : la bibliothèque interuniversitaire de médecine, par exemple, propose, avec sa collection *Medic@*, des fac-similés qui répondent véritablement à une politique éditoriale de la bibliothèque¹⁰. À côté de ce très riche travail à destination des savants, on peut, dans le domaine de la lecture publique, donner l'exemple de la bibliothèque publique de New York, qui présente un très bel ensemble de collections iconographiques sur l'Amérique du Nord susceptible d'intéresser un large public amateur d'images anciennes¹¹.

9. La bibliothèque municipale de Lyon en propose une, par exemple :

http://www.bm-lyon.fr/fichiers/services_en_ligne/bml.htm (page consultée le 7 avril 2003).

10. Bibliothèque interuniversitaire de médecine. *Medic@*. <http://www.bium.univ-paris5.fr/histmed/medica.htm> (page consultée le 7 avril 2003).

11. The New York Public Library. Digital Library Collection. <http://digital.nypl.org/> (page consultée le 7 avril 2003).

Plus largement, la bibliothèque peut mettre en ligne nombre de documents produits en interne : didacticiels pour l'utilisation des ressources de la bibliothèque ou de l'informatique en général, avec ou sans interrogation de l'apprenant à la fin du didacticiel¹² ; bibliographies thématiques ; revue de la bibliothèque quand il y en a une¹³, etc.

On peut aussi donner à voir au public une version en ligne des expositions organisées *in situ* par la bibliothèque : la Bibliothèque nationale de France a déjà une longue et belle tradition dans ce domaine¹⁴ ; pour les autres, qui n'ont pas les moyens de la BnF, il est malgré tout possible de faire de très belles choses : c'est ce à quoi s'efforcent par exemple la bibliothèque municipale de Lyon¹⁵ ou celle de Troyes¹⁶.

Venons-en aux ressources commerciales en ligne. Les bibliothèques s'y abonnent de plus en plus au fur et à mesure du développement de l'offre commerciale. Des bases de données bibliographiques aux périodiques électroniques et aux *e-books*¹⁷, celle-ci est aujourd'hui très importante¹⁸. Elle est aussi tout à fait hétérogène : impossible, pour une bibliothèque, d'interroger simultanément toutes les ressources auxquelles elle s'est abonnée. En attendant la réalisation d'un

portail documentaire global permettant de fédérer toutes ces offres, le site web de la bibliothèque demeure le seul endroit où proposer aux usagers une vision d'ensemble des ressources que la bibliothèque leur offre. D'où le développement récent d'outils permettant, au moins, de connaître et d'interroger la liste complète des titres de périodiques électroniques auxquels est abonnée une bibliothèque, indépendamment de l'éditeur avec lequel le contrat a été signé¹⁹.

Les services

C'est, à mon avis, dans le domaine des services en ligne que les perspectives de développement des sites web des bibliothèques sont les plus intéressantes pour les quelques années à venir.

Références en ligne

Les services de référence font partie de longue date du paysage des bibliothèques. Ils ont aussi depuis longtemps un prolongement dans les renseignements donnés à distance, par voie postale ou au téléphone. Il était naturel que ce service s'adapte aux modes de communication électroniques : la plus ancienne trace que j'ai trouvée d'un service, à proprement parler, de fourniture de renseignements par mél, date du milieu des années 1980, c'est-à-dire avant le web lui-même²⁰. Mais il était aussi naturel

que ces services « électroniques » se retrouvent ensuite sur les sites web des bibliothèques. En tout état de cause, c'est un secteur dans lequel il existe, potentiellement pour les usagers francophones et réellement pour les anglophones, une concurrence commerciale : GoogleAnswers²¹, par exemple, s'implante dans ce secteur traditionnellement réservé aux bibliothèques, et offre un service de référence de bonne qualité²².

