



HAL
open science

Indexation sociale et folksonomies : étude des principes d'organisation et de classement de l'information dans les bibliothèques 2.0

Anne Zemmour

► To cite this version:

Anne Zemmour. Indexation sociale et folksonomies : étude des principes d'organisation et de classement de l'information dans les bibliothèques 2.0. Sciences de l'information et de la communication. 2011. dumas-00683967

HAL Id: dumas-00683967

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00683967>

Submitted on 30 Mar 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Indexation sociale et folksonomies : étude des principes d'organisation et de classement de l'information dans les bibliothèques 2.0

ZEMMOUR

Anne

Institut de la Communication et des Médias
UFR Sciences de la communication
Université Stendhal-Grenoble III

Mémoire de Master 1 Recherche – 18 crédits –
Sciences de l'Information et de la Communication
Sous la direction de Viviane Clavier

Année Universitaire 2010/2011



Indexation sociale et folksonomies : étude des principes d'organisation et de classement de l'information dans les bibliothèques 2.0

ZEMMOUR

Anne

Institut de la Communication et des Médias
UFR Sciences de la communication
Université Stendhal-Grenoble III

Mémoire de Master 1 Recherche – 18 crédits –
Sciences de l'Information et de la Communication
Sous la direction de Viviane Clavier

Année Universitaire 2010/2011

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier ma directrice de recherche, et tutrice, Viviane Clavier, enseignant-chercheur à l'UFR des Sciences de la communication, Maître de conférences, Membre permanent du laboratoire de recherche GRESEC, pour son suivi attentif, ses conseils, et ses pistes.

Je voudrais également remercier les membres la communauté de Babelio, qui ont volontiers répondu aux questions que je leur ai posées, ainsi que toute l'équipe des fondateurs de Babelio, et plus particulièrement Pierre Fremaux, qui a eu la gentillesse de relayer mon questionnaire et m'a ainsi assuré un bon nombres de réponses. Je pense également à Jean Gulli, bibliothécaire à Auch qui a, de même, répondu à mes questions par e-mail. Les veilleurs et biblioblogueurs cités infra ont aussi contribué à ce mémoire, par leurs liens et articles toujours actuels, qui m'ont permis de trouver des ressources intéressantes. En ce sens, ce mémoire de recherche s'inscrit dans les nouvelles pratiques d'indexation : une collaboration2.O.

Merci également à Isabelle Bastian-Dupleix, bibliothécaire, chargée de programmation au Service de l'Animation-BPI et à Jérôme Villeminoz Responsable de la Coordination bibliographique, à la BPI, pour l'intérêt porté à mon travail et les précieuses pistes qu'ils m'ont données.

Merci enfin à ma famille, mes amis, colocataires, voisins, qui m'ont soutenue dans ce travail, avec des conseils avisés, un point de vue extérieur au monde des bibliothèques, des relectures, une aide qui m'a été précieuse.

Résumé

Ce mémoire de recherche se propose d'étudier l'indexation sociale et les pratiques de classement et d'organisation de l'information dans les bibliothèques2.0, à travers l'étude des folksonomies.

L'indexation sociale est nouvellement arrivée dans les bibliothèques, qui deviennent alors des bibliothèques2.0, utilisant de nouveaux outils empruntés au web2.0, le web collaboratif.

Ces nouvelles pratiques d'indexation ont un double objectif .D'une part, elles s'inscrivent dans une stratégie de reconquête de l'usager, parfois amené à s'éloigner de la bibliothèque, et d'autre part elles permettent de mieux cerner les besoins des utilisateurs, plaçant la bibliothèque dans une attitude d'écoute.

Cette double visée permet de contrer l'éloignement des usagers de la bibliothèque, signalé par les enquêtes du Ministère de la Culture et de la Communication sur les Pratiques Culturelles des français, citées infra.

La première partie de ce mémoire de recherche effectue un état des lieux des pratiques 2.0 au sein des bibliothèques, définissant le web2.0, puis faisant un rapide inventaire des outils utilisés en bibliothèque. La question de la démocratie dans la bibliothèque2.0 sera abordée.

La deuxième partie de cette étude se centrera sur les folksonomies, qui seront définies, leur fonctionnement en bibliothèque, ainsi que sur les questions qu'elles posent

La dernière partie de ce mémoire est une enquête, réalisée sur le site Babelio, une communauté de lecteurs, pour comprendre l'indexation sociale du point de vue des lecteurs et des bibliothécaires, et les liens qui peuvent exister entre Babelio et les bibliothèques.

Cette étude tente donc de synthétiser à la fois la théorie et la pratique de l'indexation sociale, ses apports, les questions qu'elle pose, et son avenir.

Mots-clés : indexation sociale, bibliothèque2.0, bibliothèque numérique, folksonomies.

Table des matières

Table des matières.....	6
Introduction	10
Chapitre 1 : Le web2.0 et les bibliothèques	18
A. Qu'est-ce que le Web2.0 ?	18
B. L'environnement Web2.0 appliqué aux bibliothèques	19
1. Pertinence et enjeux des outils web2.0 pour les bibliothèques	19
2. Des exemples de services 2.0 au sein de la bibliothèque	23
a. Les blogs	23
b. La veille2.0	26
c. Le catalogue2.0.....	27
d. Les réseaux sociaux	29
e. Les portails documentaires	32
3. Bibliothécaire : un nouveau métier ?	34
C. La Bibliothèque2.0: une bibliothèque plus démocratique ?.....	37
1. La bibliothèque publique est démocratique. Et la bibliothèque2.0 ?.....	37
2. Les classifications.....	43
Chapitre 2 : Les folksonomies.....	45
A. Qu'est-ce qu'une folksonomie ?.....	45
B. Pourquoi, comment fonctionnent les folksonomies en bibliothèque ?.....	47
1. La reconquête du public	48
2. Un complément de l'indexation traditionnelle	49
3. Les folksonomies et la bibliothèque.....	50
C. Avantages , inconvénients	51
D. Les questions soulevées par les folksonomies	55

1.	La question de l'autorité	55
2.	Quel avenir ?	55
3.	Les folksonomies ramènent-elles réellement l'utilisateur dans la bibliothèque ? ...	58
	Chapitre 3 : L'application du web2.0 dans une bibliothèque virtuelle : l'exemple de Babelio.....	60
A.	Le site Babelio	60
1.	Présentation du site.....	60
2.	Méthodologie d'enquête	62
B.	Analyse des résultats de l'enquête	64
1.	Qui sont les membres de Babelio ayant répondu au questionnaire ?	64
2.	Pour quelles raisons ces lecteurs sont-ils inscrits sur Babelio, et y participent-ils activement ?	66
3.	Comment les membres de Babelio utilisent-ils les tags ?.....	68
4.	Babelio et les bibliothécaires	74
C.	Babelio et les bibliothèques	76
	Conclusion:	79
	Bibliographie :.....	83
➤	OUVRAGES:.....	83
➤	ARTICLES:.....	85
➤	MEMOIRES DE RECHERCHE :	87
➤	DICTIONNAIRES:	87
	Sitographie:.....	88
	Annexes.....	90
➤	Annexe 1 : Questionnaire proposé à Jean Gulli, bibliothécaire à la Bibliothèque d'Auch.....	90
➤	Annexe 2 : Questionnaire proposé à Pierre Frémaux, co-fondateur du site Babelio.....	91

- Annexe 3 : Questionnaire à l'attention des membres de Babelio !!93
- Annexe 4 : Citations de Jean-Michel Salaün à propos de la
redocumentarisation:98

Introduction

En 1980, Umberto Eco publiait *Le Nom de la rose*, une œuvre qui devient une référence dans le monde de l'architecture, du roman policier et des bibliothèques. L'histoire se déroule au XIV^{ème} siècle, dans une abbaye bénédictine. Une enquête au sujet de morts suspectes amène les protagonistes jusque dans la bibliothèque, où règne un bibliothécaire, unique de par sa fonction, du nom de Malachie de Hildesheim. Lui seul dispose d'un accès aux livres : « *lui seul sait où les trouver et où les replacer, lui seul est responsable de leur conversation* » (p.45). Cette phrase, par l'anaphore du syntagme « *lui seul* », reflète l'esprit qui règne dans cette bibliothèque. Elle donne un pouvoir absolu au bibliothécaire, qui a l'accès exclusif aux œuvres. Il gère ainsi l'accès au savoir, n'accordant le droit de consulter une œuvre que si cette demande a une « *bonne fin* » (p. 46), opérant ainsi un jugement de valeur sur la requête et sur le requérant. Malachie, pour cela, utilise un « *volumineux codex intégralement couvert de listes* » (p.84).

Dire que cette manière de concevoir l'accès aux œuvres a évolué serait un euphémisme. En effet, la bibliothèque est la propriété de l'Etat, et non plus de l'Eglise, et avec ce changement de statut, sa conception a entièrement été bouleversée. L'utilisateur a aujourd'hui un accès libre, illimité aux œuvres et au savoir. Tout est fait pour qu'il puisse se mouvoir dans l'établissement, trouver ce qu'il recherche, et rester ouvert aux découvertes.

Les hommes cherchent à collecter les œuvres, dans une optique d'exhaustivité. Cette volonté de collecter, disposer, transmettre le savoir, au cours de l'histoire ne s'est jamais affaiblie, comme on le voit avec la bibliothèque d'Alexandrie, au III^{ème} siècle avant Jésus Christ. Démétrios de Phalère, à qui a été confiée la mission de créer la Bibliothèque, opère une véritable « *révolution intellectuelle*¹ », en « *créant un lieu consacré non seulement à la conservation des livres, mais aussi à la recherche scientifique tous azimuts* ». Il a « *brisé deux tabous égyptiens : le monopole du savoir*

¹ YOUSSEF Ahmed, *Les sept secrets de la bibliothèque d'Alexandrie*, Ed. du Rocher, Condé sur Noireau, 2002, 105p., p. 18

*par les prêtres et la non séparation de la religion et de ses cultes de la science et de ses recherches*²».

Nous pouvons, dans la même optique, évoquer la bibliothèque Laurentienne, au XVIème siècle, construite selon la volonté de Laurent de Médicis, ou encore la Bibliothèque centrale nationale de Florence, dans laquelle François II de Toscane décide de faire déposer un exemplaire de tout ce qui s'imprime en Toscane.

Ces bibliothèques représentent bien le désir de répertorier tous les documents existants au sein d'une bibliothèque.

Cette double volonté, qui est de rassembler dans un même lieu toutes les œuvres et de favoriser un accès le plus aisé possible au savoir, trouve un nouveau souffle avec l'avènement d'Internet dans les années 1980. En effet, les nouvelles technologies offrent de nouvelles possibilités de stockage, de classement, et une plus grande facilité de circulation des œuvres. Google books, aujourd'hui, répertorie quatre pour cent des œuvres existantes dans le monde, ce qui est un chiffre gigantesque, au vu du nombre d'œuvres produit.

Depuis peu, avec le développement d'Internet, apparaissent des bibliothèques numériques, ou virtuelles. Ce mémoire de recherche se propose d'analyser l'indexation sociale, une nouvelle forme d'indexation dans les bibliothèques numériques, ou plus précisément dans les bibliothèques 2.0, qui donne à l'utilisateur une place plus importante au sein de la bibliothèque, dans une optique participative. Cette étude sera menée avec l'analyse du concept même de bibliothèque 2.0 et des folksonomies, une forme de pratique de l'indexation sociale.

Il convient tout d'abord de définir la Bibliothèque2.0, elle n'est pas normée. Ce terme a été utilisé en premier par Michael Casey sur son blog Library Crunch, il est devenu célèbre en 2005 lors de la conférence *Internet Librarian*, en 2005. Sur Bibliopédia, site collaboratif pour les bibliothécaires et documentalistes, on trouve une liste des cinq axes d'une bibliothèque 2.0: «*Se promouvoir (le marketing pour aller (re)conquérir son/le public); s'ouvrir à l'utilisateur (qu'il devienne «contributeur»); améliorer les outils existants (Il s'agit d'un approfondissement des missions traditionnelles); délivrer de nouveaux services (Il s'agit d'une diversification des*

² Ibid.

missions traditionnelles); se poser en forum social (se positionner comme lieu central pour la communauté)³.»

La bibliothèque2.0 peut désigner une bibliothèque numérique, virtuelle, électronique ou physique.

Selon le *Littré*, le substantif « bibliothèque » vient du grec « *Bibliotheca* ; terme dérivé du mot grec signifiant livre, et mot grec traduit par lieu de dépôt et dérivé du verbe *place*⁴ ». Une bibliothèque, étymologiquement, est un lieu où l'on range les livres. Une bibliothèque2.0 est donc bien inscrite dans cette définition. Mais il y a plusieurs types de bibliothèques, que nous avons énumérés supra. Arrêtons-nous tout d'abord sur les définitions de ces différentes bibliothèques, qui sont multiples, pour mettre en évidence le manque de stabilité des terminologies.

Pour certains, ces trois types de bibliothèques ne sont qu'un seul et même concept, pour d'autres, les définitions diffèrent sensiblement.

Le dictionnaire Harrod's Librarians' Glossary ⁵ ne fait pas de distinction entre bibliothèque numérique et électronique, qu'il centre presque exclusivement sur les ressources numériques.

Waters propose⁶ une définition qui, comme la précédente, exclut les ressources

³ Bibliopédia, article « Bibliothèque2.0 ».

⁴ Source : [Bibliothèque : Définition Bibliothèque , prononciation Bibliothèque et etymologie du mot Bibliothèque - Dicocitations™ - citation](#)

⁵ «Bibliothèque numérique : Terme générique a°) pour des modèles conceptuels de bibliothèques du futur qui se concentrent sur la production de services, associés presque exclusivement à un contenu numérique et b°) aspects de services d'une bibliothèque existante qui ont une part numérique significative. On parle aussi de bibliothèque électronique. »

⁶ « What is a digital library? »

« Digital libraries are organizations that provide the resources, including the specialized staff, to select, structure, offer intellectual access to, interpret, distribute, preserve the integrity of, and ensure the persistence over time of collections of digital works so that they are readily and economically available for use by a defined community or set of communities. », que l'Enssib traduit ainsi: « Les bibliothèques numériques sont des organismes qui fournissent les ressources nécessaires, y compris le personnel qualifié, pour sélectionner, permettre l'accès intellectuel, interpréter, distribuer, conserver l'intégrité et assurer la préservation dans le temps de collections de documents numériques afin qu'ils

physiques.

Le site de l'Ebsi, à Montréal, nous montre encore un autre aspect de la bibliothèque numérique:⁷ il ne fait pas de différence entre numérique et électronique, sur le site, le lien pour « bibliothèque électronique » renvoie à « bibliothèque numérique ». L'Ebsi, comme les deux autres sources, voit en la bibliothèque numérique un moyen d'accéder à des documents uniquement numériques, mais aussi à des sites, avec les signets.

Selon Serge Cacaly⁸, une bibliothèque électronique est une « *bibliothèque qui gère et met à disposition de ses usagers des documents électroniques* », mais on peut préciser cette définition en ajoutant que « *les documents électroniques sont dans notre propos les documents "digitaux" (pour reprendre un américanisme) disponibles sur des serveurs extérieurs et mis à disposition sur internet par d'autres organismes ; cela inclut les abonnements usuels aux ressources en ligne et ce qu'on a coutume d'appeler les signets. Les documents numériques sont les documents "digitaux" dont la bibliothèque s'est assuré la pleine propriété, en les numérisant ou en les acquérant* » (Calenge p.22), ce qui implique une différence entre bibliothèque numérique et électronique: la première permet l'accès à des ressources acquises ou numérisées appartenant à la bibliothèque, alors que la seconde propose des documents électroniques, comme des abonnements ou signets.

Cette définition met l'accent sur le fait qu'une bibliothèque numérique, de même qu'une bibliothèque traditionnelle, est plus qu'un simple agrégat d'informations.

On voit, à travers ces multiples définitions, que les termes de bibliothèque numérique et électronique désignent, à peu de choses près, la même bibliothèque. La seule différence est que les bibliothèques possèdent, ou non, les œuvres. L'anglais réunit

soient disponibles à l'usage d'une ou plusieurs communautés. ».

⁷ « Ensemble organisé de signets dynamiques (par exemple, cliquables sur un site Web) doté d'une politique éditoriale ('couverture') connue. Une bibliothèque numérique peut en outre offrir des services additionnels, comme: diverses fonctions de recherche automatisée, le stockage de copies-miroir des sources répertoriées, un service de référence avec personne intermédiaire (par courriel ou autrement), des salles virtuelles de discussion, des forums de discussion, des services de diffusion sélective de l'information par profils, des foires aux questions, etc. (Marcoux, 1999-2000) »

⁸ **CACALY** Serge (dir.) et al. *Dictionnaire de l'information*. Paris : A. Colin, 2008.

ces deux concepts sous le nom de « digital library ».

D'après le glossaire des *Sciences de l'information et des bibliothèques d'Arizona*⁹, la bibliothèque virtuelle englobe les aspects de la bibliothèque numérique et ceux de la bibliothèque électronique. Elle ne distingue pas les œuvres qui appartiennent à la bibliothèque, et celle qui ne lui appartiennent pas.

Le terme de bibliothèque virtuelle est souvent employé comme synonyme de numérique, la distinction se fait peu.

On parle alors de bibliothèque hybride, « *une bibliothèque qui fournit des services dans un environnement mixte, à la fois électronique et papier* » (Harrods, 2005).

Selon le site de l'Ebsi, une bibliothèque virtuelle est une « *collection organisée et structurée de liens actifs à des ressources électroniques de nature générale ou portant exclusivement sur une certaine thématique.* » (Hudon, 1999-2000).

D'après Nathalie Ferrand, « *Les bibliothèques virtuelles n'existent que sur les écrans des ordinateurs connectés à Internet*¹⁰ », ce qui induit qu'elles peuvent naitre de l'initiative d'un particulier voulant créer sa propre bibliothèque en ligne.

Nous constatons ainsi la confusion qui règne au niveau des définitions de ces concepts. La Bibliothèque2.0 englobe donc ces multiples définitions, car ce concept n'est pas encore tout à fait défini.

Aucun consensus ne pouvant réellement se dégager, nous nous contenterons de distinguer deux types de bibliothèques: d'une part, la bibliothèque numérique, ou électronique, termes que nous emprunterons indistinctement, qui dirige l'utilisateur vers des ressources numériques et physiques, et d'autre part la bibliothèque virtuelle, qui permet d'accéder à des ressources uniquement numériques. Ces deux concepts seront rassemblés sous l'expression de bibliothèque2.0.

Nous parlerons de bibliothèque2.0 aussi pour une bibliothèque physique qui utilise

⁹ « virtual library: access to electronic information in a variety of remote locations through a local online catalogue or other gateway, such as the internet », que j'ai traduit "Bibliothèque virtuelle : accès aux informations électroniques dans une variété d'emplacements à distance par l'intermédiaire d'un catalogue en ligne local ou d'une autre autre passerelle, comme Internet"

¹⁰ **FERRAND Nathalie**. Les bibliothèques virtuelles. *Magazine littéraire*, 1996, N°349, pp.38-39

des services web2.0.

Le concept d'indexation sociale ainsi que les principes de classement dans la bibliothèque2.0 méritent aussi d'être précisément définis.

Arrêtons-nous sur ces définitions. Un principe, selon le Trésor de la langue française (TLF), est une loi¹¹ qui s'applique à plusieurs éléments, et qui en détermine d'autres. Ce terme est à nuancer, car en effet, comme nous le verrons par la suite, l'indexation sociale est une pratique qui ne s'appuie pas obligatoirement sur des normes, qui n'a pas vraiment de principe prédéfini. Cependant, l'objet de cette recherche est de tenter de théoriser cette nouvelle pratique d'indexation, d'où le choix de ce substantif.

La notion d'information mérite aussi une définition. Selon Serge Cacaly¹², « *l'information est produite, communiquée, puis elle est recherchée* ». Elle est « *archivée sous forme traditionnelle ou numérique* ». C'est une « *connaissance communiquée par un message transmis par un individu à un autre individu* ». Il est difficile de résumer cette définition, mais nous pouvons affirmer qu'elle inclut la notion de communication. En bibliothèque2.0, notamment, l'information peut être transmise sous plusieurs supports.

Il est légitime de se demander pourquoi notre choix s'est porté sur les principes de classement et d'organisation, et non de catégorisation, ou de classification de l'information.

Si la catégorisation est, toujours selon le TLF¹³, destinée à trier des éléments selon des catégories, l'indexation sociale est une pratique qui n'inclut pas toujours de norme, ce terme n'est donc pas vraiment approprié au sujet traité.

On peut avancer le même argument pour le terme de classification, qui répartit selon des classes, comme son nom l'indique, ou des catégories¹⁴.

¹¹ « Notion importante de laquelle dépend tout développement ultérieur en toute connaissance. » selon le TLF.

¹² CACALY Serge (dir.) et al. Dictionnaire de l'information. Paris : A. Colin, 2008.

¹³ Opération consistant simultanément à séparer les éléments linguistiques divers et à les ordonner selon des catégories grammaticales ou lexicales

¹⁴ Répartition systématique en classes, en catégories, d'êtres, de choses ou de notions ayant des caractères communs notamment afin d'en faciliter l'étude; résultat de cette opération

L'indexation est, selon le *Thésauriglossaire des langages documentaires*, édité par l'ADBS, un « processus destiné à représenter, au moyen des termes ou indices d'un langage documentaire ou au moyen des éléments d'un langage libre, les notions caractéristiques du contenu d'un document ou d'une question, après les avoir identifiées par l'analyse » (p. 21). L'indexation inclut donc à la fois le classement et l'organisation de l'information. Selon Claire Lebreton¹⁵ l'indexation a trois fonctions: interne, de diffusion et d'accès. Ces trois fonctions servent respectivement le bibliothécaire et l'utilisateur. Toujours d'après Claire Lebreton¹⁶, « c'est aujourd'hui le troisième cas, l'accès, qui est le plus préoccupant. » (p. 14). En effet, la bibliothèque n'est plus celle de Malachie de Hildesheim, contre lequel le lecteur devait se battre pour avoir le droit d'accéder à chaque information, mais au contraire elle doit servir l'utilisateur, et lui permettre de trouver ce qu'il recherche.

Le catalogage est traditionnellement pratiqué par le professionnel, qui, lorsqu'il reçoit un nouveau document, a la responsabilité de créer une notice bibliographique, avec le titre, le nom de l'auteur, le nombre de pages, mais aussi des mots-clés qui permettront de le retrouver lors d'une recherche par sujet ou par thème.

L'indexation sociale, comme son nom l'indique, est réalisée par les utilisateurs. C'est ce que nous nous proposons d'étudier dans ce mémoire, en nous centrant sur les folksonomies, une des pratiques de l'indexation sociale, que nous définirons dans la partie qui leur est dédiée.

Quelles sont les nouvelles pratiques d'indexation dans la bibliothèque2.0 ? Quels sont les nouveaux usages, leurs apports, et leurs limites ?

Dans un premier temps, nous nous intéresserons au web2.0 dans les bibliothèques, en cherchant à comprendre ce qu'est le web2.0, quels sont ses enjeux, au-delà du sens commun, puis en faisant un état des lieux des applications de ce nouveau web dans les bibliothèques, en tentant d'évaluer la pertinence de ce procédé. Nous interrogerons l'idée de démocratie dans la bibliothèque2.0.

Dans un deuxième temps, nous nous pencherons plus particulièrement sur les

¹⁵ **LEBRETON** Claire, Mémoire d'études : *Bibliothèques, tags, folksonomies, l'indexation des bibliothèques à l'ère sociale*, Enssib, 2008

¹⁶ Ibid

folksonomies en tant que nouvelle manière d'indexer, et nous questionnerons leur avenir.

Enfin, nous nous focaliserons sur l'exemple de Babelio, une bibliothèque virtuelle, qui fonctionne selon des principes d'indexation sociale.

Chapitre 1 : Le web2.0 et les bibliothèques

A. Qu'est-ce que le Web2.0 ?

Tim O'Reilly, dans une conférence intitulée « What Is Web2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software » en 2005, définit le Web2.0, terme qu'il avait diffusé un an auparavant. On peut retrouver cette définition dans son article « What is Web2.0 ». Selon lui, le « *le cœur de métier des sociétés du web 2.0* » se définirait ainsi:

« - *des services, pas un package logiciel, avec des possibilités d'économie d'échelle*
- *un contrôle sur des sources de données uniques, difficiles à recréer, et dont la richesse s'accroît à mesure que les gens les utilisent*
- *considérer les utilisateurs comme des co-développeurs*
- *tirer parti de l'intelligence collective*
- *toucher le marché jusque dans sa périphérie à travers la mise en place de services «prêts à consommer»*
- *libérer le logiciel du seul PC*
- *offrir de la souplesse dans les interfaces utilisateurs, les modèles de développements ET les modèles d'affaires*¹⁷ ».

Nous remarquons, dans cette définition, que l'usager est plusieurs fois cité, en tant que co-développeur, et à travers l'intelligence collective. En effet, le Web2.0, contrairement au Web1.0, avec lequel la plupart des contenus étaient fournis par les professionnels d'Internet (fournisseurs d'accès, annonceurs, marques), a pour principe d'impliquer les usagers autant que les professionnels, en leur donnant la possibilité d'ajouter des ressources, ainsi que de les indexer, de les commenter, de les tagger.

¹⁷ Traduction de Jean-Baptiste Boisseau, disponible à l'adresse <http://www.eutechssii.com/ressources/1>

Internet s'éloigne ainsi du modèle classique de la communication, qui va d'un émetteur à un récepteur, pour se diriger vers un schéma plus complexe qui fait un lien à double sens de l'internaute à l'interface. L'action de l'internaute sur une interface est appelée interactivité.

L'implication des usagers dans le Web s'est faite de manière progressive, et si Tim O'Reilly a théorisé ce phénomène, il existait auparavant. Depuis l'arrivée du Web2.0, les usagers ont une place de plus en plus importante dans les différentes applications d'Internet. Ce phénomène s'étend du site de vente en ligne au réseau social, en passant par les moteurs de recherche, avec par exemple le moteur Blekko, mis en ligne en Novembre 2010, qui propose aux usagers de participer avec des « slash tags », donnant ainsi aux recherches une pertinence nouvelle, loin de l'aspect commercial d'un moteur comme Google. Ce dernier classe les pages internet en fonction du nombre de liens qui y donnent accès, ce qui ne garantit pas de réelle pertinence. En effet, il est possible que les fondateurs des sites en question propagent un grand nombre de publicités qui y font référence, ainsi que des liens sur des forums. Cela n'est donc pas un gage de fiabilité. Au contraire, lorsqu'un utilisateur trouve un intérêt particulier à un site, ou à une page, il peut lui associer des mots-clés qui permettront de le retrouver lors d'une recherche équivalente par un autre utilisateur, ce qui permet une pertinence accrue.

B. L'environnement Web2.0 appliqué aux bibliothèques

1. Pertinence et enjeux des outils web2.0 pour les bibliothèques

Les bibliothèques scolaires et universitaires ont pour objectif d'accueillir un public prédéfini, connu, et souvent captif. Les élèves et étudiants ont en effet tout intérêt à aller à la bibliothèque, pour y réaliser des travaux demandés par les professeurs. Mais les bibliothèques publiques ont pour mission d'attirer un public indéfini, diversifié. Elles ont donc avec les usagers des relations différentes. Le succès de leur mission de démocratisation du savoir et de la culture va de pair avec l'augmentation

de la fréquentation des bibliothèques, mais aussi avec des réponses pertinentes et adaptées aux demandes des usagers.

Selon l'enquête du Ministère de la Culture et de la Communication de 2008, les français désertent les bibliothèques, au profit d'autres médias. « Les Français dans l'ensemble reconnaissent eux-mêmes que leurs relations avec le monde du livre se sont distendues puisque 53% d'entre eux déclarent spontanément lire peu ou pas du tout de livres.¹⁸ ». Les différences entre les milieux sociaux ont tendance à croître, ainsi que l'écart entre les sexes.

Autre constat : « Un quart des Français n'ont fréquenté dans l'année aucun équipement culturel : ils ne sont allés ni au cinéma ni dans une bibliothèque, n'ont assisté à aucun spectacle vivant et n'ont visité aucun lieu d'exposition ou de patrimoine¹⁹ ».

Les bibliothécaires veulent donc diversifier leur offre pour mieux s'adapter au public qu'ils espèrent ainsi toucher, pour à la fois l'attirer dans la structure de la bibliothèque, et répondre le mieux possible à ses besoins.

Des améliorations ont été faites au niveau architectural, avec la construction d'espaces ouverts, lumineux, novateurs, originaux, comme la BPI à Paris, construite dans les années soixante-dix. Cette bibliothèque s'inscrit parfaitement dans la démarche de modernisation de l'image du monde du livre. C'est un espace adapté à de nouveaux publics, comme les personnes handicapées, ou encore les populations immigrées. La tranche d'âge à laquelle s'adresse la bibliothèque a été élargie, avec la mise à disposition de périodiques, de supports audio et vidéo ; la bibliothèque se transforme en médiathèque fonctionnant en libre accès.

Des actions hors les murs sont aussi mises en place dans plusieurs villes, comme le printemps du livre à Grenoble, une semaine où les auteurs vont à la rencontre de leur public, dans une ambiance conviviale.

La Médiathèque de Villeurbanne fait une campagne de communication pour attirer le public. Elle annonce sur son site: « *Des tarifs en baisse, davantage de services, de nombreux rendez-vous culturels, d'ateliers, de littérature, d'expositions,...* Le réseau

¹⁸ *Pratiques culturelles 2008*, DEPS, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009

¹⁹ *Pratiques culturelles 2008*, DEPS, Ministère de la Culture et de la Communication, 2009

*des médiathèques garde le cap*²⁰». Cela confirme l'hypothèse selon laquelle les bibliothèques cherchent à attirer un public plus nombreux. Le réseau des médiathèques valorise son fond, et revoit ses prix, le tout sur un ton humoristique. « *Nous avons voulu développer des médiathèques conçues pour tous et toutes, initier une lecture populaire et de qualité, tout en la modernisant et l'adaptant aux nouvelles technologies... Nous poursuivons notre ambition et notre effort pour encourager une culture exigeante et accessible.*²¹ » explique Loïc Charbier, adjoint de la ville chargé de la culture. Nous voyons là l'association de la culture populaire et de la culture d'élite.

Tous ces efforts portent leurs fruits, avec, en 1969, 900 000 personnes inscrites dans les bibliothèques, et en 1996 6,5 millions²². Mais l'arrivée d'Internet et des nouvelles technologies, sans pour autant être fatale pour les bibliothèques, leur lance un nouveau défi d'adaptation.

La bibliothèque se trouve, comme l'ensemble des sites, au cœur du Web2.0, les ressources en ligne étant toujours plus nombreuses. Certes, le Web2.0 n'est pas une nouveauté, car sa théorisation s'est faite bien après l'application de ses principes et modes de fonctionnement, mais l'incursion de l'utilisateur dans la sphère professionnelle est une véritable révolution dans le monde des bibliothèques. La Bibliothèque 2.0 est encore un concept, comme l'explique Olivier Le Deuff²³, en raison de sa nouveauté et des questions qu'elle pose, mais de plus en plus de bibliothèques se l'approprient.

Suivant l'Encyclopédie Bibliopédia²⁴, le premier enjeu de la bibliothèque2.0 est la reconquête de l'utilisateur, qui passe par la promotion de la bibliothèque, thème que nous développerons avec Marc Maisonneuve²⁵, qui en explicite les deux points

²⁰ <http://mediatheques.villeurbanne.fr/>

²¹ Ibid

²² **DONAT** Olivier, **COGNEAU** Didier, *Les pratiques culturelles des français (1973-1989)*, Paris, La Découverte-La Documentation française, 1990.

²³ « La Bibliothèque 2.0, Genèse et Evolutions d'un concept », in *Les Cahiers du Numérique*, 2010

²⁴ Voir Introduction p. 10

²⁵ **MAISONNEUVE** Marc « Les enjeux du catalogue2.0: la reconquête du public », in **AMAR** Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009

principaux.

Le premier point est de « *conforter le développement de la fréquentation des usagers qui ne sont pas nécessairement inscrits* » (p.130), et cela passe par une nouvelle image de la bibliothèque, qui doit s'afficher comme un « *lieu de loisirs où l'usager aura envie de s'installer* » (p.130). Deuxièmement, la bibliothèque doit « *répondre aux exigences d'immédiateté, de personnalisation et de dématérialisation des produits culturels* » (p.130), valeurs véhiculées par la société actuelle.

Les autres objectifs sont l'ouverture à l'utilisateur, pour qu'il devienne à son tour contributeur, l'amélioration des services existants et l'acquisition de nouveaux outils, comme nous le verrons infra. La bibliothèque2.0 se donne aussi une mission sociale de formation des usagers, nous définirons ce point en même temps que nous explorerons le nouveau métier du bibliothécaire.

Cependant, la bibliothèque ne doit pas pour autant être détournée de son projet initial par une adaptation trop fidèle aux goûts des usagers, elle doit garder sa valeur d'institution publique destinée à conserver et promouvoir le patrimoine, dans une visée éducative de la population, comme nous l'avons développé supra avec l'intervention de Loïc Charbier. Le bibliothécaire doit nuancer son adéquation avec les attentes des usagers pour ne pas trahir l'idéal de la bibliothèque publique :

« Les missions fondamentales, à l'accomplissement desquelles doit tendre la bibliothèque publique, ressortissent à l'information, l'alphabétisation, l'éducation et la culture, et consistent à:

- 1. créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge;*
- 2. faciliter l'étude individuelle ainsi que l'enseignement formel à tous les niveaux;*
- 3. favoriser l'épanouissement créatif de la personnalité;*
- 4. stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes;*
- 5. contribuer à faire connaître le patrimoine culturel et apprécier les arts, le progrès scientifique et l'innovation;*
- 6. donner accès aux expressions culturelles de tous les arts du spectacle;*

- 7. *encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle;*
- 8. *soutenir la tradition orale;*
- 9. *assurer l'accès de la population à toutes sortes d'informations communautaires;*
- 10. *fournir des services d'information appropriés aux entreprises, associations et groupes d'intérêts locaux;*
- 11. *faciliter l'acquisition de compétences dans le domaine de l'information et de l'informatique;*
- 12. *soutenir les activités et programmes d'alphabétisation destinés à tous les groupes d'âge, y participer, et, au besoin, prendre des initiatives dans ce domaine.²⁶ ».*

Voyons à présent comment les bibliothèques, avec l'utilisation d'outils 2.0, tentent d'atteindre ces objectifs. Nous étudierons plus particulièrement les blogs en bibliothèque, les catalogues 2.0, les réseaux sociaux et les portails documentaires.

2. Des exemples de services 2.0 au sein de la bibliothèque

La bibliothèque 2.0, une bibliothèque participative, totalement inscrite dans la mouvance du web collaboratif utilise donc des outils web 2.0. Quels sont-ils, et comment sont ils adaptés au dispositif de la bibliothèque?

a. Les blogs

Olivier Ertzscheid ²⁷, explique les raisons du succès des blogs, d'abord adoptés par les bibliothèques universitaires, puis par les bibliothèques publiques. Ces raisons

²⁶ Manifeste de la bibliothèque publique, UNESCO, 1994

²⁷ « Du blog de bibliothèque aux blogs en bibliothèques: sources, services, outils, enjeux » in **AMAR** Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web 2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009

sont nombreuses, et nous allons tenter de les résumer.

Il convient tout d'abord de donner une définition du blog. Olivier Ertzscheid s'appuie sur l'article de l'encyclopédie collaborative Wikipédia²⁸, pour expliquer que c'est une contraction de web et log, et qui désigne un site qui regroupe des billets classés le plus souvent dans l'ordre antéchronologique, et dont le contenu est souvent enrichi d'hyperliens, qui permettent aux internautes de laisser des commentaires, de donner leur opinion, dans une grande liberté de ton.

Tout d'abord, une des premières raisons du succès du blog est que les informations postées sont immédiatement et automatiquement enregistrées, et donc archivées, limitant ainsi un long travail. De plus, une URL leur est attribuée, permettant de les retrouver plus facilement, et de les poster sur une autre page en créant un hyperlien. Il y a donc une facilité de diffusion de l'information.

Ensuite, des métadonnées peuvent être ajoutées à chaque billet. Si l'on prend pour exemple l'acquisition d'un nouvel ouvrage par la bibliothèque, l'information étant diffusée sur le blog de celle-ci, le bibliothécaire peut directement l'indexer en lui créant une notice bibliographique publique, lui associant le nom de l'auteur, le titre, le sujet, de manière rapide. En saisissant le sujet de l'ouvrage, il peut avoir accès à un thésaurus, une liste de termes sur un domaine de connaissances, ce qui facilite son indexation. Les usagers peuvent avoir rapidement accès à cette information, réagir en direct, et s'ils le souhaitent proposer des tags pour compléter l'indexation, ce qui apporte une nouvelle richesse à la fiche.

Enfin, les informations peuvent être valorisées, avec, par exemple une rubrique intitulée « info du jour », qui mettra en avant une acquisition de document, une rencontre avec un auteur, ou encore une exposition en partenariat avec la bibliothèque.

Les informations peuvent être recherchées facilement grâce à l'activation automatique, pour chaque blog, d'un « *moteur de recherche interne* » (p. 30).

Les usagers peuvent contacter facilement le personnel de la bibliothèque sans forcément être inscrit sur le blog, lui demander des conseils.

²⁸<http://fr.wikipedia.org/wiki/Blog>

Enfin, le blog a tous les attributs techniques d'un système d'information, sans les inconvénients que peut présenter un portail documentaire classique, comme le coût, la difficulté d'installation qui nécessite la venue d'un informaticien (Ertzscheid, 2009).

La bibliothèque d'Auch, par exemple, a créé le blog « Bib'n Blog²⁹ ». Attrayant et moderne, ce blog regroupe trois onglets : l'accueil, sur lequel les articles et informations sont publiés, le mode d'emploi, qui expose les raisons de cette démarche, et enfin le « bibliothécais », un glossaire au nom humoristique pour expliciter le jargon des bibliothécaires. La rubrique « mode d'emploi » explique que l'idée du blog n'est pas une « *lubie des bibliothécaires voulant être à la pointe des technologies* », mais que cette démarche s'inscrit dans l'optique « d'échanger sur des sujets variés comme les livres, la musique, ou encore sur des événements culturels ». Les internautes sont invités « à *participer à ce blog (à l'aide de commentaires ou d'articles)* » et à faire part de ce qu'ils souhaiteraient « *voir apparaître sur ce nouveau support* ». Il y a donc bien une volonté de communiquer avec l'utilisateur pour améliorer le service qui lui est proposé selon ses besoins.

Il est mentionné que « *toujours dans une optique d'échange, les bibliothécaires donnent la possibilité aux visiteurs du blog d'être rédacteurs.* ». L'idée va plus loin qu'une simple implication superficielle des usagers, ils peuvent aussi participer concrètement, et activement à l'écriture de ce blog.

Pour les billets qui traitent d'une nouvelle acquisition, il est possible de réserver le document, et l'internaute est alors redirigé vers le site de la Bibliothèque Municipale d'Auch. Selon Jean Gulli, bibliothécaire : « *l'utilisateur a la possibilité d'apporter aux notices de documents des critiques, avis ou citations...pourquoi pas un résumé ou un tag (c'est une prestation supplémentaire).* », en passant par le portail de la bibliothèque.

Un nuage de mots-clé interactif, qui se modifie lorsqu'on le survole avec le curseur de la souris, permet d'accéder aux billets postés sur le blog qui incluent ce mot-clé dans les tags correspondants.

Lorsqu'on observe le site, on relève tout d'abord que les commentaires sur les billets du blog sont extrêmement rares, voire inexistants. Les internautes, s'ils les lisent, ne

²⁹ <http://www.bibnblog.fr/>

les commentent presque jamais. Ensuite, et cela compense la déception que les organisateurs du blog auraient pu ressentir, il y a plusieurs rédacteurs, qui se cachent sous différents pseudonymes, mais qui laissent à penser qu'ils ne font pas tous partie du personnel de la bibliothèque. Jean Gulli confirme: « *nous avons aujourd'hui une première personne qui ne fait pas partie du personnel et qui rédige des billets* ». Cela atteste donc une forme de succès du blog, même si « *cela commence seulement. Nous espérons que cela se développera* » précise Jean Gulli.

Malgré tout, le blog n'est pas suffisant pour « *inverser la tendance* » de fréquentation de la bibliothèque, qui est « *à la baisse* » selon Jean Gulli. Mais l'initiative de créer un blog s'inscrit dans une politique de reconquête de l'usager, qui a tendance à se désintéresser de la bibliothèque. L'implication de l'usager, la possibilité qui lui est offerte de participer à la vie de la bibliothèque, la facilité d'accès à l'information, sont des éléments qui permettent au bibliothécaire de se rapprocher de l'usager, de mieux le comprendre.

b. La veille2.0

La veille est une pratique liée à l'ensemble d'Internet, mais surtout aux blogs. Nous nous focaliserons sur la veille effectuée sur les blogs de bibliothèques et bibliothécaires.

Chaque blog, et celui de la bibliothèque d'Auch ne fait pas exception, propose à ses lecteurs un flux RSS, qui permet, avec l'aide d'applications comme Netvibes, Google Reader ou autre, d'avoir sur une même page les mises à jour de plusieurs sites. Le ciblage de ces sites est un travail préliminaire important du veilleur. Le rassemblement des blogs permet de créer une liste suffisante pour suivre l'actualité d'un secteur, par exemple celui des bibliothèques, qui nous intéresse. Les informations sont ainsi directement publiées sur la page du veilleur qui a un aperçu global des nouveautés.

La veille sur les blogs permet une liberté de ton plus étendue que lorsqu'on veille exclusivement des articles, qui sont écrits sous contrainte éditoriale. Il y a également plus d'informations, le spectre de la veille est étendu. On a ainsi la vue d'ensemble de

tout un secteur d'activité.

Cependant, se pose le problème de la validité des informations, car il n'y a pas de contrôle éditorial. Il faut prendre avec précaution les informations récoltées, les vérifier, avec une double source, et le veilleur a cette responsabilité. Néanmoins, beaucoup de blogs diffusent des informations déjà vérifiées, les blogueur étant eux-mêmes aussi veilleurs. Certains sont des chercheurs, maître de conférences ou enseignants reconnus dans la discipline, et qui citent leurs sources. Leurs publications se prêtent plus facilement à un appareil critique.

c. Le catalogue2.0

L'article d'Olivier Ertzscheid³⁰, développe aussi l'idée du catalogue 2.0. Il est relayé par Marc Maisonneuve³¹.

Olivier Ertzscheid définit le catalogue comme base de tout « *édifice documentaire* » (p.33), mais il explique aujourd'hui, que cette technique s'est dissoute « *dans la masse des utilisateurs* ». Il entend par là que l'immensité du web fait qu'il est difficile pour le bibliothécaire de contrôler les œuvres, et de correctement les indexer, surtout dans une bibliothèque virtuelle, qui donne accès à des ressources en ligne très nombreuses. La solution à ce problème pourrait être l'hybridation entre les ressources du net et les compétences des bibliothécaires et des documentalistes, c'est à dire un mélange entre les expertises des professionnels, et celle, plus subjectives des utilisateurs.

Marc Maisonneuve donne une définition précise du catalogue2.0. C'est, selon lui un « *catalogue documentaire permettant de repérer un document dans le fond physique ou virtuel d'une bibliothèque, il donne à voir les documents qu'il référence, offre des services personnalisés, intègre des contenus produits par l'utilisateur et propose enfin*

³⁰ « Du blog de bibliothèque aux blogs en bibliothèques: sources, services, outils, enjeux », in **AMAR** Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009

³¹ « Les enjeux du catalogue2.0: la reconquête du public », in **AMAR** Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009

de nouvelles logiques de découverte (nuages de mots pour le rebond, conseils de lecture pour les usagers) » (p.128). Sa finalité est, toujours selon l'auteur, de s'approcher de la réalité, et de mimer ainsi l'utilisateur se promenant dans une bibliothèque, de favoriser les échanges entre les usagers, permettant aussi un feuilletage virtuel. Le lecteur ne doit pas être obligé d'avoir des connaissances en bibliothéconomie pour se servir du catalogue2.0, ce qui réduirait beaucoup les utilisations possibles. Il doit aussi être convivial et inciter à lire.