Pour ce qui est des bibliothèques, un premier niveau d'offre consiste à proposer un service de référence « différé », qui permette à l'internaute de poser une question par mél ou en utilisant un formulaire. Mais il ne s'agit pas d'une réelle interaction avec l'internaute : cela fonctionne encore beaucoup sur le modèle du courrier papier, c'est seulement un peu plus rapide. On peut exploiter plus complètement les possibilités offertes par le web et proposer un service de renseignement en ligne en temps réel, à l'image d'un bureau de renseignement physique dans une bibliothèque.

Techniquement, ce service peut avoir plusieurs niveaux de sophistication : on peut utiliser un logiciel de *chat* simple, identique à celui qu'on utilise sur son PC personnel, généralement gratuit²³. Ou bien on peut utiliser un logiciel spécifique : il en existe plusieurs, qui fournissent un certain nombre de fonctions avancées qui les rendent très intéressants. D'une part, le bibliothécaire peut aider plus efficacement l'internaute et mieux répondre à sa question grâce à quelques outils qui permettent de

12. Un exemple : <http://www.library.appstate.edu/lib/tutorial/> (page consultée le 7 avril 2003).

13. La BPI, par exemple, propose en ligne une version en pdf de sa revue papier. <http://www.bpi.fr/bulletin/index.html> (page consultée le 7 avril 2003).

14. Bibliothèque nationale de France. Expositions virtuelles. <http://expositions.bnf.fr/> (page consultée le 7 avril 2003).

15. Voir <http://www.bm-lyon.fr/expo/exposit.htm> (page consultée le 7 avril 2003).

16. Voir <http://www.bm-troyes.fr/default04.asp> (page consultée le 7 avril 2003).

17. On parle ici d'*e-books* au sens de monographies disponibles en ligne, et non pas au sens du support électronique du même nom.

18. Outre les bouquets de périodiques électroniques négociés en France surtout par Couperin, on peut citer, parmi bien d'autres offres et à titre d'exemple, les 1347 livres proposés dans le domaine informatique par l'éditeur O'Reilly : <http://safari.oreilly.com/> (page consultée le 7 avril 2003) ou les 100 ouvrages de référence proposés par Oxford University Press : <http://www.oxfordreference.com> (page consultée le 7 avril 2003).

19. Par exemple, l'outil Bipe au SCD de Nice : <http://www.unice.fr/BU/docel.html> (page consultée le 7 avril 2003), ou *e-journals* au SCD Nancy I (l'interface publique est disponible à l'adresse : http://scd.uhp-nancy.fr/SCDUHP/SCDMED/2002_online/ejournals/ et une démonstration de l'interface administrateur est disponible à l'adresse : http://scd.uhp-nancy.fr/SCDUHP/ejrls_demo/administration/index.php (pages consultées le 7 avril 2003).

20. Par exemple Ellen H. Howard et Terry A. Jankowski, « Reference Services via Electronic Mail », *Bulletin of the Medical Library Association*, 1986, 74, 41-44. Ou encore Freida Weise et Marilyn Borgendale, « EARS: Electronic Access to Reference Service », *Bulletin of the Medical Library Association*, 1986, 74: 300-304. Merci à Bernie Sloan pour ces informations.

21. <http://answers.google.com> (page consultée le 7 avril 2003).

22. Pour un compte rendu d'expérience et une description du fonctionnement de GoogleAnswers, cf. Jessamyn West, « Information for Sale: My Experience With Google Answers », *Searcher Magazine*, oct. 2002, 10(9), p. 14-21. <http://www.infotoday.com/searcher/oct02/west.htm> (page consultée le 26 mars 2003).

23. On pourrait citer AOL Instant Messenger qui est utilisé par le service de référence de la Canisius College Library [<http://www2.canisius.edu/canhp/canlib/ask.html>], ou Netscape IRC, utilisé par Michigan State University Libraries [<http://www.lib.msu.edu/readyreference/>]

voir le navigateur web qu'utilise l'internaute et la page qu'il voit sur son PC, de faire ouvrir une page web sur le PC de l'internaute, de remplir un formulaire (par exemple une interrogation dans un catalogue) et de faire s'afficher le résultat sur l'écran de l'internaute, d'afficher sur l'écran de l'internaute tout ce qui s'affiche sur l'écran du bibliothécaire. D'autre part, le bibliothécaire peut utiliser ces logiciels pour mieux gérer le service de référence en ligne en tant que tel : il peut, par exemple, orienter l'utilisateur vers un autre bibliothécaire (passer la communication), gérer l'attente des internautes, ou faire des statistiques sur l'utilisation du service²⁴.

Toutes les autres questions que l'on peut se poser n'ont rien d'informatique, il s'agit de questions bibliothéconomiques « classiques » concernant les services de référence. Répond-on aux questions factuelles ? Fait-on des bibliographies ? Quels agents participent au service ? Quels sont les « horaires d'ouverture » proposés ? Comment se répartir les plages horaires à assurer ? Quels sont les besoins en formation du personnel ? Etc.

Ce type de service est en croissance très rapide dans les bibliothèques des pays « bibliothéconomiquement avancés », c'est-à-dire les pays anglo-saxons et l'Europe du Nord²⁵. Un répertoire non exhaustif, qui propose aussi une liste de discussion sur le sujet et quelques références bibliographiques, en recense déjà plusieurs centaines²⁶. Une ap-

proche coopérative est souvent intéressante : plusieurs bibliothèques se regroupent pour partager les frais (en logiciels, serveurs, formation, etc.) et pour disposer d'un « pool » de bibliothécaires de référence plus important. Elles se regroupent aussi, et peut-être surtout, pour élargir l'amplitude horaire de ce service. Et, puisque l'on est sur Internet, c'est un service qui peut fonctionner vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Cela n'est en rien théorique : c'est ce que propose, en effet, le service de référence du consortium des bibliothèques du Grand Los Angeles²⁷. À défaut de ce « service total », on peut cependant proposer un service plus restreint, tant par les horaires que pour le nombre de bibliothèques participantes : c'est ce que font six petites bibliothèques de lecture publique norvégiennes, qui offrent ce service du lundi au vendredi de 10 h à 16 h, avec, en dehors de ces heures, la possibilité de poser sa question par mél²⁸.

Plusieurs expériences ont été menées dans le milieu des années 1990 avec des systèmes de vidéo-conférence : le succès semble avoir été « mitigé²⁹ », car non seulement la vidéo-conférence devait se suffire à elle-même, mais encore elle impliquait que l'utilisateur était équipé de son côté. Je n'ai pas trouvé de service de référence fonctionnant avec une webcam, mais la webcam pourrait venir en complément d'un service utilisant le *chat*, par exemple pour montrer à l'écran un graphique tiré d'un ouvrage de la bibliothèque : cela ne nécessite pas que l'utilisateur possède lui-même une webcam.

27. Voir : <http://www.247ref.org/portal/access2.cfm?lib=LAPL> pour un exemple de ce qu'un internaute voit quand il arrive sur ce service depuis le site web d'une bibliothèque participante ; en l'occurrence, ici, la Los Angeles Public Library (page consultée le 3 avril 2003).

28. Voir : <http://www.bibliotekvakten.no/> (page consultée le 3 avril 2003)

29. C'est par exemple la conclusion d'Eric Lease Morgan, qui parle de *qualified success* : Morgan, Eric L., *See you see, a librarian final report*, 13 décembre 1996. <http://sunsite.berkeley.edu/~emorgan/see-a-librarian/> (page consultée le 26 mars 2003).