Marc Maisonneuve fait remonter le début de l'informatisation des bibliothèques à il y a trente ans environ. Malgré la rapidité des évolutions technologiques, les Online Public Access Catalog (OPAC) progressent plus lentement, et les fonctionnalités offertes aux usagers n'ont que peu évolué, en comparaison du web en général.

En 2007, cependant, une nouvelle génération d'OPAC se développe, destinée aux « *usagers non bibliothécaires* » (p. 125). Le but est de donner envie de lire, en facilitant la recherche et en rendant le résultat plus attractif. On nomme ces nouveaux catalogues les OPAC2.0. En pratique, la nouveauté se traduit par un affichage de la couverture de l'ouvrage, un résumé, un nuage de tags, des critiques, des mots-clés, pouvant être ajoutés par les usagers et des professionnels. La Bibliothèque Municipale de Lyon, la Médiathèque de Fréjus, ou encore la Bibliothèque Municipale de Lille utilisent un catalogue 2.0, permettant ainsi à l'utilisateur d'entrer dans les coulisses de la bibliothèque. Le catalogue2.0 doit ainsi promouvoir la bibliothèque, et mettre en valeur les services, les collections, les ressources, les informations nouvelles.

Il a deux apports principaux dans une entreprise de reconquête du public. Il « *donne à voir les ressources de la bibliothèque* » et permet une visite virtuelle, c'est un moyen d'en promouvoir le fond.

Mais le catalogue2.0 est critiqué, notamment par Bertrand Calenge³² qui les pense non adaptés au web2.0. Pour lui, en effet, l'objectif du catalogue est « *l'appropriation du document matériel* » et l'utilisation d'un catalogue2.0, accessible à tous, ne peut à chaque fois aboutir à l'emprunt d'un document. A cela on peut répondre avec Hubert

³² <http://bccn.wordpress.com/2010/03/01/pourquoi-les-catalogues-ne-peuvent-pas-etre-2-0/>

Guillaud³³ que le catalogue peut acquérir d'autres fonctions, comme un accès à des ressources en ligne, ou l'enrichissement par les utilisateurs des notices dans le but de promouvoir le fond documentaire : « *le service de la bibliothèque peut être rendu autrement qu'il ne l'est.* », car « *la bibliothèque à l'heure du numérique n'a pas seulement vocation de nous aiguiller dans ses propres contenus, mais également dans l'océan des contenus... Comment donc imaginer que ce catalogue s'arrête aux contenus que la bibliothèque possède et ne possède pas.* ».

Lionel Dujol³⁴ parle de l'échec des catalogues2.0. « *Dans la pratique force est de constater que les usagers utilisent très peu ces fonctionnalités participatives* ». C'est aussi ce que nous avons observé dans l'étude de Bin'n Blog. Les usagers ne sont pas encore habitués à ces nouveaux usages, qui ont pour vocation de se démocratiser, comme nous le verrons avec l'étude du site Babelio, avec l'entrées de certaines bibliothèques dans une communauté de lecteurs, utilisant les notices créées par les usagers.

Cependant, l'utilisateur indexe les œuvres, sur Babelio par exemple, pour sa propre bibliothèque, et non dans une perspective altruiste, pour une bibliothèque qu'il ne connaît pas. Mais cela n'empêche pas le bibliothécaire de réutiliser cette notice enrichie.

Ainsi, l'usage du catalogue2.0 est critiqué, il provoque des débats (voir les nombreux commentaires à ce sujet sur les blogs cités), mais cela prouve bien l'intérêt qu'il suscite. Un catalogue2.0 a donc des fonctionnalités nouvelles, son utilisation se fait dans un but différent de celui du catalogue traditionnel, nous pouvons alors nous demander s'il en mérite pas une nouvelle appellation.

d. Les réseaux sociaux

Thomas Chaimbault et Elisabeth Noël³⁵ abordent l'insertion des bibliothèques dans

³³ <http://lafeuille.blog.lemonde.fr/2010/04/28/pourquoi-avons-nous-besoin-de-catalogues-20/>

³⁴ <http://labibapprivoisee.wordpress.com/>

³⁵ « Réseaux sociaux : quels usages en bibliothèques ? », in **AMAR Muriel, MESGUISH Véronique** (dir.), *Le Web2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle

les réseaux sociaux. L'article débute avec la définition d'un réseau social, au sens large : c'est « *l'ensemble des personnes liées à un individu par amitié, affinités, liens professionnels...* » (2009 : p. 113). Il n'y a cependant pas de définition fixée dans un dictionnaire de l'expression réseau social. Pour différencier un réseau social de toute autre application, il faut s'appuyer sur la notion de profil. Pour avoir accès au réseau et aux informations qu'il diffuse, chaque utilisateur doit au préalable se créer un profil. Les profils des utilisateurs sont mis en communication selon des modalités propres à chaque site.

Olivier le Deuff distingue quatre types de réseaux sociaux : les numériques, les réseaux de micro blogging, comme Twitter, les plateformes de signets et les réseaux thématiques³⁶. Nous focaliserons notre étude sur un réseau social numérique, Facebook.

Beaucoup d'institutions, comme les auteurs le précisent, ont leur page Facebook, pour un usage professionnel. Les bibliothèques ne sont pas en reste. A cela plusieurs raisons : tout d'abord, cela permet de promouvoir la bibliothèque, de la faire connaître, mais aussi de donner « *un visage aux bibliothécaires* » (p. 119). Un premier niveau d'information est ainsi publié : les horaires, les conditions de prêt, les nouvelles acquisitions, les évènements. Cette dernière fonctionnalité permet de quantifier la participation des internautes, qui annoncent leur présence, ou leur absence.

Puis, une page sur un réseau social donne la possibilité de disséminer les collections en multipliant les « *accès aux ressources proposées par la bibliothèque* » (p. 120). En effet, chaque action d'un usager sur une notice bibliographique ou autre page est visible par les autres utilisateurs, qui ont un accès suggéré à cette page. Les ressources sont ainsi plus souvent consultées et modifiées, par conséquent enrichies.

Un renforcement de la relation entre le bibliothécaire et l'utilisateur est aussi assuré, en leur permettant de communiquer plus facilement, avec la messagerie instantanée par exemple. C'est l'occasion de retours directs sur les services qui génèrent des

améliorations. Enfin, selon les auteurs, la bibliothèque, étant présente sur un réseau social, apprend à gérer son identité numérique, ce qui n'est pas toujours le cas des usagers, et peut l'enseigner par la suite. Cet aspect fait partie de la mission sociale que se donne la bibliothèque2.0, qui veut éduquer les usagers sur notamment « *la thématique de la sphère privée*³⁷ ». En effet, les réseaux sociaux mettent à mal la distinction publique entre les sphères publiques et privées, en permettant de publier au vu de tous des informations très personnelles. Les internautes ont besoin de repères pour gérer leur nouvelle identité numérique, sans se laisser dépasser, et le bibliothécaire peut jouer un rôle dans cette éducation. Ce point sera développé infra.

Les apports de la page sur un réseau social sont aussi générés par le blog, il est donc légitime de se demander ce qu'apporte de plus une page sur un réseau social, question à laquelle nous allons tenter de répondre avec l'exemple de la Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres de Grenoble.

En effet, comme d'autres bibliothèques, la Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres de Grenoble depuis 2011, est présente sur un réseau social, dans l'optique de se rapprocher des étudiants et de se faire connaître.

La page de la Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres de Grenoble propose des articles qui sont en parallèle publiés sur son blog³⁸, pour pouvoir toucher plus d'étudiants. En effet, le blog, n'étant pas vraiment mis en avant sur le portail de l'université, est peu consulté par les étudiants.

Ces derniers peuvent donc lire les articles mis en ligne, et réagir en laissant des commentaires. Cela permet de suivre en direct l'actualité de la bibliothèque, actuellement en travaux, et d'être au courant des modifications d'horaires. Dernièrement, un sondage a été proposé sur le blog, et plus de huit cents étudiants ont répondu, exprimant ainsi leurs attentes pour des améliorations à venir au niveau des horaires d'ouverture à la rentrée 2012.

La page Facebook de la bibliothèque a relayé ce sondage, et ainsi un grand nombre d'étudiants a été touché et a pu s'investir pour faire partager ses propositions et suggestions.

³⁷ Bibliopédia, article « Bibliothèque2.0 ».

³⁸ <http://tice-ead.upmf-grenoble.fr/blogs/sicd2/2011/04/22/sea-studies-and-sun/>

Les billets du blog sont écrits sur un ton humoristique³⁹, pour atténuer l'image peut être austère qui est associée à la bibliothèque, un lieu de travail, bien sûr, mais aussi de convivialité et d'échange.

De plus, on trouve sur la page de la bibliothèque des informations concernant les diverses manifestations, comme des lectures publiques de poèmes japonais en soutien au Japon actuellement en situation de crise consécutive aux cataclysmes naturels. Sont aussi annoncées des expositions de photographies, ou des rencontres avec des auteurs.

L'arrivée sur Facebook de la Bibliothèque Universitaire Droit-Lettres de Grenoble est récente, et seulement cent cinquante-deux personnes, à ce jour, consultent sa page. Mais les nombreuses réponses au sondage en ligne peuvent permettre d'espérer une plus grande implication dans le futur. L'objectif premier étant de se rapprocher des étudiants et de les amener à fréquenter la bibliothèque plus massivement, il faut nuancer le succès actuel de cette démarche, mais l'on peut rester optimiste pour les années à venir.

Malgré le peu d'inscrits sur la page Facebook de la bibliothèque, nous pouvons penser que l'insertion dans un réseau social pourra permettre de faire partager son actualité à un vaste groupe de personnes. En effet, chaque nouvelle personne qui « aime » la page de la bibliothèque garde trace de cette nouvelle relation numérique, son propre réseau social y a aussi accès et peut, à son tour, y adhérer.

e. Les portails documentaires

Un portail documentaire est un site web qui offre un point d'accès unique à de multiples services et ressources documentaires. Certains portails sont « *conçus pour répondre aux besoins spécifiques des bibliothèques et centres de documentation et de leurs usagers* » (Maisonneuve et al, 2007 : 7) Un portail documentaire se décompose en deux parties : tout d'abord, le socle, qui demande une authentification.

³⁹ <http://tice-ead.upmf-grenoble.fr/blogs/sicd2/2011/04/22/sea-studies-and-sun/> Voir l'article Sea, Studies and Sun

En effet, pour accéder aux services proposés par ce portail, l'internaute doit être inscrit à la bibliothèque. Puis nous trouvons le système de gestion du contenu, qui comporte la rédaction et la publication des contenus, comme des articles, des informations pratiques, les nouvelles acquisitions de la bibliothèque entre autres, puis un service de communication entre les usagers et les professionnels, entre les usagers entre eux et les professionnels entre eux. Le portail rend la consultation des différents contenus plus aisée.

Le portail2.0 apporte des technologies visant à améliorer « *l'adéquation entre l'offre et la demande de contenus (documentaires) en partie par la prise en compte des interactions des usagers au sein de réseaux* » (Maisonneuve et al., 2007 : 24). Le portail2.0 peut aussi personnaliser ses services, en identifiant les usagers et leurs goûts en matière de lecture, par exemple en répertoriant les notices qu'ils ont le plus utilisées ou complétées, et ainsi leur envoyer des nouvelles concernant les acquisitions récentes, les expositions, en fonction de leurs préférences. Le logiciel doit être souple, s'adapter et prendre en compte les outils de la bibliothèque, comme le système de gestion. Il doit cependant être mis en œuvre selon les moyens humains, et si le personnel n'est pas assez nombreux pour gérer les différents outils, il faut s'adapter. L'efficacité de ce genre de logiciel est liée à la formation des bibliothécaires, qui doivent être capables de les maîtriser, sans se perdre dans de trop grands projets difficilement réalisables.

Trois portails offrant un espace de collaboration ont été analysés (Maisonneuve et al., 2007) :

Le premier, Ever Ezida, est accessible aux bibliothèques, centres de documentation, musées, archives, bases patrimoniales. Il permet la diffusion d'informations de maintenance sur l'espace client du site. Il offre un blog, ainsi qu'un espace de publication collaborative, mais n'utilise pas encore l'indexation sociale.

Le deuxième, Ineo Media System, s'adresse à tous types de bibliothèques, musées, archives publiques. Il est notamment utilisé par la BPI, les bibliothèques municipales de Montpellier, Marseille, Strasbourg, la Défense, Anger. Il propose aussi un blog et un espace de publication collaborative pour la consultation dans et hors les murs.

Le troisième, nommé Jouve, est utilisé par des bibliothèques universitaires et municipales, des centres de documentation, pour des consultations dans et hors les

murs.

En 2008, seuls ces trois portails sur huit au total sur le marché, incluent un blog et un espace collaboratif. Mais en 2011, de nouveaux portails 2.0 sont apparus, comme JUBIL, celui de la bibliothèque de la Sorbonne, ou bien Opsys, utilisé notamment par la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Loire.

Cette évolution est en cours, et ces portails vont probablement de plus en plus de développer, toujours dans une optique d'implication de l'utilisateur dans la bibliothèque et de service plus adapté à ses besoins.

Ainsi, nous constatons que les outils 2.0 sont en voie d'intégration dans les bibliothèques. Mais ils doivent être utilisés à bon escient, et non comme des « accessoires⁴⁰ » visant simplement à moderniser l'image de la bibliothèque. Ils doivent être réfléchis, et choisis en fonction de leur adéquation avec le public et les usages de la bibliothèque. Cela nécessite donc une étude de la part des bibliothécaires, pour cerner qui sont ses usagers, et comment ils utilisent les services proposés. Mais l'insertion d'outils nouveaux dans la bibliothèque pose question : en invitant le web2.0, la bibliothèque invite aussi de nouveaux usagers, un nouvel espace, qui ont leurs propres règles, et des usages différents de ceux déjà connus.

C'est donc un travail long et précis qui attend les bibliothécaires, pour faire un bon usage du web2.0 au sein de la bibliothèque.

3. Bibliothécaire : un nouveau métier ?

Selon Christian Lupovici⁴¹, les fonctions du bibliothécaire sont en profondes mutation. En effet, l'environnement documentaire change, à plusieurs niveaux : des documents uniquement numériques sont produits, l'offre d'information augmente, les outils

⁴⁰ **OGGIONI** Claire, *L'utilisateur 2.0, Analyse interdisciplinaire d'une mutation en cours*, Faculté des Lettres d'Aix-en-Provence, 2008/2009.

⁴¹ L'évolution du rôle des bibliothécaires et documentalistes dans le cadre de la bibliothèque numérique », in **PAPY** Fabrice, *Les Bibliothèques numériques*, Paris, Hermes sciences publications: Lavoisier, 2005, 217 p.

changent au sein des bibliothèques, les utilisateurs font de plus en plus de recherches empiriques, de manière intuitive.

Le public est donc en évolution. Il a tendance à se pencher sur les aspects ludiques plus que sur la culture d'élite. Cela n'implique pas que les bibliothécaires chassent cette culture classique des bibliothèques, mais qu'ils fassent, en parallèle, entrer le ludique. Le lecteur devient plus indépendant, la recherche empirique le pousse à moins solliciter le bibliothécaire, mais s'il veut « *aller plus loin* » il « *recherche l'aide du professionnel* » (p.19).

Le bibliothécaire voit ses fonctions déplacées vers l'amont du cycle documentaire. Il doit alors être médiateur et formateur. Médiateur, car lors de la production de contenu, il peut aiguiller l'auteur pour qu'il produise des documents pertinents, et l'aider ensuite à les mettre en valeur. L'auteur d'une critique voulant la partager et l'ajouter à la notice bibliographique d'un document, peut ainsi le solliciter, et recueillir de précieux conseils.

Le bibliothécaire doit être présent pour l'usager, et l'aider dans sa démarche d'insertion dans la bibliothèque. Il doit le former aux nouveaux outils, et le conseiller par exemple lors de l'indexation sociale, pour l'ajout de mots-clés, ou lors de la recherche.

Le bibliothécaire doit aussi veiller à valoriser les documents numériques produits, en plus des documents physiques.

Il peut aussi être amené à devenir « *animateur de communautés virtuelles*⁴² », sur un blog ou un forum. Il doit savoir répondre aux usagers, prendre en compte leurs suggestions et les orienter en cas de question technique ou théorique.

La « *redocumentarisation* » fait aussi partie des nouvelles missions du bibliothécaire. Ce terme a été inventé par Jean-Michel Salaün, professeur à l'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information (EBSI) à Montréal. Il utilise⁴³, pour décrire cette pratique, deux citations issues du monde du journalisme. Ces deux

⁴² **PERREIRA** Lucie, *La médiation numérique en bibliothèque*, Mémoire de stage, 2009/2010, 74p., p60.

⁴³ <http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/post/2011/04/05/La-redocumentarisation-%28du-journalisme%29-en-deux-citations>

citations sont tirées respectivement du livre de Paul Starr *The Creation of The Media* (traduction de Jean-Michel Salaün) et d'un entretien avec Michael Cross du *Guardian*. Dans ces citations (voir annexes) le blogueur relève des mots-clés, pour aboutir à un tableau final :

1920 (documentarisation)	2010 (redocumentarisation)
objectifs s'inspirent de la science sens de la preuve	plus les données sont disponibles, plus il y a de chances pour que les gens en parlent.
véracité	efficace et fiable
responsabilité	l'interprétation la plus fiable se retrouve mise en avant

Figure 1: Documentarisation/Redocumentarisation

« 1920 correspond à l'organisation systématique des systèmes documentaires qui a pour modèle la science positive. 2010 correspond à la transformation de notre rapport au document sur un tout autre modèle de rapport à la vérité. Le tableau montre l'écho de ce mouvement dans les pratiques journalistiques. » explique Jean-Michel Salaün. Il applique ce schéma au monde des livres.

Olivier Ertzscheid résume : « "Documentariser, c'est traiter un document comme le font traditionnellement les professionnels de la documentation (bibliothécaires, archivistes, documentalistes) : le cataloguer, l'indexer, le résumer, le découper, éventuellement le renforcer, etc. L'objectif de la documentarisation est d'optimiser l'usage du document en permettant un meilleur accès à son contenu et une meilleure mise en contexte.⁴⁴ » Il cite ensuite Manuel Zacklad, professeur au CNAM :

« Redocumentariser, c'est documentariser à nouveau un document ou une collection en permettant à un bénéficiaire de réarticuler les contenus sémiotiques selon son interprétation et ses usages à la fois selon la dimension interne (extraction de morceaux musicaux - ou ici identitaires - pour les ré-agencer avec d'autres, ou annotations en marge d'un livre - d'un profil - suggérant des parcours de lecture

⁴⁴ http://affordance.typepad.com/mon_weblog/2011/04/eloge-de-la-redocumentarisation.html, d'après une définition de l'EBSI disponible sur <https://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/handle/1866/2225>

différents...) ou externe (organisation d'une collection, d'une archive, d'un catalogue privé croisant les ressources de différents éditeurs selon une nouvelle logique d'association).⁴⁵»..

La redocumentarisation, est donc liée à l'interactivité, et en cela directement à la bibliothèque2.0, qui propose des contenus de différents formats. Au contraire d'une médiathèque, qui sépare ces différents formats dans des pièces différentes (bibliothèque, discothèque...), le bibliothécaire2.0 a pour mission d'articuler les contenus de manière pertinente et de veiller à ce que leur consultation puisse être faite simultanément.

Les nouvelles techniques, cependant, ne remplacent pas les anciennes, le bibliothécaire doit alors avoir des compétences variées. Il a des responsabilités accrues, et on assiste à l'intervention du juridique, avec la notion de droit d'auteur, qui a tendance à disparaître avec les ressources numériques.

Ainsi, les changements qui se font dans le monde des bibliothèques impliquent une formation, à la fois des bibliothécaires et des usagers, pour bien cerner les enjeux de ce nouveau métier.

C. La Bibliothèque2.0: une bibliothèque plus démocratique ?

1. La bibliothèque publique est démocratique. Et la bibliothèque2.0 ?

Gabriel Naudé⁴⁶ annonce la bibliothèque comme précurseur de la philosophie des Lumières et de leur conception démocratique de la société. Avant cela, la

⁴⁵ Ibid

⁴⁶ NAUDE Gabriel, L'avis pour dresser une bibliothèque, 1627, Disponible sur <http://www.scribd.com/doc/6609344/Gabriel-Naude-Advis-Pour-Dresser-Une-Bibliotheque-1627>

bibliothèque était construite selon le modèle biblique, et accessible à l'élite seulement, comme nous avons pu le remarquer en lisant *Le Nom de la Rose*. Chaque livre devait être légitimé par cette autorité biblique, ce qui instaure une forme de censure, contraire à la démocratie. Dans le nouveau paradigme de la bibliothèque publique, cette dernière a pour idéal de devenir un espace universel, libre, sans interdit.

En 1994, l'UNESCO publie un Manifeste sur la bibliothèque publique, qui exprime l'éthique de cette institution, ses missions, ses objectifs. En voici un extrait, que nous nous proposons de comparer par la suite au concept de bibliothèque 2.0.

« La bibliothèque publique est, par excellence, le centre d'information local, où l'utilisateur peut trouver facilement toutes sortes de connaissances et d'informations.

Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale. Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent, pour une raison ou un autre, utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités linguistiques, les handicapés, les personnes hospitalisées ou incarcérées.

La bibliothèque publique doit répondre aux besoins de tous les groupes d'âge. Elle doit recourir, pour les collections qu'elle constitue et les services qu'elle assure, à tous les types de médias appropriés et à toutes les technologies modernes aussi bien qu'aux supports traditionnels. Il est essentiel qu'elle satisfasse aux plus hautes exigences de qualité et soit adaptée aux besoins et au contexte local. Elle doit être à la fois reflet des tendances du moment et de l'évolution de la société, et mémoire de l'entreprise et de l'imagination humaines.