Personnalisation

L'accessibilité des sites est une préoccupation ancienne du web : la Web Accessibility Initiative du W3C s'est réunie pour la première fois en 1997³⁰. Et, déjà, quelques précautions techniques, en particulier le design des pages, pouvaient constituer un service : cela pouvait, par exemple, permettre à des malvoyants d'utiliser votre site. Ces capacités demeurent, mais les développements récents permettent d'aller plus loin et d'envisager que certaines adaptations techniques constituent de véritables services, parmi lesquels on peut citer la réflexion sur les usages du site web de la bibliothèque.

Le personnel de la bibliothèque utilise ce site, lorsqu'il fait du service public, pour renseigner les usagers : il y trouve, par exemple, les informations sur la prochaine animation de la section jeunesse ou la liste des abonnements électroniques. Les usagers l'utilisent depuis les PC installés dans la bibliothèque elle-même, et, dans ce cas, l'internaute étant *dans* l'établissement, le plan d'accès à l'établissement peut être jugé inutile. Depuis l'extérieur également, les usagers du site peuvent en attendre des choses très différentes : un adolescent cherchera à obtenir de l'aide pour un exposé ou bien à recommander sur le site de la bibliothèque le livre qu'il vient d'achever³¹ ; un retraité, érudit local, voudra consulter les ouvrages numérisés du fonds ancien...

Il est possible de faire non pas un mais plusieurs sites web en fonction des différents publics identifiés : un site accessible en intranet pour les bibliothécaires, un site pour les postes publics de la bibliothèque, un site « orienté ados », etc.

On peut trouver que c'est céder à la pente du « communautarisme », car,

30. Web Accessibility Initiative : <http://www.w3.org/WAI/> (page consultée le 3 avril 2003).

31. Deux services proposés par la section « Teens » de la New York Public Library <http://www2.nypl.org/home/branch/teen/index.cfm> (page consultée le 4 avril 2003).

24. Parmi plusieurs logiciels possibles, citons : 24/7 live reference [<http://www.247ref.org/>], développé initialement pour le consortium des bibliothèques du Grand Los Angeles, et Live Person [<http://www.liveperson.com/>], qui n'est pas spécifiquement destiné aux bibliothèques, mais est néanmoins utilisé par nombre d'entre elles.

25. On peut se faire une idée de ce que peut donner une séance de renseignement de ce type en consultant les transcriptions des vainqueurs du Samuel Swett Green Exemplary Virtual Reference Award : <http://vrhome.virtualreference.net/greenaward/greenwinner11-12.htm> (page consultée le 8 avril 2003).

26. A Registry of Real-Time Digital Reference Services : <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm> (page consultée le 2 avril 2003).

pourquoi s'arrêter là et ne pas proposer à une communauté identifiée une version du site traduite dans sa langue ? C'est ce que font nombre de bibliothèques américaines, dont les sites sont en totalité ou, plus souvent, en partie, bilingues anglais-espagnol³². Mais, en vérité, le risque est moins de glisser vers la pente du communautarisme, que vers celle, encore plus raide dans l'univers Internet, de l'individualisme : car pourquoi ne proposerait-on pas à chaque internaute de faire son site web de bibliothèque ? À l'image de MonYahoo !³³, le lecteur pourrait personnaliser le site web de la bibliothèque : un universitaire pourrait, par exemple, vouloir sur la page d'accueil un lien vers son périodique de physique nucléaire préféré, un lien vers le service de réponse en ligne de la bibliothèque, ainsi qu'un lien vers le prêt entre bibliothèques, et ne pas vouloir voir apparaître la liste des acquisitions récentes en culture générale, qui est proposée dans la page d'accueil type. Cette personnalisation est possible avec les webs dynamiques qu'on réalise aujourd'hui et qui utilisent largement *cookies* et bases de données : c'est ce que fait le « portail de bibliothèque » MyLibrary, développé à cet effet et disponible en logiciel libre³⁴.

Pourtant ces développements, sites multiples ou sites personnalisables, aussi poussés soient-ils, relèvent encore, tout bonnement, de la technologie du web et des PC.