Les collections et les services ne doivent être soumis ni à une forme quelconque de censure idéologique, politique ou religieuse, ni à des pressions commerciales.⁴⁷ »

La bibliothèque 2.0 ne déroge pas à ces règles. En effet, qu'elle soit numérique ou

⁴⁷ Manifeste de la bibliothèque publique, UNESCO, 1994

virtuelle, elle est un centre d'information où l'utilisateur peut rechercher et trouver toutes sortes de documents porteurs de connaissances et d'information. Elle est accessible à toute personne disposant d'un accès internet, de son domicile ou de tout autre lieu. L'accessibilité est donc plus large que celle d'une bibliothèque physique, dans laquelle les notions de lieu et de distance sont à prendre en compte.

La bibliothèque 2.0 répond aux besoins de « *tous les groupes d'âge* », car elle regroupe à la fois les ressources présentes dans la bibliothèque physique, réservables à distance pour l'emprunt, comme nous l'avons vu avec le blog Bib'n Blog de la bibliothèque d'Auch, et toute sorte de contenu présent sur internet, comme des films ou des documents audio, disponibles en téléchargement, ou bien l'accès à des textes avec par exemple Google Books. Elle est adaptée aux nouvelles technologies et aux supports traditionnels.

La bibliothèque 2.0, n'est pas soumise à la censure, ni à aucune forme d'idéologie, si elle est effectivement reliée à une bibliothèque physique publique, ou si elle est gérée par des personnes soucieuses de cette éthique.

Il est légitime de se demander si une bibliothèque 2.0 est plus, ou moins démocratique qu'une bibliothèque classique, et dans quelle mesure. En effet, il est tentant de penser que l'insertion de l'utilisateur au cœur de la bibliothèque avec l'indexation sociale, et la possibilité qui lui est offerte, dans certaines structures, d'ajouter du contenu, rend la bibliothèque 2.0 plus démocratique qu'une bibliothèque dirigée par un bibliothécaire et ses adjoints, qui ne donnent pas directement de pouvoir aux lecteurs et utilisateurs des services.

Arrêtons-nous d'abord sur une définition plus précise de ce qu'est la démocratie. Abraham Lincoln, dans le discours de Gettysburg, en 1863, exprime le souhait d'une nation fondée sur des principes démocratiques, et évoque un « *gouvernement du peuple, par le peuple, pour le peuple* ». Nous constatons, dans cette citation, la place centrale du peuple, qui, en bibliothèque, se traduit par la notion d'utilisateur. La mise en avant de cet usager, le rôle qui lui est donné dans la bibliothèque 2.0 et plus généralement dans le web 2.0 pourrait laisser croire que l'aspect démocratique est définitivement plus présent dans le monde 2.0 que dans le monde réel. Cependant, il ne faut pas s'arrêter à cela, car si l'utilisateur est mis au centre de la structure, ce qui, d'autre part, est aussi la raison d'être des bibliothèques physiques, il n'est pas aussi

évident qu'il ait un pouvoir aussi développé qu'on pourrait l'attendre, au vu de l'attention qui lui est portée dans le discours.

Henri Oberdorff⁴⁸ fait un lien direct entre démocratie et nouvelles technologies. En effet, les évolutions qui sont dues aux progrès techniques favorisent de nouveaux concepts, comme les « *cybersociétés, sociétés numériques ou virtuelles, démocratie électronique* » (p.7). Le web instaure cette cyber société, les rapports sociaux entre les individus en sont modifiés, il y a plus de possibilités de communication, d'échange d'opinion, d'avis divergents. « *Le web2.0 a permis le développement de l'interactivité* », (p.13) précise Henri Oberdorff.

Dans les bibliothèques numériques, se créent des communautés de lecteurs, qui ont entre eux des rapports différents que dans une bibliothèque traditionnelle, ainsi qu'avec les professionnels. Il faut donc interroger la démocratie à la lumière de ces nouveaux rapports sociaux.

« *La société numérique est ambivalente* » (p.14), elle ne « *véhicule [...] pas forcément [...] un projet de société démocratique* », et « *tout dépend de l'usage de ces nouveaux outils* » explique Henri Oberdorff. En effet, les informations personnelles que les usagers donnent pour s'inscrire dans une communauté, ou encore pour acheter un livre, un film, peuvent être détournées à des fins autres que la construction d'un projet démocratique. Elles peuvent servir à la surveillance électronique, à la censure, à la cybercriminalité, à la publicité ciblée, à la manipulation des usagers, à la traçabilité. Dans ce cas, elles « *réduisent les libertés* » (p.103), car l'utilisateur se voit ainsi observé, et ses informations sont détournées à des fins de contrôle. Pour évoluer en démocratie, les internautes doivent donc être respectueux de leur liberté, et de celle des autres. Si cette condition est respectée, le web peut « *favoriser de nouveaux espaces d'échanges pour les citoyens afin qu'ils contribuent à faire vivre l'expression démocratique* » (p.23). Ces nouveaux espaces se déclinent en trois axes, selon Henri Oberdorff. Tout d'abord les réseaux sociaux, qui permettent une « *réalité augmentée* », que ce soit au niveau personnel ou professionnel, puis les blogs, et enfin la presse collaborative,

⁴⁸ **OBERDORFF** Henri, *La Démocratie à l'ère numérique*, Grenoble, PUG, 2010, 183 p.

qui n'intéresse pas directement notre sujet. Les deux premiers aspects, au contraire, ont un lien direct avec le monde des bibliothèques.

Les réseaux sociaux sont utilisés par certaines bibliothèques. Nous avons vu supra l'exemple de la Bibliothèque Droit Lettres de Grenoble, prenons à présent celui de Gallica, bibliothèque numérique de la Bibliothèque Nationale Française (BNF), Gallica a une page sur le réseau social Facebook, qui regroupe 7587 « fans ». Cette page permet de valoriser son fond documentaire, mais aussi d'avoir l'avis des internautes, qui peuvent « commenter » les publications. Mais ces commentaires ont-ils une réelle influence sur le travail des bibliothécaires qui régissent le site ? La possibilité donnée aux usagers de réagir s'inscrit-elle dans une vraie démocratisation du fond documentaire, ou bien dans une stratégie de reconquête de l'utilisateur ?

La question se pose, car il apparaît que les bibliothécaires de Gallica, pour garder cet exemple, n'ont pas d'intérêt financier à ce que des internautes consultent leur site. Un site de vente en ligne, comme Amazon, ou bien un site sponsorisé par la publicité, est touché par des enjeux différents. L'intérêt d'un site comme Gallica est apparemment purement culturel, dans une visée éducative de la population, qui doit lire et s'intéresser à différents points de vue pour garder une objectivité nécessaire à un travail démocratique qui consiste à prendre part à la société, à voter en connaissance de cause, et à critiquer de manière constructive les décisions qui sont prises par le gouvernement. Mais n'y a-t-il pas des enjeux financiers, en rapport avec l'Etat ? Plus ce site est fréquenté, plus il devient crédible aux yeux du gouvernement, plus il peut recevoir de subventions.

Si nous nous concentrons sur la volonté d'éduquer les usagers, en leur proposant un large éventail de connaissances, nous pouvons alors parler d'éducation permanente. Jean Beaufays⁴⁹ pose cette expression en miroir avec la notion de société civile « *Depuis 1989, la notion de société civile est revenue sur le devant de la scène. Elle s'oppose à la structure politique jugée différente, éloignée, voire antagoniste. Dans cette image, la société civile est là pour régénérer la structure politique, pour la ramener à la démocratie, pour la remettre au service du peuple* ». (p.41). Cette

⁴⁹ **MARTIN** Céline (dir.), *Aux livres citoyens! Les partenariats en question*, Cuesmes, Editions du Cerisier, 2010, 206 p.

volonté de société civile, donc démocratique, se traduirait par la construction de « *scènes communes de parole, telles que chacun, en fonction de ses responsabilités, rôles et missions dans la société puisse s'exprimer en toute liberté, être entendu, reconnu et respecté dans son point de vue. Ceci passera aussi par la nécessité pour chacun de trouver des « outils » adéquats pour s'informer, se forger une opinion, un avis argumenté* » (p.43). Ces outils peuvent être ceux du web2.0 appliqué à la bibliothèque, qui comme nous l'avons vu supra, permettent un accès plus aisé aux informations et aux ouvrages proposés par la bibliothèque.

Dans ce cadre d'éducation permanente, nous pouvons avancer que la bibliothèque 2.0 est démocratique, car elle permet non seulement aux usagers de s'exprimer, de proposer leur point de vue, mais aussi de s'éduquer sans contrainte, avec le moins de limite possible, pour acquérir des connaissances qui lui permettront de porter un regard réellement objectif sur le monde, et d'avoir sa propre opinion.

Cependant, elle n'est pas plus démocratique que la bibliothèque physique, qui est une institution aux valeurs affirmées, qui a une volonté de partage, d'accessibilité à tous, et de diversité.

Olivier Fressard⁵⁰ pose le texte comme matériel et spirituel à la fois. L'association des deux produits du sens, la réception est dépendante du support utilisé. Mais le sens des œuvres peut transcender les « *modalités matérielles de leur transmission* » (p.66), c'est-à-dire que la signification d'une œuvre peut s'imposer à l'individu, même sur un support différent du format habituel, comme par exemple, le support numérique. La « *réalité intellectuelle* » (p. 67) peut être comprise par le lecteur, quel que soit le format de l'œuvre.

Le numérique ouvre ainsi des possibilités technique qui ne contribuent pas en tant que telles à la transmission démocratique de l'héritage culturel, mais si l'on respecte trois conditions, selon olivier Fressard, on peut orienter le numérique pour qu'il devienne le vecteur d'une « *véritable démocratisation des savoirs* » (p.84)

Tout d'abord, il faut créer de vraies bibliothèques numériques, et les promouvoir, pour lutter contre les moteurs de recherche, qui orientent les résultats dans une optique commerciale. Il faut ensuite promouvoir la formation à la recherche documentaire, et

⁵⁰ « Bibliothèque numériques et démocratie »,

à la méthodologie de la recherche, qui donneront de nouvelles clés pour trouver l'information, sans être à la merci des moteurs de recherche. Enfin, il faudrait donner une solide culture générale aux usagers et à toute la population pour avoir des repères dans l'univers, le plus difficile étant de s'élever au-dessus de la subjectivité. Ce problème est aussi celui de l'indexation sociale, qui peut être peu objective et donc peu pertinente, comme nous le développerons dans le chapitre deux.

2. Les classifications

La classification Dewey, ainsi que le CDU, reflètent, selon Olivier Fressard, une vision du monde avec des valeurs. La classification Dewey, par exemple, véhicule les valeurs américaines du XIX^{ème} siècle, elle n'a pas été modifiée depuis 1876. La Bibliothèque Publique d'Information, elle, a fait le choix d'utiliser la Classification Décimale Universelle. « *Les choix opérés en disent long sur les sensibilités des collègues* » affirme Valérie Tesnière⁵¹, ce qui montre bien que le choix de telle ou telle méthode de classification trahit l'idéologie de celui qui la met en place. Cela, bien qu'assez inévitable, est contraire à la démocratie. Il faut préciser que la plupart du temps, ce n'est pas un unique bibliothécaire qui se charge de l'indexation, mais toute une équipe, ce qui donne plus d'objectivité à la classification.

Il apparaît ainsi que l'utilisation de l'indexation sociale, qui implique les usagers et leur donne, entre autres possibilités, celle de rajouter un mot-clé qui permettra de retrouver le document en question, pourrait être une solution pour dissiper totalement toute trace de subjectivité du bibliothécaire. Mais il faut prendre en compte la subjectivité de l'utilisateur, qui, de plus, n'a pas forcément la formation qui permet au bibliothécaire d'avoir une forme d'objectivité malgré ses aspirations personnelles.

En effet, l'utilisateur indexe selon les émotions qu'il a ressenties devant une œuvre, car la plupart des ouvrages indexés sont des romans, nouvelles, ou autre forme de

⁵¹ **TESNIÈRE** Valérie, «Quelle place pour le fait religieux dans les bibliothèques publiques ?», in *BBF*, 2010, n° 1, p. 48-50 Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/> (Consulté le 24 mars 2011)

fiction, et non des ouvrages scientifiques qui appellent moins d'affects (voir questionnaire proposé aux membres du site Babelio).

Il faut donc rester prudent sur l'aspect démocratique de l'indexation sociale, et donc des bibliothèques2.0. S'impose alors la question de l'espace collaboratif : est-il forcément démocratique?

Les usagers ont le droit à la parole, certes, mais ce droit est-il vraiment effectif ?

Nous remarquons sur Bib'n Blog, le blog de la bibliothèque d'Auch, que les messages et les commentaires passent par l'intermédiaire d'un médiateur avant d'être publiés, qui vérifie les publications. C'est très clairement annoncé dans la rubrique « mode d'emploi »: « *En revanche la publication des commentaires n'est pas totalement libre. Toute conversation présente sur le blog reflète l'image de la bibliothèque. Il a donc été essentiel de mettre en place une modération, comme sur tout site institutionnel. Les commentaires seront donc visibles par l'intégralité des publics seulement après avoir été approuvés par un administrateur* ». Ce contrôle est ainsi totalement justifié, et semble effectivement nécessaire. Nuit-il à la démocratie? La question reste sans réponse, les deux points de vue peuvent se défendre. La question peut être élargie, et l'on peut se demander si une démocratie totale est possible, dans n'importe quel domaine.

La bibliothèque publique, dans son paradigme, est un espace universel, et libre, mais une application absolue de cette liberté est-elle possible, sans qu'il n'y ait de débordement? Probablement pas.

Ainsi, on peut dire que la bibliothèque2.0 reflète une certaine forme de démocratie, dans le sens où elle fait participer les usagers, et les éduque en leur apportant une base de connaissances et de savoirs, qui sont accessibles et disponibles avec un classement au le plus objectif possible.

Malgré tout, la bibliothèque physique n'en est pas moins démocratique, elle est le reflet même de la démocratie dans son éthique, et dans ses valeurs.

Chapitre 2 : Les folksonomies

A. Qu'est-ce qu'une folksonomie ?

Le terme de folksonomies désigne l'indexation communautaire, ou indexation sociale. C'est un néologisme inventé par Thomas Vander Wal, architecte de l'information, qui combine donc le terme taxinomie (règles de classification, taxonomy en anglais, qui est l'indexation traditionnelle professionnelle) et le peuple (folk). En d'autres termes, c'est la classification faite par les usagers.

Les folksonomies « *constituent la possibilité pour l'utilisateur d'indexer des documents afin qu'il puisse plus aisément les retrouver grâce à un système de mots-clés* » (Le Deuff, 2010). Elles sont l'application directe des principes du Web2.0. En d'autres termes, les usagers, dans la bibliothèque2.0, où se développent les folksonomies, ont un nouveau rôle, qui s'apparente à un nouveau pouvoir : celui d'indexer les ressources, comme le ferait un professionnel de l'information et de la documentation. Les folksonomies, par principe, n'ont pas de norme, elles sont ouvertes et sans contrainte. L'utilisateur a une liberté totale lors du choix des tags qu'il va employer, cette indexation ne repose sur aucun thésaurus.

Nous nous interrogerons tout d'abord sur le contexte dans lequel apparaissent les folksonomies. Les folksonomies apparaissent dans plusieurs structures, parfois l'utilisateur n'a pas conscience de les utiliser.

Par exemple, sur le site Flickr, qui permet de créer des albums de photographies, on trouve des folksonomies. En effet, une fois que l'utilisateur a créé son album, lui est donnée la possibilité d'associer des mots-clés à ses photographies. Cela permet ensuite aux autres usagers, lors d'une recherche, de trouver des images correspondants à leurs attentes. Les tags associés à chaque photographie sont visibles dès que l'on accède à l'image. Cela donne de l'importance à ce fonctionnement, l'utilisateur est conscient que les mots-clés qu'il a choisis seront vus par tous les visiteurs de sa page. De ce fait, il est attentif lorsqu'il indexe ses

photographies.

Ces classements de photographies forment une grande base de données d'images, qui sont par défaut publics. Cependant l'utilisateur peut modifier les paramètres et rendre des albums plus ou moins privés. Par défaut, les utilisateurs qui regardent les photographies peuvent aussi leur associer des mots-clés, mais cela peut aussi être modifié.

Les folksonomies peuvent être de deux types : étroites ou générales. Les folksonomies étroites permettent à l'utilisateur d'indexer ses propres ressources uniquement, les générales lui offrent la possibilité d'indexer n'importe quel contenu. D'après Olivier Le Deuff, les folksonomies étroites, qu'il appelle « *personomies* », « *ne bénéficient pas de la richesse que peut apporter la masse* » (Le Deuff, 2006). En effet, si un seul usager peut indexer un contenu, l'effet des folksonomies est diminué, car on bénéficie alors que d'un seul point de vue, que d'une seule subjectivité.

Un nuage de tags permet de faire apparaître tous les tags associés à une ressource ou par un utilisateur (Parke et al. 2009). Le tag le plus utilisé est alors le plus visible dans le nuage, et comme l'explique Maxime Crépel⁵² les nuages de tags « *se modifient lorsqu'on les survole* » (p. 287) pour montrer leur rôle actif dans le renvoi de l'utilisateur au contenu, de même qu'avec des liens hypertextes, qui permettent de passer d'un document à un autre d'un simple clic. Ce procédé permet tout d'abord une navigation aisée à travers la folksonomie, ainsi que le rebond vers d'autres documents traitant partiellement ou entièrement du même thème. Cela permet la sérendipité, qui est la possibilité « *de dénicher un document intéressant de manière fortuite* ⁵³ ». La préférence du tag au lien hypertexte est due à la facilité d'ajout du tag, qui est moins évidente avec un lien hypertexte.

On constate donc l'aspect ouvert et non normé des folksonomies, qui peuvent être utilisées par tout le monde, sans contrainte. L'indexation se fait donc dans le langage

⁵² « Usages des folksonomies, analyse comparative des systèmes et pratiques de tagging », in MILLERAND Florence, PROULX Serge, RUEFF Julien, *Web Social, mutation de la communication*, Quebec, PUQ, 2010, 396 p.

⁵³ <http://www.guidedesegares.info/2011/03/09/la-serendipite-comme-attention-et-la-zemblanite-comme-mauvaise-intention/>

de l'utilisateur, pour l'utilisateur, et facilite la recherche car elle utilise des termes facilement interprétables par ce dernier. Mais qu'en est-il en bibliothèque ?

B. Pourquoi, comment fonctionnent les folksonomies en bibliothèque ?

En bibliothèque, traditionnellement, l'indexation se fait de manière professionnelle, et doit respecter des contraintes communes, des normes, pour pouvoir utiliser de la même façon le catalogue de plusieurs bibliothèques, sans que cela ne nécessite de formation particulière. Pour ce faire, le professionnel décrit précisément le contenu du document indexé. Cela est censé garantir la qualité de l'indexation, et permet d'aboutir à un résultat précis dans un large catalogue (Babelthèque, 2010). L'utilisateur doit connaître les normes en vigueur pour pouvoir s'orienter, ou bien demander l'aide d'un professionnel pour sa recherche. Il doit donc être au sein de la bibliothèque, ou bien utiliser une messagerie instantanée pour dialoguer avec le bibliothécaire. Mais depuis la prise d'ampleur des technologies du Web, les bibliothécaires voient leurs ressources augmenter, et l'indexation traditionnelle ne suffit plus pour tout indexer.

De plus, comme nous l'avons vu supra, les utilisateurs fréquentent moins la bibliothèque. C'est une perte pour la transmission du savoir, qui est la raison d'être des professionnels de l'information et de la documentation, et d'autre part, si les recherches entreprises par les utilisateurs n'aboutissent pas à un résultat satisfaisant, ils se tourneront vers d'autres sources de connaissance, qui sont possiblement non validées et fausses. Pour ne pas laisser les usagers dans l'ignorance, et rester dans la mouvance des nouvelles technologies, les bibliothécaires ont décidé de changer, de se former, et d'entrer dans une nouvelle ère en impliquant le public, avec notamment les folksonomies.

Leur fonctionnement est simple : l'utilisateur n'a qu'à ajouter des mots-clés, de manière libre, sur les notices bibliographiques des livres qu'il souhaite. « *Les internautes peuvent ranger leurs livres dans des étagères virtuelles en ajoutant librement des « tags » ou des « étiquettes » de classement*⁵⁴ ». Les usagers choisissent des mots-

⁵⁴ **BABELTHEQUE**, L'indexation communautaire en bibliothèque, Livre Blanc.

clés qui caractérisent le mieux l'œuvre selon eux.

Nous pouvons tenter de résumer les différences qui existent entre folksonomies et taxinomies, avec ce tableau, tiré du Livre Blanc de la Babelthèque⁵⁵ (Figure1).

Mode d'indexation	Communautaire	Taxinomique
Exemple	Delicious ² / Babelio	Rameau / Electre
Contribution des utilisateurs	Ouverte	Fermée
Langage d'indexation	Utilisateur	Professionnel
Evolutivité	Dynamique en temps réel	Statique/Semi-statique
Contrôle de la qualité de l'indexation	Semi-automatisé	Manuel
Ressources nécessaires	Masse critique d'utilisateurs	Groupes de professionnels
Incitation à la contribution	Personnelle	Professionnelle

Figure 2: Indexation traditionnelle/Indexation sociale

1. La reconquête du public

La démarche de reconquête du public se concrétise notamment avec l'usage des folksonomies. L'objectif est surtout de retrouver l'usager au sein de la bibliothèque, peut-être d'une manière différente que celle que l'on connaissait. Cette stratégie prend de plus en plus d'ampleur.

En permettant à l'usager de participer, les bibliothécaires espèrent perdre leur image archaïque, celle qui est donnée par exemple dans *Le Nom de la Rose*, œuvre dans laquelle la bibliothèque est un labyrinthe hostile, où l'on n'a pas l'autorisation de circuler librement, où l'on se perd si l'on outrepassé ses droits, où le bibliothécaire a

⁵⁵ Ibid

un droit de véto sur les lectures des usagers. Sans être aussi extrême, l'image que reflète le bibliothécaire actuel n'est pas celle de la modernité et de l'ancrage dans le présent, et l'indexation sociale peut la faire évoluer. En effet, si l'utilisateur peut indexer les œuvres qu'il a lues, il perd le caractère novice qui lui est conféré par un bibliothécaire trop savant, lui parlant dans un langage inconnu. Il acquiert ainsi un nouveau statut, qui le rapproche de la bibliothèque, et lui donne de nouvelles clés pour y accéder. En effet, plus le nombre de tags est important, plus le document est facile à retrouver lors d'une recherche. Il permet aussi d'orienter les lecteurs.

L'utilisateur peut alors avoir une confiance nouvelle en la bibliothèque, et si la recherche est facilitée, il se tournera plus volontiers vers elle que vers un moteur de recherche à vocation commerciale qui lui donnerait des résultats moins pertinents, car orientés dans une démarche de profit.

De plus, les folksonomies permettent aux bibliothécaires de mieux connaître les goûts des usagers. En effet, l'association de tags permet de refléter les connaissances et les intérêts des internautes (Mesnage et al, 2006). En effet, plus une œuvre a suscité l'intérêt, voire l'enthousiasme des usagers, plus elle est indexée. Cela donne la possibilité, pour le bibliothécaire, de connaître vraiment les goûts des usagers, sans que ceux-ci soient guidés par des choix élitistes. En effet, devant un bibliothécaire, l'utilisateur pourrait se sentir mal à l'aise, et affirmer préférer une œuvre plutôt qu'une autre, qui est peut-être moins appropriée à une culture dite d'élite. Avec les folksonomies, le bibliothécaire peut se faire une réelle idée des attentes de ses usagers, et y adapter ses collections, ses commandes, ou même la disposition de la bibliothèque.

2. Un complément de l'indexation traditionnelle

Les folksonomies n'ont pas vocation à remplacer l'indexation traditionnelle, mais à la renforcer, et à l'enrichir (Babelthèque, 2010).

Cette association de descripteurs offre à l'information de nombreux chemins d'accès. Mais cette nouvelle pratique contribue-t-elle efficacement à l'organisation et à la recherche d'informations sur internet? C'est la question que se pose Valérie

Durieux⁵⁶.

En effet, internet est une immense source d'informations, mais celles-ci ne sont pas automatiquement traitées. Ces informations sont en constante augmentation, et il est impossible pour les professionnels de toutes les classer. En bibliothèque, on assiste à un phénomène similaire, peut-être moins accentué, mais réel : les bibliothécaires doivent créer en permanence de nouvelles notices bibliographiques pour répondre aux nouvelles publications qui sont de plus en plus nombreuses. Un site de notices bibliographiques s'appuyant sur celles de la Bibliothèque Nationale Française (la BNF) et du site Amazon (site de vente en ligne), nommé Moccam, a fait son apparition depuis quelques années, il est utilisé par beaucoup de bibliothécaires pour constituer le plus rapidement possible leur base de données informatique. Mais depuis Mars 2011, ce site n'a plus l'autorisation de récupérer les notices bibliographiques d'Amazon⁵⁷, il va donc devoir fermer.

Les folksonomies sont peut-être une solution partielle à ce problème, les usagers peuvent créer des notices bibliographiques qui peuvent être réutilisées par les bibliothécaires. La co-crédation des bibliothécaires et usagers peut apporter de la liberté aux bibliothécaires qui peuvent ainsi se concentrer sur des aspects plus enrichissants de leur métier que la simple indexation, comme l'organisation d'expositions, de rencontres avec des auteurs, de formation des usagers.

De plus, si les bibliothécaires utilisent des notices bibliographiques communes, et enrichies, la coopération entre eux se fera plus aisément, et cela accroîtra la collaboration dans le monde du livre.

Ce point sera développé dans la troisième partie de ce mémoire, avec l'étude du site Babelio et de la Babelthèque, qui propose des notices bibliographiques créées par les utilisateurs et auto régulées, à des bibliothèques.

3. Les folksonomies et la bibliothèque

⁵⁶ **DURIEUX** Valérie « Collaborative tagging et folksonomies, l'organisation du web par les internautes », in *Les Cahiers du numérique*, Vol 6, N°1/2010, Hermes

⁵⁷ <http://docmiop.wordpress.com/2011/03/24/la-fin-de-moccam/>

Les folksonomies et l'indexation sociale visent la reconquête de l'utilisateur dans la bibliothèque, certes, mais pas uniquement un retour dans la bibliothèque physique. Elles ont aussi une visée plus large, qui est le développement de la bibliothèque numérique, qui est en pleine expansion. La bibliothèque numérique est un maillon de la chaîne des bibliothèques, il n'est plus possible de l'ignorer.

La bibliothèque physique est une institution culturelle, il n'est pas question de la remplacer, ni de la supprimer. Elle fait partie du patrimoine des villes, architecturalement, historiquement. Mais la bibliothèque numérique ne cherche pas à contrer la bibliothèque physique, au contraire, elle veut cohabiter avec elle.

Les folksonomies, qui ramènent l'utilisateur à une place centrale, lui donnent une nouvelle vision de la bibliothèque: celle d'un lieu moderne, présent dans les murs et hors les murs.

Nous pouvons faire un parallèle avec les musées virtuels. Est-ce parce qu'une personne a vu une exposition sur le site du musée qu'elle ne se déplacera pas pour voir réellement cette exposition ? Le monde virtuel donne aux usagers des clés pour appréhender la réalité, et les actions numériques peuvent aider l'insertion dans un monde réel plus difficile d'accès, comme un musée. En effet, certaines œuvres sont plus appréciées lorsqu'on connaît leur histoire, et un musée bondé ne permet pas toujours de s'approcher des œuvres pour lire leur intitulé. Au contraire, sur Internet, un clic donne accès au nom de l'œuvre, à la biographie de l'artiste, à la date, à l'histoire de l'œuvre. Il en est de même pour la lecture. Si les usagers cernent bien le lieu dans lequel ils vont évoluer, ils le démystifient et peuvent l'aborder plus sereinement.

Des ponts doivent être créés entre le physique et le virtuel, et en cela les folksonomies agissent, faisant à la fois la promotion à la fois des bibliothèques traditionnelles, et des bibliothèques numériques.

C. Avantages , inconvénients

Les folksonomies, nouvellement arrivées dans les bibliothèques, divisent l'opinion. En effet, elles ont des avantages, mais aussi des inconvénients, et leur utilisation peut

favoriser l'un ou l'autre aspect.

Les avantages des folksonomies sont nombreux. Nous allons tenter de les énumérer et de les expliciter, selon la démarche d'Adam Mathes en 2004.

L'attribution de tags, améliore la recherche, en élargissant les points d'accès. En effet, un tag devient un lien vers le document. Plus il y a de tag, plus il y a de liens vers le document en question.

De plus, la création de tags est accessible à tous, l'utilisateur n'est pas obligé d'être inscrit sur un site pour pouvoir indexer un document, comme nous pouvons le constater avec le blog de la bibliothèque d'Auch. Tous les visiteurs de la page peuvent avoir accès aux notices bibliographiques et les compléter, ce qui devrait élargir le nombre de participants.

Cette indexation sociale garantit une réponse aux besoins des usagers, car elle est faite dans une langue simple, et que, selon Adam Mathes, l'utilisateur comprend l'utilisateur. Au contraire, avec l'indexation traditionnelle, le professionnel doit prédire les besoins des usagers, ce qui peut mener à un échec.

Ce point est tout de même à nuancer, avec notamment l'argumentation de Michelle Hudon⁵⁸. Elle explique que l'adoption d'un même langage pour l'indexation et la recherche (et c'est bien ce qui se passe lors d'un ajout de tag par un utilisateur, qui est totalement libre et ne répond donc à aucune norme, tout comme lors d'une recherche empirique, ce que font la plupart des utilisateurs) réduirait les problèmes d'incompatibilité dans l'accès aux collections numériques. L'auteur parle d'une tentative avec l'utilisation de la « langue naturelle », l'on passerait alors du web2.0 au web 3.0 ou web sémantique, mais elle explique que les résultats sont peu probants, car il y a une perte de spécificité dans la définition et dans l'accès. Elle propose une solution qui serait l'utilisation d'un thésaurus pour les folksonomies, mais avec un risque d'effrayer l'utilisateur, et de perte de richesse de l'indexation.

En effet, d'après Olivier le Deuff⁵⁹, dans un billet au sujet des hashtags qui ont fleuri sur Internet et plus particulièrement sur le site Twitter après l'interview de Frederic

⁵⁸ « Le rôle du langage documentaire » in **PAPY** Fabrice, *Les Bibliothèques numériques*, Paris, Hermes sciences publications: Lavoisier, 2005, 217 p.

⁵⁹ <http://www.guidedesegares.info/2011/04/03/la-redocumentarisation-et-lintelligence-collective/>

Lefebvre, au sujet de *Zadig ou la destinée* de Voltaire, « *quand le projet est lancé de manière calculée et par quelqu'un qui paraît trop intelligent, la foule peut avoir le sentiment qu'elle n'a pas les moyens de suivre. Le spontané réclame du « décomplexifié » (barbarisme personnel). A méditer pour la suite... »*. Cette réflexion s'applique aussi aux folksonomies et plus généralement à l'indexation sociale. En effet, si l'on utilisait un thésaurus pour les mots-clés, l'utilisateur pourrait se sentir peu apte à proposer une indexation personnelle, jugeant qu'il n'a pas les compétences pour cela, car le procédé le forcerait à avoir une démarche presque de professionnel, utilisant les mêmes outils. Cependant, cette manière de fonctionner pourrait aussi limiter les débordements.

De plus en plus, la recherche se fait à partir du nuage de tags, l'utilisateur n'a pas besoin de réfléchir aux mots-clés qu'il va taper sur sa recherche, mais seulement de cliquer sur un mot-clé. « *En conséquence du point précédent, la recherche aboutit toujours à un résultat, d'autant que les tags proposés seront tous associés à au moins un document.* »⁶⁰. Cela facilite donc la recherche, et favorise la sérendipité. Effectivement, un nuage de tags peut proposer des mots-clés auxquels l'utilisateur n'aurait pas forcément pensé en écrivant dans une barre de recherche. Mais, aussi, parfois, il peut devoir faire face à du « bruit documentaire », ce qui peut entraîner un mauvais résultat de recherche. Si les tags sont mal associés aux documents, il faudra compléter la recherche en tapant des mots-clés dans la barre de recherche, pour avoir accès aux métadonnées ajoutées par des professionnels. Cela augmente le temps de la recherche, et la complique, ce qui est aux antipodes du but visé par l'indexation sociale, qui est une recherche plus aisée.

Olivier Ertzscheid⁶¹ parle d'un « *gain de temps, gain d'échelle, économie d'expertise (masse critique des indexeurs)* » d'une « *couverture documentaire totale (documents, livres, photos, courriels, cartes géographiques)* ». Mais il montre aussi les inconvénients de ce type d'indexation.

Toujours selon Olivier Ertzscheid, les tags peuvent être néfastes, pour les raisons suivantes: « *Trop simple, trop peu d'expertise, trop d'hétérogénéité, Confusion*

⁶⁰ <http://www.tecoman.info/article-25932699.html>

⁶¹ Indexation sociale et folksonomies: le monde comme catalogue » Présentation Powerpoint à l'occasion d'une journée de l'Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES), 2008.

entretenu entre pertinence (autorité) et popularité (photos les plus vues les plus tagguées et réciproquement) polysémie, synonymie, lemmatisation, orthographe, langue, redondance, univers de référence (« peinture » et/ou « louvre », etc.) ».

Les faiblesses, les inconvénients des tags sont aussi nombreux que leurs avantages, cette fois ci selon Valérie Durieux.

Enfin, les tags peuvent être détournés par des sites pour attirer des visiteurs, en associant des liens publicitaires à un mot-clé.

Il n'y a pas de structure, ni d'organisation, ce qui peut engendrer un désordre, et des difficultés, finalement, pour retrouver le document indexé.

De plus, les folksonomies ne gèrent pas les problèmes d'orthographe, de polysémie, et synonymie, de majuscules, et de formes fléchies des verbes, thèmes déjà abordés par Olivier Ertzscheid.

Ainsi, nous pouvons conclure avec Clay Shirky, journaliste américain spécialisé dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication, selon qui une indexation sociale pas toujours parfaite vaut mieux que pas d'indexation du tout (Shirky, 2005). Sans l'indexation sociale et les folksonomies, en effet, beaucoup de ressources présentes sur Internet ne pourraient être indexées, et donc ne pourraient être trouvées par des utilisateurs lors d'une recherche, les professionnels ne pouvant tout cataloguer. La masse des informations présentes sur le web ne peut être recensée uniquement avec des techniques traditionnelles, créées pour des documents moins nombreux.

Cependant, les folksonomies ne sont pas sans soulever des questions, que nous allons tenter d'analyser.

D. Les questions soulevées par les folksonomies

1. La question de l'autorité

Avant l'arrivée du web2.0, ce qui était publié sur le web provenait d'un auteur qui est le plus souvent connu du lecteur. Aujourd'hui, cette notion d'autorité est transférée du côté de l'utilisateur, remplacée par son rôle actif. L'utilisateur peut aussi bien être auteur que lecteur. Il apporte une valeur au contenu, aux ressources. Mais l'on perd alors la notion d'autorité, il faut donc faire un nouvel usage des informations trouvées, s'adapter en prenant en compte le rôle nouveau des utilisateurs.

Il ne faut pas confondre pertinence et popularité. En effet, un lien populaire sera plus souvent taggé, et parfois par des sites publicitaires, il faut donc être attentif à la pertinence plutôt qu'au nombre de mots-clés ajoutés.

La solution est de former les internautes, il faut leur donner les connaissances nécessaires pour garder une validité dans l'indexation, et dans la recherche. Cette formation n'est pas évidente à mettre en place, de par sa nouveauté, et le bibliothécaire y joue un rôle actif.

2. Quel avenir ?

Une solution au problème des folksonomies dans l'indexation en bibliothèque2.0 serait un modèle de bibliothèque hybride, c'est-à-dire un modèle dans lequel l'utilisateur pourrait tagger les ressources, avec un contrôle de l'indexation réalisé par le bibliothécaire. La difficulté provient du nombre de ressources et le nombre de tags, ce qui nécessiterait un travail constant du bibliothécaire, qui ne pourrait alors pas se consacrer à d'autres activités.

Maxime Crépel (Millerand et al. 2010) propose un contrôle des systèmes de tagging, pour maîtriser les folksonomies.

Cela pourrait passer par l'identification systématique des utilisateurs, ce qui limiterait

l'indexation spontanée et peut être peu mûrie, mais réduirait aussi de beaucoup le nombre d'indexeurs, car un effort devrait être fait pour s'inscrire et s'identifier

Une autre forme de contrôle permettrait aux utilisateurs de tagger seulement leurs propres ressources, qu'ils maîtrisent mieux, avec l'utilisation de folksonomies étroites. En effet, si l'utilisateur a fait l'effort de publier un document, ou d'ajouter du contenu à sa bibliothèque, cela implique que ce document lui tient à cœur, et qu'il l'indexera en conséquence, pour que les autres utilisateurs puissent le retrouver lors d'une recherche. Mais comme nous l'avons vu supra, cela pourrait nuire à la richesse de l'indexation sociale.

Le contrôle peut aussi s'effectuer avec l'aide d'un dictionnaire qui refuserait le mot-clé s'il ne le reconnaît pas. Cela reviendrait à normaliser les folksonomies, et l'on peut alors obliger l'utilisateur (et cette pratique est déjà répandue) à insérer des séparateurs, qui seraient une virgule, un point-virgule. Cette contrainte semble facile à mettre en place et ne réduit pas la richesse des folksonomies.

Il est plus difficile de contrôler la subjectivité des tags, cette vérification ne peut se faire de manière automatique, mais seulement par un professionnel. Cela réduit de beaucoup les possibilités, car au vu du grand nombre de ressources trouvées dans une bibliothèque numérique, virtuelle ou physique, ce serait un travail colossal. Certaines bibliothèques, virtuelles ou numériques comme Babelio⁶² permettent aux utilisateurs de participer non seulement à l'indexation, mais aussi au contrôle, faisant ainsi preuve d'une grande confiance en ses usagers. Si un mot-clé est jugé pas assez approprié ou peu pertinent, il est signalé aux modérateurs du site qui le suppriment si besoin est. *« Oui il y a un contrôle, mais il est fait a posteriori, et est autorégulé par la communauté. De ce fait, quand il y a des erreurs, la communauté nous le signale et nous corrigeons (mots-clés, résumé, infos bibliographiques etc.). Et nous allons ouvrir les possibilités de correction à une petite partie des membres de Babelio.⁶³ »* développe Pierre Fremaux interrogé au nom de toute l'équipe de Babelio.

Les moyens automatiques de contrôler les tags sont un paradoxe, car le principe

⁶² Voir le questionnaire proposé aux fondateurs de Babelio

⁶³ Voir questionnaire proposé aux fondateurs de Babelio

même de la folksonomie se « *base sur la diversité des représentations* »⁶⁴ (p.289), et cela réduirait peut être la diversité et la richesse de l'indexation.

De plus, il paraît peu probable qu'un usager indexe volontairement mal une œuvre, car selon la réflexion d'Olivier le Deuff au sujet de l'usager qui « *n'a pas les moyens de suivre* »⁶⁵ et qui serait complexé par cela, nous pouvons penser que l'utilisateur cherche à donner une image positive de lui-même, car le tag va, en quelque sorte, le représenter. Nous avons constaté, au cours de l'enquête proposée aux membres de Babelio (voir Chapitre 3) que certains usagers n'osent pas indexer des œuvres, de peur de manquer de nouveauté dans l'ajout de mots clés ou de faire des erreurs. Mais si son geste n'est pas volontaire, l'usager peut tout de même mal indexer un document, par manque de connaissance, par élan d'enthousiasme qui le conduirait à une trop grande subjectivité, ou encore par une mauvaise orthographe.

Ainsi, l'avenir des folksonomies semble soumis à certaines conditions. D'une part, trop de liberté pourrait nuire à la qualité de l'indexation, car les usagers indexeraient peut être trop impulsivement, et sans réflexion préalable, ce qui donnerait des mots-clés moins pertinents ; d'autre part, un contrôle poussé pourrait tuer l'esprit même des folksonomies, qui ont été créées dans un but de partage, et d'égalité des usagers entre eux, de collaboration sans limite.

La solution serait de trouver un juste milieu entre un catalogue rigide associé à un thésaurus et une folksonomie débridée pour pérenniser l'usage des folksonomies et, plus généralement, de l'indexation sociale. Cette solution pourrait se matérialiser dans un contrôle lui-même collaboratif, fait mutuellement par les usagers comme c'est le cas sur le site Babelio. De plus, cela entre parfaitement dans les cadres du web2.0, qui est lui-même un web de partage, ainsi que dans l'idéologie des folksonomies. Cela permettrait d'écartier un contrôle automatique, trop rigoureux, trop rigide, qui ferait perdre une grande partie de la richesse de cette nouvelle forme d'indexation.

⁶⁴ « Usages des folksonomies, analyse comparative des systèmes et pratiques de tagging », in **MILLERAND** Florence, **PROULX** Serge, **RUEFF** Julien, *Web Social, mutation de la communication*, Quebec, PUQ, 2010, 396 p.

⁶⁵ <http://www.guidedesegares.info/2011/04/03/la-redocumentarisation-et-lintelligence-collective/>

3. Les folksonomies ramènent-elles réellement l'utilisateur dans la bibliothèque ?

« *Des bibliothèques se lancent dans le 2.0. Le font-elles bien? Les usagers sont-ils au rendez-vous ?* » s'interroge Claire Lebreton⁶⁶. « *Il est difficile de répondre* » poursuit-elle.

Deux mondes semblent être en parallèle : d'une part les blogs, ou catalogues de bibliothèques physiques, qui peinent à trouver des taggeurs, comme Bib'n Blog⁶⁷ d'autre part la bibliothèque de Babelio, qui foisonne de tags, et qui laisse le contrôle à ses usagers très actifs. D'où vient cette différence ?

A cette question on pourrait répondre que Babelio est une seule bibliothèque pour tout le monde, à la différence de la bibliothèque d'Auch qui n'est connue que par les habitants de cette ville. Pierre Fremaux, un des cofondateurs de Babelio, nous explique⁶⁸ qu'en termes de chiffres, Babelio ne regroupe qu'une dizaine de personnes par ville. S'il existait un site par ville, la fréquentation serait très faible. Cela explique donc les difficultés de Bib'n Blog, qui peine à trouver des usagers hors les murs pour participer au fonctionnement du blog.

A la question « *Avez-vous constaté une différence de fréquentation au sein de la bibliothèque physique, ou bien de nouveaux usages d'emprunt et de lecture depuis la mise en place du blog?*⁶⁹ », Jean Gulli répond :

« *Non, comme dans la plupart des bibliothèques, le constat est plutôt à la baisse, et nous ne sommes pas sûrs que le blog puisse à lui seul inverser la tendance. Le portail en revanche y participerait davantage.* »

Ce constat nous amène à penser que l'indexation sociale et les folksonomies, à elles

⁶⁶ Mémoire d'études : *Bibliothèques, tags, folksonomies, l'indexation des bibliothèques à l'ère sociale*, Enssib, 2008

⁶⁷ Voir entretien avec Jean Gulli

⁶⁸ Voir le questionnaire destiné aux fondateurs de Babelio

⁶⁹ Voir le questionnaire proposé à Jean Gulli

seules, ne suffisent pas à reconquérir les usagers, car ceux qui sont actifs sur le site des bibliothèques sont aussi ceux qui fréquentent les bibliothèques physiques. Cet effort de modernisation n'a pas encore fait changer les usages de fréquentation et n'a pas amené de nouvelles personnes à la bibliothèque, physique, numérique, ou 2.0.

Cependant, nous pouvons penser que cette évolution se fera lentement, mais que les démarches entreprises finiront par être efficace, car l'image de la bibliothèque, qui sort de ses murs, qui est présente en ville, sur Internet, dans les pensées, va changer et perdre son aspect désuet.