Faisons preuve d'imagination. Une bibliothèque de médecine sert un groupe de praticiens hospitaliers, qui ont pris l'habitude d'utiliser la base de données de médicaments à laquelle la bibliothèque s'est abonnée ; ils peuvent ainsi, par exemple, s'assurer des incompatibilités médicamenteuses

avant de faire certaines prescriptions. Ils regrettent cependant de ne pouvoir consulter cette base au moment où elle leur serait le plus utile, c'est-à-dire quand ils font leur tournée à l'hôpital et qu'ils voient leurs patients. Qu'à cela ne tienne : on peut leur offrir une version du site web de la bibliothèque adaptée

Il est possible de faire non pas un mais plusieurs sites web en fonction des différents publics identifiés

à des assistants personnels comme PalmPilot, incluant cette base de données, et précharger le site sur leur Palm. Dans le domaine commercial, l'offre existe : la base de donnée e-Pocrates, le service Ovid@Hand ou la version Palm d'un indispensable de la médecine comme *Harrison's Principle of Internal Medicine*, autant d'offres que toute bibliothèque peut acquérir pour ses usagers. Bien entendu, il sera nécessaire de développer une version « Palm » du site web de la bibliothèque pour présenter cette offre, proposer des services annexes et « accompagner le mouvement ».

Une expérience de ce type a été menée dans deux bibliothèques médicales américaines avec une trentaine de Palms. Le bilan qui en a été fait insiste particulièrement sur la remise en cause professionnelle que cela implique pour les bibliothécaires : le suivi individualisé des usagers est très important, il faut leur « prémâcher » le travail, éventuellement leur fournir une formation à l'emploi du matériel, des logiciels et des ressources documentaires, assurer un suivi technique, etc.³⁵.

35. Cf. *Point of Care to Your Palm: PDAs Playing in Peoria!* <http://pdagrant.osfsaintfrancis.org/> (page consultée le 3 avril 2003).

32. Pour garder le même exemple, c'est ce que fait la bibliothèque publique de New York : http://vrl-web11.lsi.com/wcscgi/CDM.exe/express?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=NYPUBLIC (page consultée le 4 avril 2003).

33. Voir : <http://fr.my.yahoo.com/> (page consultée le 4 avril 2003).

34. Le site du projet MyLibrary : <http://dewey.library.nd.edu/mylibrary/> (page consultée le 4 avril 2003).

Notre « avenir virtuel » est assuré !

Je crois qu'en définitive il faut retenir deux choses de ce rapide tour d'horizon des contenus et services des sites web des bibliothèques.

Pour l'utilisateur, le service est certainement amélioré : la bibliothèque sur le web est ouverte plus longtemps, propose des ressources plus vastes, et est plus facilement accessible.

Pour nous bibliothécaires, la création et la gestion de sites web de bibliothèque représente une mise en cause professionnelle importante. Toutes les nouvelles idées concernant Internet ne sont pas nécessairement de bonnes idées, et il est entendu que, parmi les nouveautés du jour, toutes ne s'imposeront pas. Pour autant, il en est certaines qui s'imposeront. Et le web exige de nous, bibliothécaires, des modes de fonctionnement assez différents de ce à quoi nous sommes habitués. Si l'on prend l'exemple de nos relations avec l'utilisateur, on peut constater qu'elles ont, en surface du moins, un aspect plus personnalisé et plus « marchand », ce qui ne va pas sans poser à la profession que nous sommes quelques difficultés « culturelles ». Il est certain aussi que le développement du web est une concurrence pour la bibliothèque (physique). Pour la bibliothèque, mais pas pour le bibliothécaire.

Car si, dans le web, la notion de collection, qui est un pilier de notre culture professionnelle, perd beaucoup de sa pertinence, nous pouvons en revanche nous appuyer, pour faire évoluer nos pratiques et nous adapter au web, sur un autre élément clé de notre tradition professionnelle : la notion de service.

Avril 2003