Le bibliothécaire a une nouvelle mission : redorer l'image du monde des livres, sans trahir la mission des bibliothèques publiques, en évoluant, en restant à la page, en écoutant son public et en répondant à ses demandes. Les folksonomies sont une des voies de ce nouvel élan.

Chapitre 3 : L'application du web2.0 dans une bibliothèque virtuelle : l'exemple de Babelio

A. Le site Babelio

1. Présentation du site

Babelio est un réseau social qui vise à rassembler une communauté de lecteurs, dans l'optique de partager des lectures, des critiques, des avis, des découvertes. Chaque lecteur crée son propre profil, et construit sa bibliothèque en ajoutant les livres qu'il a lus, qu'il voudrait lire. Tous les membres peuvent ajouter des critiques, des citations qui leur ont plu, des biographies d'auteurs. Un forum est mis à disposition, et des discussions ont lieu, au sujet des lectures, des coups de cœur, et de tout ce dont veulent parler les membres.

Babelio est la toute première communauté de lecteurs, avec six-cent-trente mille visites venant de toute la francophonie chaque mois et vingt-six mille membres inscrits.

Ce site s'inscrit dans le thème de l'indexation sociale, car les lecteurs créent des notices bibliographiques, ou bien les complètent. Selon leurs envies, ils peuvent aussi ajouter des tags, ou mots-clés à ces notices, et c'est sur ces tags, leur utilisation, leur pertinence, les critiques qu'en font les membres que se portera notre étude.

Lorsqu'un lecteur s'inscrit sur Babelio, lui est proposé d'ajouter de créer sa bibliothèque, en ajoutant des livres. Une barre de recherche permet de rechercher les œuvres. Ainsi, le lecteur a accès à la notice bibliographique de chaque œuvre. Il lui est tout de suite offert la possibilité d'ajouter une critique ou une citation (Figure 3).

Le Nom de la rose

Infos Critiques (20) Citations (31)

Par **Umberto Eco**, **Jean-Noël Schifano** [Ajouter à mes livres](#)

Note moyenne : 4.36/5 (sur 232 notes)
LGF - Livre de Poche 2002
ISBN : 2253033138

Résumé éditeur Résumé membres

> Lire > Modifier > Historique

Rien ne va plus dans la chrétienté. Rebelles à toute autorité, des bandes d'hérétiques sillonnent les royaumes et servent à leur insu le jeu impitoyable des pouvoirs. En arrivant dans le havre de sérénité et de neutralité qu'est l'abbaye située entre Provence et Ligurie, en l'an de grâce et de disgrâce 1327, l'ex-inquisiteur Guillaume de Baskerville, accompagné de son secrétaire, se voit prié par l'Abbé de découvrir qui a poussé un des moines à se fracasser les os au pied des vénérables murailles. Crimes, stupre, vice, hérésie, tout va alors advenir en l'espace de sept jours.

> voir plus

Contributeurs : **Peggy, Mulder**

Etiquettes [Ajouter des étiquettes](#)

roman adapté au cinéma suspense mystère policier historique
chroniques roman initiatique huis-clos littérature historique
romans policiers et polars aventure **roman historique**

Acheter sur Amazon

Faire découvrir *Le Nom de la rose* par :
Mail Facebook Blog

Vous aimez ce livre ? [voir plus](#)
Babelio vous suggère

Châteaux de la colère Alessandro Baricco
Le Guépard Giuseppe Tomasi di Lampedusa
Mal de pierres Milena Agus
Le Baron perché Italo Calvino
Les Piliers de la terre Ken Follett
Trois chevaux Erri De Luca

[Signaler une suggestion hors-sujet](#)

Autres livres de Umberto Eco (41) [voir plus](#)

Le Pendule De Foucault 12 critiques 4 citations
Comment voyager avec un... 6 critiques 2 citations
L'île du jour Baudolino

Figure 3: Notice bibliographique du *Nom de la Rose*

Le lecteur peut alors ajouter le livre à sa bibliothèque, et un encadré apparaît, en lui proposant d'ajouter des étiquettes (Figure 4) :

Ce livre a été ajouté, vous pouvez compléter les informations

Le Nom de la rose ★★★★★

Lu A lire En cours Pense-bête A échanger Emprunté

Ajouter des étiquettes

Séparez les étiquettes par des virgules. Ex : science-fiction, roman d'amour

Ajouter une critique et/ou l'adresse web d'une critique
Les critiques complètes seront mises en avant, mais les liens externes sont permis

Adresse web (précédée de http://)

Figure 4: Ajout d'étiquettes

Lorsque l'utilisateur a rajouté les tags, ils sont visibles pour toute personne qui consulte la notice bibliographique de l'œuvre (Figure 5) :



Figure 5: Nuage de tags associé au *Nom de la Rose*

Le site Babelio est utilisé par des personnes de différentes catégories sociales, de différents univers, littéraires ou non, par toutes les tranches d'âge, par des particuliers comme des professionnels. Nous développerons les caractéristiques de ce public varié dans l'analyse des résultats du questionnaire qui lui a été proposé, d'abord, arrêtons-nous sur la méthodologie d'enquête utilisée.

2. Méthodologie d'enquête

L'enquête que nous avons réalisée au sujet de ce site traite donc des nouvelles pratiques d'indexation au sein de Babelio. C'est la seule communauté de lecteurs francophone, c'est pourquoi nous l'avons choisie. Il existe aussi LibraryThink, son jumeau anglophone. Mais il nous a semblé plus intéressant d'étudier le phénomène de l'indexation sociale en France et dans les pays francophones, car nous sommes

plus directement concernés. Babelio regroupe toutes les caractéristiques de l'indexation sociale, en utilisant, depuis sa mise en ligne, les folksonomies. Pierre Fremaux, un des fondateurs du site nous explique que « *C'était la logique de départ de Babelio que de proposer aux internautes de participer.* ». Les utilisateurs ont tout de suite répondu à l'appel : « *la participation a été effective dès le départ. Même si le site grandit de jour en jour avec des effets de réseaux importants.* ». Pierre Fremaux précise : « *L'ensemble des fonctionnalités du site ont été utilisées dès le début. Avant de sortir une fonctionnalité ou un outil nous faisons beaucoup d'études pour savoir si elles sont pertinentes pour l'utilisateur final*⁷⁰. ».

Pour faire cette étude, nous avons proposé un questionnaire aux membres de ce site, posté sur le forum. Ce questionnaire semi directif comprend dix-sept questions, dont sept ouvertes. Nous avons choisi cette méthode car, d'une part, elle nous permet de créer des statistiques avec les questions fermées, en demandant si le lecteur avait déjà indexé des œuvres, ou bien comment il choisissait ses tags, d'autre part de mieux comprendre la démarche de chacun au sein du site, et son point de vue sur l'indexation sociale.

Nous avons été contactés par Pierre Fremaux, le co-fondateur de Babelio, qui souhaitait que nous lui transmettions les résultats du questionnaire, pour son information. Il a aussi proposé de relayer le questionnaire vers la page Facebook du site, ce qui nous a apporté un grand nombre de réponses, au total, cent quatorze « babeliothécaires » ont souhaité participer.

Nous avons aussi interrogé les fondateurs du site, en leur proposant quelques questions par e-mail, pour avoir les deux faces de l'indexation sociale, pour connaître leur ressenti positions sur l'utilisation qu'en font particuliers et professionnels, et pour comprendre leurs motivations lors de la création du site. ,

⁷⁰ Voir questionnaire proposé aux fondateurs de Babelio

B. Analyse des résultats de l'enquête

1. Qui sont les membres de Babelio ayant répondu au questionnaire ?

Les cent quatorze membres de Babelio qui ont accepté de répondre à ce questionnaire ont entre quatorze et plus de soixante ans. La majorité, c'est-à-dire quarante-six pour cent ont entre vingt et trente ans, trois et demi pour cent ont moins de vingt ans, dix-neuf se situent dans la tranche d'âge entre trente et quarante ans, sept pour cent ont entre cinquante et soixante ans, et un pour cent a plus de soixante ans (Figure 6).

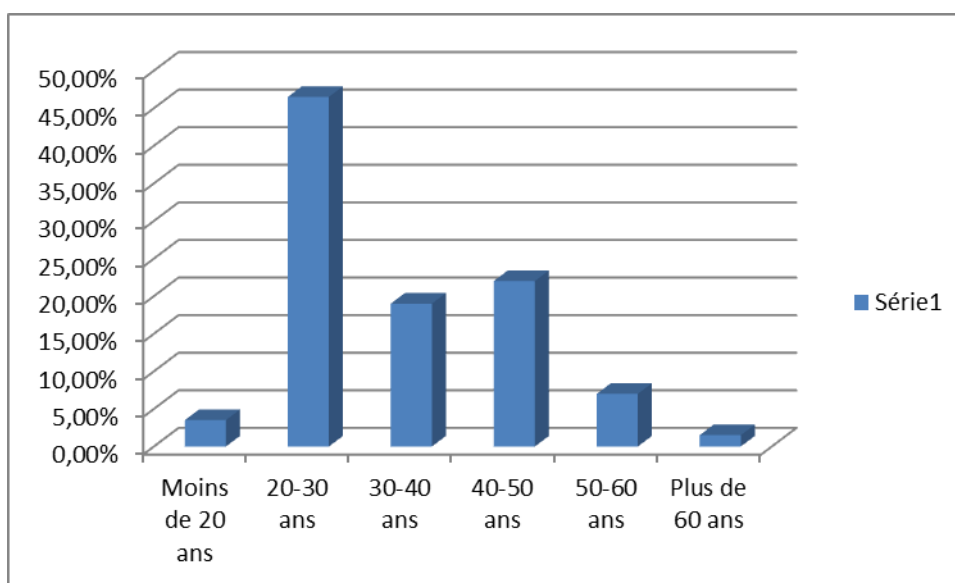


Figure 6: Age des personnes interrogées

Quatre-vingt-deux pour cent des interrogés sont des femmes, ce qui constitue une grande majorité (Figure 7). Oliver Donnat explique que « *lire est une activité de filles, alors que les écrans sont masculins*⁷¹ ». Nous pouvons alors supposer que le public de Babelio va s'équilibrer, car l'activité se fait sur écran, après la lecture.

⁷¹ Pratiques Culturelles des Français, Ministère de la Culture et de la Communication, 2008.

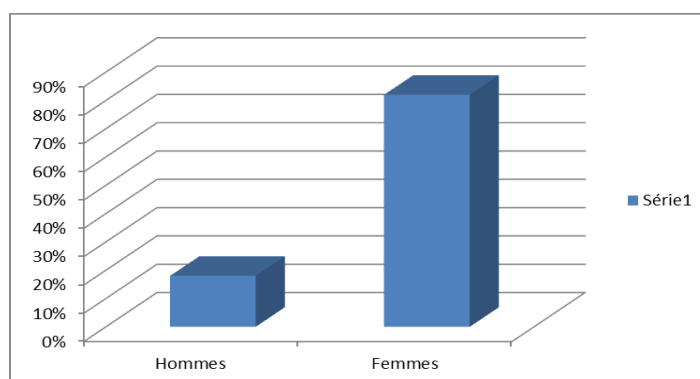


Figure 7: Hommes/Femmes

Nous trouvons, dans ce panel, seize et demi pour cent de personnes travaillant dans le monde du livre, dont douze pour cent de bibliothécaire, les autres se répartissant entre libraires, critiques littéraires, éditeurs, documentalistes.

Des professeurs et enseignants ont aussi répondu au questionnaire, au pourcentage de huit et demi.

Les étudiants sont aussi représentés, avec treize pour cent des répondants. La plupart sont spécialisés dans les métiers du livre.

Nous trouvons également cinq pour cent de travailleurs dans les métiers de la santé, sept pour cent d'informaticiens, neuf pour cent de chômeurs et cinquante pour cent d'autres professions variées comme gardien de musée, fonctionnaires, aubergiste, travailleurs sociaux, maçon, chargé de ressources humaines entre autres (Figure 8).

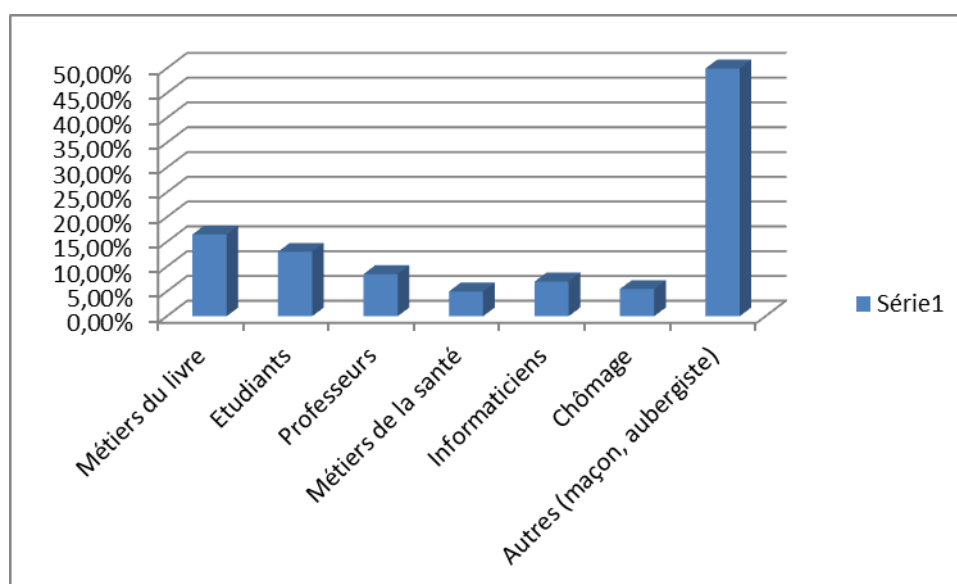


Figure 8: Métier des personnes interrogées

La plupart (quatre-vingt-sept pour cent) des lecteurs utilisent Babelio pour des lectures personnelles, quatre pour cent pour des raisons professionnelles, et neuf pour cent pour les deux.

2. Pour quelles raisons ces lecteurs sont-ils inscrits sur Babelio, et y participent-ils activement ?

La plus grande partie des membres actuels de Babelio interrogés (soixante pour cent) ont découvert le site par hasard, en surfant sur la toile, ou bien par des blogs littéraires qui y faisaient référence. Vingt-cinq pour cent se sont inscrit car un de leurs proches y était déjà et leur en a parlé. Un peu moins de onze pour cent a connu l'existence de Babelio sur son lieu de travail, cinq pour cent par une émission de télévision, de radio ou un magazine. Enfin, un pour cent a connu Babelio à la bibliothèque, ou par le concours Masse Critique, qui permet de gagner un livre en échange d'une critique.

Les raisons pour lesquelles ils continuent d'y participer sont comparables (Figure 10).

Tout d'abord, beaucoup voient Babelio comme une véritable bibliothèque virtuelle, qui leur permet de répertorier leurs lectures, de les trier de les ranger, de les décompter. Cet aspect écarte un peu la notion de réseau social qui est à la base même de la création du site, selon les dires de Pierre Fremaux⁷².

Mais l'aspect collaboratif est tout de même très apprécié par les membres de Babelio, qui évoquent presque toujours la notion de partage, des lectures, des critiques, des avis, des citations qu'ils ont aimées. Cette communauté de lecteurs, en effet, discute activement sur le forum. Sont proposés des ouvrages à lire chaque mois. Cette lecture est alors suivie d'une discussion sur les impressions de lecture. On voit ainsi se développer un véritable réseau, qui élabore des théories, émet des observations, des critiques très constructives sur les œuvres.

Enfin, le dernier aspect, évoqué dans le paragraphe précédent, est la soif de découverte des lecteurs de Babelio, qui cherchent de nouvelles lectures à faire. Une

⁷² Voir questionnaire proposé aux fondateurs de Babelio

rubrique permet de voir des œuvres permettant de connaître des membres ayant les mêmes goûts que soi, et piocher dans ses lectures celle que l'on aimerait faire. Le forum joue de même un grand rôle dans cette découverte de nouvelles œuvres ou de nouveaux auteurs. Les citations, elles aussi, ajoutées par la communauté, permettent de cerner l'écriture d'un auteur, son style, et de savoir si, en tant que lecteur, nous pouvons y adhérer, et ainsi éviter les mauvaises surprises de lecture.

Ces trois fonctions du site sont appréciées de tous les lecteurs. Certains ajoutent que l'opération Masse Critique leur permet de gagner des livres, et c'est aussi un aspect très prisé. D'autres encore vont sur Babelio pour des raisons professionnelles, ce que nous développerons dans une autre partie.

Enfin, certains lecteurs tiennent un blog littéraire, et Babelio leur permet de mettre des critiques qu'ils ont déjà publiées, et d'y ajouter un lien d'accès.

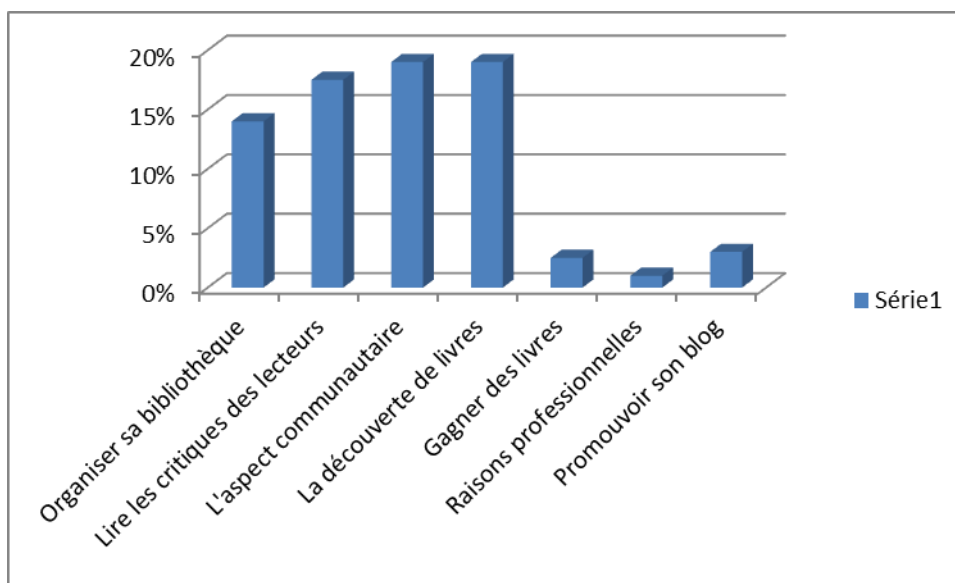


Figure 9: Raisons de l'intérêt porté à Babelio

3. Comment les membres de Babelio utilisent-ils les tags ?

Notons en premier lieu que le site Babelio a souhaité parler d'étiquettes, plutôt que de tags. Interrogé, Pierre Fremaux, un des co-fondateurs du site répond que : le terme «*étiquette évoquait plus l'univers du livre, mais il n'y a pas de raison particulière*⁷³ ».

Cinquante-sept pour cent des interrogés ont déjà proposé des tags, quarante pour cent jamais et trois pour cent ne se prononcent pas (Figure 10).

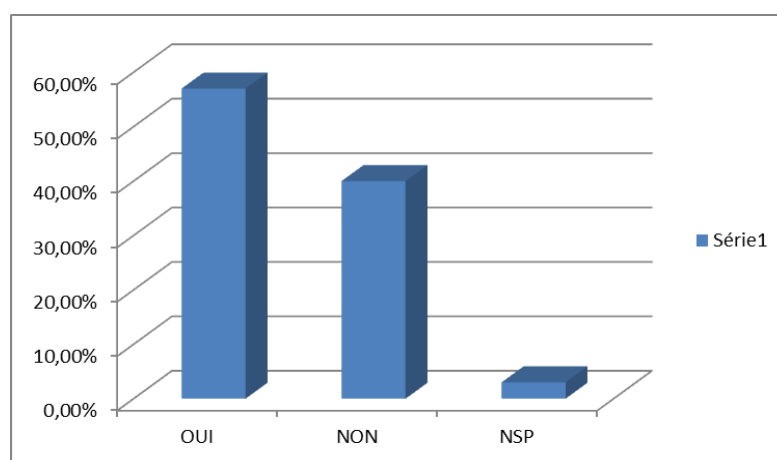


Figure 10: Avez-vous déjà proposé des tags?

Nous pouvons ainsi remarquer que plus de la moitié des membres du site interrogés indexe régulièrement des œuvres, ce qui permet de parler de succès en ce qui concerne les folksonomies.

Les lecteurs indiquent qu'ils taguent presque exclusivement des romans. C'est le type d'œuvre le plus représenté dans le site, les œuvres scientifiques n'y tiennent qu'une toute petite place. En effet, Babelio est un site qui s'adresse aux amateurs de lecture, et en non aux scientifiques. Cependant, dans les réponses proposées, étaient présentes les nouvelles, autobiographies, et une case « autres » était prévue à l'effet de réponses différentes. Mais les répondants au questionnaire ne pouvaient pas choisir plusieurs réponses, ce qui n'exclut donc pas totalement qu'ils indexent aussi des nouvelles, du théâtre, des autobiographies. Nous focaliserons donc, non pas sur les romans en particulier, mais sur la fiction.

⁷³ Voir questionnaire proposé aux fondateurs de Babelio.

Quarante-trois pour cent ne lisent pas les tags correspondant aux œuvres qu'ils ajoutent à leur bibliothèque, car ils ne les trouvent pas pertinents (Figure 11).

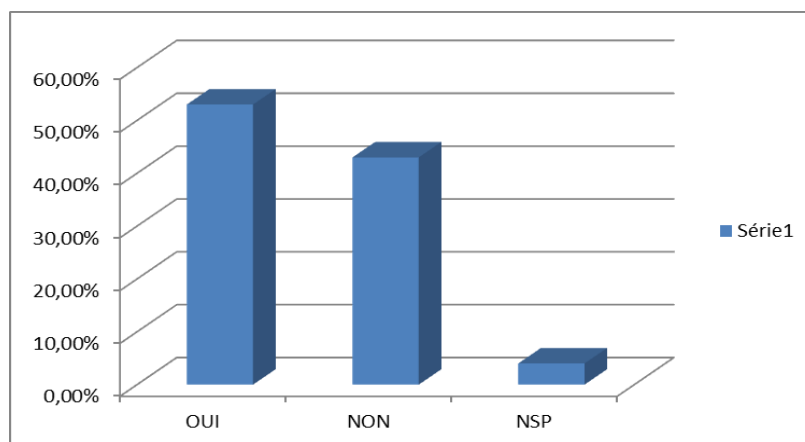


Figure 11: Lisez-vous les tags?

Les lecteurs qui n'ajoutent pas de mot-clé ne le font pas pour plusieurs raisons (Figure 12). La plupart d'entre eux n'ont pas le temps d'indexer les œuvres. Cela démontre une certaine incompréhension de l'intérêt de cette démarche, car, il est très rapide d'ajouter un ou deux mots-clés sur la fiche d'une œuvre, le site le propose tout de suite à partir du moment où l'on ajoute un livre à sa bibliothèque. Le manque de temps serait alors dû à l'effort cognitif que demande cette manipulation. En effet, ajouter un mot-clé pertinent n'est pas évident, et cette démarche n'est pas naturelle chez le lecteur. Quatorze pour cent des personnes qui n'ajoutent pas de tag ne connaissent pas cette pratique, ce qui est dû à sa nouveauté, et au peu de sites qui la proposent, même si elle tend à se répandre. Vingt-quatre pour cent ne savent pas pourquoi ils n'indexent pas, ou n'y ont tout simplement pas pensé. Cela rejoint le peu de connaissance lié à l'indexation sociale évoqué précédemment.

Parallèlement, cinq pour cent critique cette manière d'indexer. Ces membres de Babelio pensent qu'ajouter des mots-clés à une œuvre est réducteur, et préfèrent une critique, ou bien une citation pour comprendre l'œuvre, plutôt que des tags qui sont censés représenter, avec un seul mot, tout une appréciation. Enfin, un petit nombre n'ose pas apporter de mot-clé, certainement par manque de formation, et peur de fausser l'indexation. D'autres affirment ne pas avoir d'inspiration, et d'autres encore ne s'en servent pas du tout.

Environ vingt pour cent pensent ne rien apporter de nouveau, les tags existant les satisfaisant déjà, ils ne voient pas l'utilité de rajouter un doublon. Cela démontre une

certaine forme de succès des tags, qui sont nombreux et relativement pertinents. Mais aussi une timidité des lecteurs, qui ne pensent pas avoir assez de connaissance ou alors pas assez d'expérience pour pouvoir participer à cette indexation sociale.

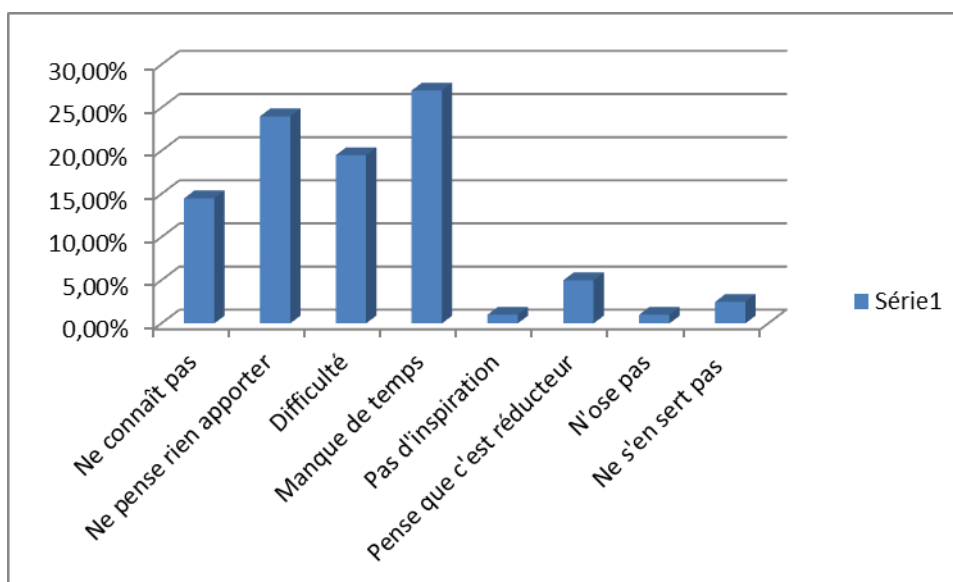


Figure 12: Pourquoi n'ajoutez-vous pas de tag?

(Certaines personnes ont proposé plusieurs réponses, d'où le total supérieur à 100%).

Nous nous sommes ensuite intéressés au degré de satisfaction des personnes qui consultent régulièrement les tags lorsqu'ils indexent une œuvre, ou bien lorsqu'ils l'ajoutent à leur bibliothèque virtuelle (Figure 13).

A quatre-vingt-douze pour cent, ils sont satisfaits par les tags qu'ils lisent. Six pour cent d'entre eux sont satisfaits, mais avec une réserve : certains complètent leurs recherches avec d'autres, sur d'autres sites, peut-être indexés par des bibliothécaires ou des personnes formées au classement. Un pour cent seulement n'est pas satisfait, jugeant que l'indexation est trop peu précise. Ce chiffre extrêmement bas montre bien que l'indexation sociale est, dans son plus grand ensemble, bien travaillée et qu'il n'y a que peu d'erreur.

Comme mentionné supra, Pierre Fremaux nous explique que les erreurs sont signalées par la communauté des lecteurs, et que le site s'autorégule ainsi. De plus, une petite partie des membres du site se verra d'ici peu ouvrir « *les possibilités de*

*correction*⁷⁴ ». Ces membres sont ceux qui sont le plus actifs, qui ont fait leurs preuves en tant que critiques de qualité, jugés par les votes des autres membres du réseau.

Lorsque les lecteurs sont interrogés sur la pertinence des tags, les réponses sont positives, sans réserve, à quarante-quatre pour cent. Quarante pour cent les trouvent souvent, mais pas toujours pertinents. Ceci est peut être dû à la fréquence de consultation du site, et à la rapidité avec laquelle les usagers signalent aux fondateurs du site une erreur, et la réactivité de ces derniers. En effet, un lecteur qui consulte moins souvent le site a tendance à être moins souvent confronté à des erreurs, ces dernières étant alors déjà corrigées. Mais nous pouvons remarquer que pour la plupart, les lecteurs sont satisfaits de ce qu'ils trouvent et des tags correspondant aux œuvres.

Dix pour cent trouvent les tags non pertinents, car subjectifs, souvent en doublon, parfois incohérents, ou encore réducteurs.

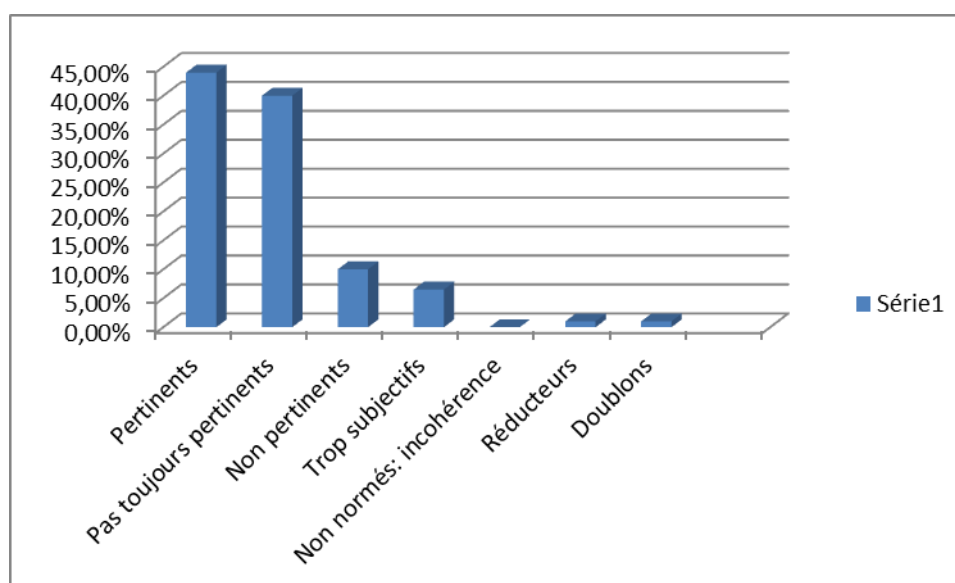


Figure 13: Pertinence des tags

La subjectivité des tags semble évidente (Figure 14). Les tags sont, pour soixante-quatre pour cent des lecteurs qui en ajoutent, choisis selon des critères subjectifs, tels que l'avis, le ressenti devant une œuvre. Trente-sept pour cent s'appuient sur la couverture, le titre, le résumé pour tagger un contenu.

⁷⁴ Voir questionnaire proposé aux fondateurs de Babelio

La plupart des personnes interrogées affirment donc choisir leurs mots-clés de manière subjective, selon leur avis personnel ou leur impression. Les lecteurs ne ressentent pas les mêmes sensations que d'autres à la lecture d'une œuvre, mais le nombre de critique sur la subjectivité (seulement six et demi pour cent) permet de relativiser cette remarque. Les lecteurs qui critiquent les tags le font majoritairement à ce propos, mais ce nombre de plaintes étant très faible, nous pouvons penser que finalement, la subjectivité ne varie pas de manière si évidente. Comme les tags sont accumulés, chacun retrouve une appréciation qui lui correspond.

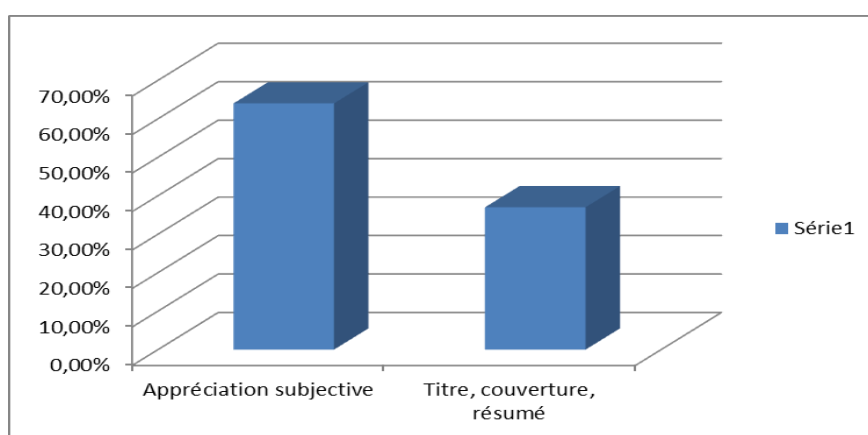


Figure 14: Comment choisissez-vous les tags?

Les autres critiques sont dues à une indexation non normée. Cependant, nous ne trouvons pas la crainte la plus évidente des détracteurs des folksonomies, qui est la perte de la bonne orthographe. Faut-il en conclure que tous les membres de Babelio ont une orthographe parfaite ? Peut-être les mots-clés sont-ils tout simplement contrôlés automatiquement par un dictionnaire. Cela n'enlève rien de la richesse de l'indexation, et permet d'éviter les fautes, et les doublons trop fréquents. En effet, moins d'un pour cent des lecteurs ne sont pas satisfaits des mots-clés à cause des doublons.

La dernière catégorie de critiques qui parle de mots-clés réducteurs le fait en fonction d'un point de vue général sur les tags, et non sur ceux créés par les utilisateurs en particulier.

Nous pouvons observer que les tags associés au roman *Le Nom de la rose* sont représentatifs de ces remarques. Observons le nuage de tags (Figure 15):



Figure 15: Analyse des mots-clé

Nous pouvons constater que certains tags sont peu pertinents, ce sont ceux que j'ai entourés en bleu. En effet, les termes « classique » et « frisson » sont très subjectifs, car ils font référence à un ressenti devant l'œuvre, qui n'est pas le même pour tous les lecteurs. L'époque classique est le XVII^{ème} siècle, et *Le Nom de la rose* n'a aucun lien avec cette période. L'adjectif est donc utilisé pour décrire le statut de l'œuvre un « classique », ce qui est un point de vue.

Les termes « adapté au cinéma » est aussi peu pertinent, mais peut avoir son utilité si un lecteur cherche à lire un livre dont il a vu l'adaptation cinématographique. « Littérature » est, quant à lui, peu approprié, car une recherche avec ce type de tag donne un résultat trop large, trop étendu.

Certaines étiquettes sont fausses, comme « huis clos », « économie », « grec », « censure », « chroniques ». Mais elles ne gênent pas la recherche, qui ne demande pas cent pour cent de compatibilité avec les étiquettes.

Certains mots-clés associés à l'œuvre sont redondants (entourés en rose et en jaune), comme tous ceux qui sont reliés à la religion, au christianisme ou au caractère historique du roman. De même, cette répétition ne gêne pas la recherche, car une recherche sur un nuage de tags se fait en cliquant directement sur un mot-

clé, et le résultat sera composé de toutes les œuvres comportant cette étiquette. .

Ainsi, nous pouvons conclure que l'utilisation des folksonomies par les utilisateurs de Babelio est assez bien contrôlée pour pouvoir s'épanouir, combler les usagers, et éviter les erreurs tout en gardant une grande liberté qui garantit la richesse de l'indexation.

Même si presque la moitié des utilisateurs ne consultent pas les tags liés aux œuvres, ce qui dû à la nouveauté de cette pratique, et que quelques erreurs subsistent, dans l'ensemble, les utilisateurs sont satisfaits de la pertinence des étiquettes. Nous pouvons rappeler que le principe du site Babelio est de créer une communauté de lecteurs, et les critiques ou citations collaboratives en sont la majeure activité.

Malgré ces quelques erreurs et redondances, la recherche est facile, et aboutit à des résultats plutôt pertinents. La sérendipité est une des conséquences de l'indexation sociale, et permet ainsi la découverte de romans inconnus, d'auteurs nouveaux. Les utilisateurs de Babelio apprécient beaucoup cet aspect du site, qui les incite à lire des œuvres auxquelles ils n'auraient pas pensé de leur propre initiative.

4. Babelio et les bibliothécaires

Sur la totalité des répondants au questionnaire, nous comptons onze bibliothécaires et un professeur documentaliste. Nous nous sommes plus précisément penchés sur leurs réponses, pour comprendre quelle utilisation ils faisaient du site, s'il leur servait plus pour une utilisation personnelle que professionnelle.

Nous expliciterons dans une deuxième partie les relations entre les bibliothèques et la site Babelio, mais intéressons-nous d'abord aux réponses des bibliothécaires qui se sont inscrits sur Babelio de manière spontanée.

La moitié de professionnels ont découvert Babelio par le bouche à oreille ou par hasard, seulement quatre en ont entendu parler sur leur lieu de travail ou lors d'une conférence ou formation.

Leur utilisation est majoritairement personnelle. Leur intérêt pour le site est lié à

l'envie de découvrir des œuvres à lire, de mettre leur bibliothèque à jour dans un souci de clarté, de partage des critiques qu'ils ont pu rédiger sur une œuvre, ou encore de promouvoir leur blog. Ce sont les mêmes préoccupations que tous les autres membres ayant répondu au questionnaire, que nous avons résumé en trois catégories : le classement de sa bibliothèque personnelle, le partage, les découvertes. Cependant, deux de ces bibliothécaires utilisent « *accessoirement*⁷⁵ » le site pour un usage professionnel, pour connaître l'avis des différents lecteurs sur une œuvre, et décider ainsi de la commander, ou non, pour la bibliothèque. Un autre bibliothécaire confie que Babelio est « *une île au trésor* » pour les professionnels, car il « *permet d'accéder aux critiques et avis des lecteurs* »⁷⁶. Il conclut en parlant de « *complémentarité* » avec les « *outils professionnels* »⁷⁷. Nous constatons, que seulement deux bibliothécaires sur onze utilisent le site dans une optique professionnelle. Cette pratique est ainsi très restreinte, mais nous pouvons envisager une évolution de cette démarche, comme nous le verrons dans la partie suivante.

Au sujet des mots-clés, encore, les bibliothécaires sont partagés. Quatre d'entre eux n'ont jamais proposé de tags, pour plusieurs raisons. L'un explique n'avoir jamais eu d'occasion pertinente, ce qui rejoint les vingt pour cent des utilisateurs qui ne pensent rien apporter de nouveau à l'indexation. Cette remarque est assez étonnante, car nous supposons que le bibliothécaire a une formation qui, justement, pourrait lui permettre d'apporter quelque chose de nouveau à cette indexation réalisée par des usagers. Cela laisse à penser que l'indexation sociale est d'une qualité assez élevée pour qu'un bibliothécaire n'y trouve rien à changer, ou au contraire que ça ne l'intéresse pas. Un autre bibliothécaire interrogé ne lit pas les tags. Il fait donc partie des quarante-trois pour cent des utilisateurs qui n'utilisent pas cette fonction.

Autre réponse plutôt étonnante, un des bibliothécaires interrogé dit n'avoir pas compris le système des tags. Nous pouvons en conclure qu'un bibliothécaire travaillant dans une bibliothèque traditionnelle ne dispose pas toujours des outils lui permettant de s'adapter à une bibliothèque 2.0, virtuelle, dans ce cas, ou physique, si

⁷⁵ Voir réponses au questionnaire proposé aux membres de Babelio

⁷⁶ Ibid

⁷⁷ Ibid.

l'on suppose qu'elle a un portail interactif. Un autre encore n'a tout simplement pas le temps de s'y pencher, mais il exprime sa satisfaction quant aux tags qu'il consulte.

Les autres bibliothécaires créent des tags, cela va de deux ou trois à presque cinq cent. Ils sont faits, autre réponse inattendue, de manière subjective dans la plupart du temps. Cela pose question, car un bibliothécaire a une formation pour indexer les œuvres, et cette indexation n'est pas censée être subjective. Nous pouvons ainsi voir poindre une certaine critique des systèmes d'indexation traditionnels mis en place, peut-être trop rigides, et une volonté de se tourner vers un avenir dans lequel l'utilisateur serait bien plus présent, et où l'indexation serait faite de manière moins contrôlée.

L'ensemble de ces bibliothécaires est assez satisfait de la pertinence des tags, avec tout de même quelques réserves, comme la redondance, l'excès de subjectivité dans les termes choisis, parfois la contradiction entre les différents tags proposés. Une des bibliothécaires évoque l'absence de normes : elle signale les incohérences dues à ce type d'indexation, mais en souligne la richesse et le caractère vivant.

La majorité des bibliothécaires membres de Babelio ayant répondu à ce questionnaire est donc favorable à l'indexation sociale et aux folksonomies, jugeant que ce système est viable et efficace.

C. Babelio et les bibliothèques

Babelio est gratuit pour les particuliers, mais devient un service, avec la Babelthèque, qui propose de s'associer avec des bibliothèques, comme la Bibliothèque de Toulouse, ou celle d'Auch.

« Il y a deux choses : nous travaillons effectivement avec les bibliothèques pour leur proposer toute une série de contenus et de services communautaires dans leurs catalogues. Cela permet d'étendre la fonction de médiation de la bibliothèque, sur internet.⁷⁸ » explique Pierre Fremaux.

Cette utilisation par des bibliothèques publiques permet d'enrichir le catalogues des

⁷⁸ Voir questionnaire proposé aux fondateurs de Babelio

dites bibliothèques, en leur donnant accès aux fiches créées par les lecteurs, et complétées au fur et à mesure par les nouveaux arrivants qui souhaitent participer. C'est un véritable atout pour les bibliothèques d'accéder ainsi aux critiques de nombreux lecteurs, pour lesquelles il faudrait, de manière traditionnelle, de nombreuses années de production.

Les usagers de la bibliothèque qui s'associe à Babelio peuvent aussi participer à l'indexation sociale, de manière anonyme, et avec les modérateurs de Babelio qui agissent à postériori.

Enfin, il y a mutualisation de l'indexation ce qui donne plus de richesse aux notices bibliographiques.

Le catalogue de la bibliothèque partenaire comprend ainsi autant d'indexation sociale que professionnelle, et ce qui est complémentaire. Sur la notice, les contenus professionnels et amateurs ne sont pas pour autant mélangés, et cette distinction permet de garder un certain recul quant aux informations publiées.

Babelio est compatible avec la plupart des OPACS, et l'interface est personnalisable, le site ne tente pas de faire sa publicité à travers les bibliothèques partenaires en imposant son design. Il y a une réelle volonté de partage de l'information, d'indexation collective, de communauté de lecteurs et de regroupement des points de vue, dans l'optique d'enrichir les notices bibliographiques des œuvres.

Une bibliothèque publique pourrait avoir certaines réticences à s'associer avec un réseau social, de peur de ternir son image. Cependant, l'indexation sociale telle que la propose Babelio est contrôlée, à postériori, certes, mais les utilisateurs sont assez réactifs pour qu'une erreur ne reste pas longtemps en place.

De plus, une classification préalable est organisée par le site, il divise les mots-clés en quatre grandes catégories, qui sont le genre, le thème, la période historique, le lieu et la nationalité des personnages. Cela limite les tags trop subjectifs, et donc inutilisables par une bibliothèque, comme « à lire absolument » ou encore « à éviter », ce qui relève alors trop du ressenti de l'internaute et n'a pas forcément d'intérêt pour les autres lecteurs.

L'utilisation de Babelio ou de tout autre site communautaire visant à rassembler des notices bibliographiques créées et complétées par des lecteurs est donc conditionnée

par une forme de contrôle sur notamment les tags, pour conserver une validité et une image valorisante de la bibliothèque. En effet, si l'utilisateur doit constamment vérifier les sources de la bibliothèque, il n'y trouvera plus d'intérêt, et finira par se lasser. Il doit pouvoir s'y promener physiquement, comme virtuellement, en toute confiance, et ne pas douter de ce qu'elle lui propose.

Conclusion:

Nous avons pu observer, au cours de l'étude menée sur l'indexation sociale et les folksonomies que les nouvelles pratiques d'indexation dans la bibliothèque2.0 sont en pleine évolution. Pouvons-nous parler de révolution? Il apparaît que la mission de la bibliothèque n'a pas changé, elle est depuis toujours de collecter les œuvres pour constituer une collection, et depuis la création de bibliothèques publiques, de donner un accès le plus libre et illimité possible aux informations et aux œuvres. En cela, la bibliothèque2.0, et les nouvelles pratiques d'indexation qu'elle engendre ne diffèrent pas.

Mais la révolution se situe justement au cœur de ces pratiques, qui modifient le travail du bibliothécaire, ses fonctions, ses responsabilités, ainsi que le rôle de l'utilisateur, qui devient plus actif qu'autrefois : il est à la fois lecteur et auteur, à la fois demandeur d'informations et producteur, et enfin à la fois chercheur et indexeur.

Nous nous sommes demandé, au début du travail de recherche, quelles étaient les nouvelles pratiques d'indexation dans la bibliothèque2.0, ainsi que les nouveaux usages, leurs apports, et leurs limites. Après cette étude, nous sommes en mesure d'apporter quelques réponses.

Tout d'abord, les nouvelles pratiques d'indexation s'inscrivent dans une optique sociale et collaborative, comme l'ensemble du web2.0. Elles se répartissent entre les folksonomies, les critiques, les citations dans les notices bibliographiques, mais elles prennent aussi place dans l'utilisation de tous les services proposés par les portails2.0, les catalogues, les blogs des bibliothèques et des bibliothécaires.

Ces nouveaux usages sont différemment adoptés par les usagers : d'après l'enquête effectuée sur Babelio, presque la moitié des utilisateurs ne consulte pas les étiquettes proposées, et n'ajoute pas de mots-clés. Cela semble être lié à une mauvaise connaissance de ces usages, qui tend à disparaître, au vu de la progression des outils web2.0 en bibliothèque. L'indexation sociale semble être destinée à se généraliser, car elle passe du domaine du web au monde des bibliothèques, comme nous le constatons avec le catalogue de la Babelthèque qui

commence à être utilisé dans les bibliothèques.

Les usagers qui utilisent les tags sont dans l'ensemble satisfaits de leur pertinence. Cela montre bien la capacité d'autorégulation de cette pratique, qui a un fonctionnement de correction collaboratif. Les folksonomies paraissent pouvoir apporter une richesse nouvelle à la bibliothèque.

Bruno Latour⁷⁹ défend l'idée que la décentralisation des bibliothèques, qui passe essentiellement par l'acquisition d'outils 2.0 et par la numérisation des œuvres, permettant d'accéder aux collections où que l'on soit dans le monde, est une forme de centralisation de la bibliothèque. Il défend cinq thèses successives.

Tout d'abord « *La machine bibliothèque est « une sphère dont le centre est partout et la circonférence nulle part »* » (Latour, 2011), reprenant ainsi une citation de Blaise Pascal⁸⁰. L'accès aux textes, se faisant de n'importe où, et sur n'importe quel support, comme la liseuse, ou l'écran, centralise, selon Bruno Latour, la bibliothèque.

La deuxième thèse de l'auteur aborde l'idée que « *la machine bibliothèque est de moins en moins virtuelle et de plus en plus réelle et matérielle* ». Effectivement, la virtualisation de la bibliothèque donne parfois l'impression que « *toute la lourde machinerie des livres et de leurs serviteurs va bientôt s'envoler en fumée* ». Mais au contraire, la numérisation des œuvres permet de matérialiser « *l'ensemble des flux et des fonctions qui entouraient jusqu'ici le travail du livre sans qu'on s'en rende compte* ». Effectivement, les traces de toute action sont gardées en mémoire sur le web, et les références sont matérialisées par des liens. « *La vie de l'esprit rejoint la matière* ».

La troisième thèse suggère que « *la machine bibliothèque délie ce que le livre avait lié et déborde ce qu'il avait limité* ». Le numérique apporte une nouvelle « *intertextualité* » qui passe par l'interactivité, qui défie la limite du nombre de pages.

La quatrième thèse évoque une « *machine bibliothèque (qui) devient plus importante qu'auparavant car elle doit refléter les synthèses que l'éclatement des documents ne permet plus* ». Le nouveau travail des bibliothécaires est donc de savoir synthétiser

⁷⁹ LATOUR Bruno, « Plus elles se répandent, plus les bibliothèques deviennent centrales » in *BBF*, 2011, N°1

⁸⁰ PASCAL Blaise, *Pensées*, 1670.

les nouveaux types de données, des ressources de plus en plus nombreuses, c'est le travail de redocumentarisation.

Enfin, la cinquième thèse développe l'idée que « *la machine bibliothèque fusionne avec les salles de classe et les centres de recherche* ». Le triangle bibliothèque/centre de documentation/salle de classe est bouleversé. La visite de la bibliothèque dans les murs s'effectue dans le but de trouver des spécialistes qui peuvent apporter leur aide pour apprendre à naviguer sur « *la mer de données* ». C'est là encore un changement de métier pour le bibliothécaire.

Nous pouvons parler de la bibliothèque comme « *média du temps long*⁸¹ ».

« Dans une société où les connaissances circulent de plus en plus vite, cette force tranquille (des bibliothèques) a un avantage. Média le plus ancien, c'est aussi celui où l'on peut s'abstraire du cycle trop rapide des médias modernes qui tend à écraser les informations par leur renouvellement et à perdre l'attention du lecteur dans une surabondance. Le flot des médias contemporains est trop puissant, trop abondant pour autoriser un filtrage efficace. On va aussi à la bibliothèque pour y retrouver dans le calme des documents que les autres médias détruisent ou noient dans le renouvellement insatiable de leur production ou on utilise les services d'un bibliothécaire ou d'un documentaliste pour retrouver les informations utiles perdues dans le chaos général. Ainsi la bibliothèque est-elle le média du temps long s'adaptant à l'évolution des sociétés et tempérant la précipitation des médias plus jeunes, plus tempétueux et plus éphémères. Cette qualité, loin de rendre son économie obsolète est au contraire aujourd'hui un levier sur lequel la bibliothèque peut s'appuyer pour s'adapter aux défis nouveaux du numérique.⁸² ».

Nous pouvons nous demander, dans une optique nouvelle, ce que les bibliothèques peuvent apporter de spécifique au web2.0.

La bibliothéconomie traditionnelle est remise en question par l'implication des usagers dans la bibliothèque, et les folksonomies, malgré les nombreuses questions qu'elles posent, ainsi que par les nouveaux modes d'indexation sociale et

⁸¹ Jean Michel Salaün <http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/post/2011/04/18/La-biblioth%C3%A8que%2C-m%C3%A9dia-du-temps-long>

⁸² Ibid

collaborative. Il est naturel que ce changement ait débouché sur de nouvelles pratiques, mais pour autant l'indexation traditionnelle n'est pas devenue inutile ni désuète. En effet, l'utilisateur, même s'il devient plus indépendant, a toujours besoin du bibliothécaire, pour une recherche plus approfondie, ou pour des conseils en ce qui concerne l'indexation. Le lien bibliothécaire/utilisateur n'est pas perdu, il est seulement modifié, pour finalement, devenir plus fort. Tous les outils web2.0 utilisés en bibliothèque ont pour but de favoriser l'échange, avec une communication facilitée.

Les changements du métier de bibliothécaire s'inscrivent dans la dynamique du web, les bibliothèques étant amenées à se développer sur la toile. Cette appartenance à une communauté inclut d'apprendre à gérer son image sur ses sites où ont tendance à se mêler les sphères publiques et les privées. Le bibliothécaire, dans un objectif de formation de l'utilisateur à utiliser ces nouveaux outils, a aussi pour mission de l'aider à gérer ses informations. En effet, apprendre à indexer une œuvre, à la critiquer, et à rendre ces productions publiques donne à l'utilisateur la notion du privé et du public, et cela peut lui permettre d'appliquer cela à d'autres domaines que celui de la bibliothéconomie.

Cependant, le bibliothécaire ne doit pas devenir un simple prestataire de service pour l'utilisateur, il ne doit pas oublier son savoir et savoir-faire de professionnel. En ce sens, l'indexation sociale est donc une aide, qui lui permet de garder un contact avec l'utilisateur, que ce soit sur le web ou dans la réalité, et ses responsabilités sont accrues. Le travail sur les folksonomies et l'indexation sociale en est donc à ses prémises, ce sujet soulève de nombreuses questions, et mérite une étude sur le long terme, pour cerner ses enjeux et ses acteurs en pleine évolution.

Ainsi, malgré la virtualisation des ressources, et de l'indexation, la bibliothèque et le bibliothécaire restent des figures centrales, qui ne tendent pas à disparaître. La collaboration du modèle traditionnel avec le modèle2.0 est alors un atout pour les deux parties. Il faut donc penser l'indexation sociale, non comme un danger pour les bibliothèques, mais comme un complément et un questionnement de l'indexation traditionnelle.

Bibliographie :

➤ OUVRAGES:

AMAR Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009, 202p.

BABELTHEQUE, *L'indexation communautaire en bibliothèque*, Livre Blanc, 2010, Disponible sur : <http://www.scribd.com/doc/37162752/L%E2%80%99indexation-communautaire-en-bibliotheque>, consulté le 02/04/2011

BOUQUILLON Philippe, **T. MATTHEWS** Jacob, *Le Web Collaboratif, Mutations des industries de la culture et de la communication*, Grenoble, PUG, 2010, 128 p.

CALDERAN Lisette, **HIDOINE** Bernard, **MILLET** Jacques, *L'utilisateur numérique*, séminaire INRIA, La Ferté-Macé, ADBS Editions, 2010, 204 p.

CALENGE Bertrand, *Bibliothèques et Politiques documentaires à l'heure d'internet*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, 2008, 264 p.

DEGEZ Danièle, **MENILLET** Dominique, *Thésauriglossaire des langages documentaires*, Editions ADBS, Collection : Sciences de l'information - série Recherches et documents, Paris, 2001, 185 p.

DONAT Olivier, **COGNEAU** Didier, *Les pratiques culturelles des français (1973-1989)*, Paris, La Découverte-La Documentation française, 1990.

HESSOUN Mohamed, **LAROUK** Omar, **METZGER** Jean Paul, *L'Indexation à l'ère d'Internet*, Lyon ,Colloque d'ISKO-France, Service d'impression de l'Enssib, 1999, 239 p.

JACQUESSON Alain, **RIVIER** Alexis, *Bibliothèques et documents numériques :*

concepts, composantes, techniques et enjeux. Paris, Editions du Cercle de la librairie, 1999, 377 p.

MAISONNEUVE Marc, **TOUITOU** Cécile, *Les logiciels portails pour bibliothèques et centre de documentation, L'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu*, Paris, ADBS Editions, 2007, 215 p.

MARESCA Bruno (dir.), *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet*, Editions de la BPI, Collection Etudes et recherche, Paris, 2007, 283 p.

MARTIN Céline (dir.), *Aux livres citoyens! Les partenariats en question*, Cuesmes, Editions du Cerisier, 2010, 206 p.

MILLERAND Florence, **PROULX** Serge, **RUEFF** Julien, *Web Social, mutation de la communication*, Quebec, PUQ, 2010, 396 p.

NAUDE Gabriel, *L'avis pour dresser une bibliothèque, 1627*, Disponible sur <http://www.scribd.com/doc/6609344/Gabriel-Naude-Advis-Pour-Dresser-Une-Bibliotheque-1627>

OBERDORFF Henri, *La Démocratie à l'ère numérique*, Grenoble, PUG, 2010, 183 p.

PALLIER Denis, *Les bibliothèques*, Paris, PUG Que-sais-je, Collection Encyclopédie, 2010, 128p.

PAPY Fabrice, *Les Bibliothèques numériques*, Paris, Hermes sciences publications: Lavoisier, 2005, 217 p.

PAPY Fabrice, *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*, Paris, Hermes sciences publications: Lavoisier, 2007, 362 p.

POISSENOT Claude, **Ranjard** Sophie, *Usage des bibliothèques, Approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Lyon, Presses de l'ENSSIB, 2005, 350 p.

SAUTERON Jacques, **QUEYRAUD** Franck , *Outils web2.0 en bibliothèque, Manuel*

pratique, Mediathemes, ABF, 2008, 132 p.

Y. ARMS William, *Digital Library*, en ligne

<http://www.cs.cornell.edu/wya/DigLib/MS1999/index.html> (consulté le 13 novembre 2010).

YOUSSEF Ahmed, *Les sept secrets de la bibliothèque d'Alexandrie*, Ed. du Rocher, Condé sur Noireau, 2002, 105p.

➤ **ARTICLES:**

CHAIMBAULT Thomas, **NOËL** Elisabeth, « Réseaux sociaux : quels usages en bibliothèques ? », in **AMAR** Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web 2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009

DALBIN Sylvie, « Séminaire folksonomies et tagging au Cnam », in *BBF*, 2010, n° 5, p. 89-91 Disponible sur: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0089-006> (Consulté le 05 novembre 2010)

DURIEUX Valérie, « Collaborative tagging et folksonomies, l'organisation du web par les internautes », in *Les Cahiers du numérique*, Vol 6, N°1/2010, Hermes

ERTZSCHEID Olivier, « Du blog de bibliothèque aux blogs en bibliothèques: sources, services, outils, enjeux », in **AMAR** Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009

FERCHAUD Bernadette , « Journée d'étude ADBS », in *Documentaliste-Sciences de l'Information* 1/2002 (Volume 39), p. 45-47. Disponible sur: www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2002-1-page-45.htm.

FERRAND Nathalie, « Les bibliothèques virtuelles ».in *Magazine littéraire*, 1996, N°349,pp.38-39

HUDON Michèle, « Indexation et langages documentaires dans les milieux archivistiques à l'ère des nouvelles technologies de l'information » in *Archives* 29, 1 (1998) pp75-98.

HUITFELDT, Claus; **SPERBERG-McQUEEN**, Michael; **MARCOUX**, Yves. "The MLCD Overlap Corpus (MOC)." Résumé de présentation par affiche, résumés de la conférence *Digital Humanities 2010*, Londres, 2010. Disponible sur: <http://dh2010.cch.kcl.ac.uk/academic-programme/abstracts/papers/pdf/ab-633.pdf> (Consulté le 04 Décembre 2010)

LATOURE Bruno, « Plus elles se répandent, plus les bibliothèques deviennent centrales » in *BBF*, 2011, N°1

LE DEUFF Olivier, « Folksonomies », in *BBF*, 2006, n° 4, p. 66-70 Disponible sur: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0066-002> (Consulté le 05 novembre 2010)

MAISONNEUVE Marc, « Les enjeux du catalogue2.0: la reconquête du public », in **AMAR** Muriel, **MESGUISH** Véronique (dir.), *Le Web2.0 en bibliothèques. Quels services? Quels usages?*, Ed. Du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, Condé sur Noireau, 2009

MATHES Adam, «Folksonomies– Cooperative Classification and Communication through Shared Metadata », in *Computer Mediated Communication*, 2004, Disponible sur <http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html>

MESNAGE Cédric, **JAZAYERI** Mehdi, « Specifying the collaborative tagging system », in *Proceedings of the 1st Semantic Authoring and Annotation Workshop located at the 5th International Semantic Web Conference*, 6 novembre 2006b, Athens, USA Disponible sur: citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.142.8600

SHIRKY Clay, « Ontology is Overrated : Categories, Links, and Tags », in *Clay Shirky's Writings About the Internet : Economics & Culture, Media & Community [blog]*, 2005, Disponible sur: http://www.shirky.com/writings/ontology_overrated.html

TESNIÈRE Valérie, «Quelle place pour le fait religieux dans les bibliothèques publiques ?», in *BBF*, 2010, n° 1, p. 48-50 Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/>

(Consulté le 24 mars 2011)

TOMER Christinger. « Digital libraries » in *Public Libraries. Encyclopedia of Library and Information Science*. New York : Marcel Dekker, 2003.

WATERS, Donald J. « What are Digital libraries ? » [en ligne] in CLIR Issues, n°4, 1998. Disponible sur : <http://www.clir.org/pubs/issues/issues04.html> (Consulté le 10 novembre 2010)

➤ **MEMOIRES DE RECHERCHE :**

LEBRETON Claire, Mémoire d'études : *Bibliothèques, tags, folksonomies, l'indexation des bibliothèques à l'ère sociale*, Enssib, 2008

OGGIONI Claire, *L'utilisateur 2.0, Analyse interdisciplinaire d'une mutation en cours*, Faculté des Lettres d'Aix-en-Provence, 2008/2009.

PERREIRA Lucie, *La médiation numérique en bibliothèque*, Mémoire de stage, 2009/2010, 74p.

➤ **DICTIONNAIRES:**

School of Information Resources and Library Science. The Information Professional's Glossary. Arizona. Disponible sur : <http://www.sir.arizona.edu/resources/glossary.html> (Consulté le 10 novembre 2010)

CACALY Serge (dir.) et al. *Dictionnaire de l'information*. Paris : A. Colin, 2008.

Dicocitation, disponible sur : http://www.dicocitations.com/definition_littre/3310/Bibliotheque.php

Dictionnaire de l'Académie Française, Imprimerie nationale/Fayard, 1992.

PRYTHERCH Ray (dir.). *Harrod's Librarians' Glossary*. Bodmin : Ashgate, 2005, 753

p. Disponible sur:

http://books.google.com/books?id=z0CfMEscyzwC&printsec=frontcover&dq=PRYTH+ERCH+Ray+%28dir.%29.+%C2%AB%C2%A0Digital+Library%C2%A0%C2%BB.++l+n+Harrod%27s+Librarians%27+Glossary.&source=bl&ots=NT8aTKUpDA&sig=qlpCSBmbnTFvNybw6YAxbt5u2W0&hl=fr&ei=VkkCTfPkGYycOq6m5KYB&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CBkQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

(Consulté le 02 Décembre 2010).

Sitographie:

ActuaLitté

<http://www.actualitte.com/actualite/25696-villeurbanne-mediatheques-campagne-seduire-usagers.htm>

Affordance (Blog d'Olivier Etrzscheid)

<http://affordance.typepad.com/>

Babelio

<http://www.babelio.com/>

Babeltheque

<http://www.babeltheque.com/>

Bambou

<http://docmiop.wordpress.com/>

Bib'n Blog

<http://www.bibnblog.fr/>

Bibliopédia

<http://www.bibliopedia.fr/index.php/Accueil>

Bloc Note (Blog de Jean-Michel Salaün)

<http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/>

Carnet de notes (Blog de Bertrand Calenge)

<http://bccn.wordpress.com/>

La bibliothèque apprivoisée (Blog de Lionel Dujol)

<http://labibapprivoisee.wordpress.com/>

La feuille (Blog d'Hubert Guillaud)

<http://lafeuille.blog.lemonde.fr/>

Library Crunch

http://www.librarycrunch.com/2007/10/we_know_what_library_20_is_and.html

Le Guide des Egarés (Blog d'Olivier le Deuff)

<http://www.guidedesegares.info/>

Page Facebook de Gallica

<http://gallica.bnf.fr/>

Page Facebook de la Bibliothèque Droit-Lettres de Grenoble

<http://www.facebook.com/pages/BU-Droit-Lettres-Grenoble/144766922243625>

Site du Ministère de la Culture et de la Communication

<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/>

Site de l'UNESCO

<http://www.unesco.org/new/fr/unesco/>

TecoMan

<http://www.tecoman.info/>

Wikipédia

http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Accueil_principal

Annexes

➤ Annexe 1 : Questionnaire proposé à Jean Gulli, bibliothécaire à la Bibliothèque d'Auch

Depuis combien de temps la bibliothèque d'Auch a-t-elle son blog?

Mai 2009

Comment vous est venue l'idée?

La bibliothèque devait à cette date se doter d'un portail et nous avons profité du travail d'un stagiaire en Licence pour réfléchir à nos besoins et souhaits. Il s'est avéré que le blog représentait une attente et une réelle envie de communiquer avec nos publics. Nous avons alors réfléchi à ce que nous souhaitions réaliser à travers cet outil qui ne pouvait être fait à travers le portail.

Que vous apporte ce blog?

Le blog dès le départ était voulu comme un lieu d'échange entre le personnel de la bibliothèque, son public et au-delà ; mais aussi nous souhaitions que le public puisse être également rédacteur. Cela a été long... mais nous avons aujourd'hui une première personne qui ne fait pas partie du personnel et qui rédige des billets.

Les internautes réagissent-ils? Certains ont-ils rédigé des articles, comme le propose la rubrique « mode d'emploi »?

La réponse à cette question est donc oui, mais cela commence seulement. Nous espérons que cela se développera. Nous pensons en revanche, que l'obstacle principal est finalement plutôt lié à la maîtrise de l'outil informatique.

Réservent-ils les œuvres grâce au lien qui renvoie au portail de la bibliothèque et qui leur offre cette possibilité?

Je ne peux pas vraiment répondre à cette question, car je le reconnais ne manque pas d'intérêt. Il se trouve que les réservations se font sur le portail et que nous ne vérifions pas vraiment pour le moment si l'accès au portail provient d'une connexion au blog.

Les internautes ont-ils possibilité d'indexer les œuvres en leur associant, par exemple, des mots-clé, ou des résumés?

Si vous avez d'autres questions de ce type, nous sommes très demandeurs, cela pourrait effectivement être un prolongement à nos recherches de connexions entre le blog et le portail.

Il se trouve que l'utilisateur a la possibilité d'apporter aux notices de documents des critiques, avis ou citations...pourquoi pas un résumé ou un tag (c'est une prestation

supplémentaire).

Pour ce faire il utilise un abonnement auquel a souscrit la bibliothèque à Babelthèque

Savez-vous quels mots-clés du nuage de mots-clés sont les plus consultés?

Les statistiques sur l'utilisation du blog se font via Google analytics et je ne m'y suis pas intéressé au point de savoir s'il nous est possible de vérifier cela. Mais nous regarderons... merci de cette suggestion.

Avez-vous constaté une différence de fréquentation au sein de la bibliothèque physique, ou bien de nouveaux usages d'emprunt et de lecture depuis la mise en place du blog?

Non, comme dans la plupart des bibliothèques, le constat est plutôt à la baisse, et nous ne sommes pas sûrs que le blog puisse à lui seul inverser la tendance. Le portail en revanche y participerait davantage.

Je reste à votre disposition pour vos éventuelles autres questions et suggestions.

Bien à vous

Jean.

fondateur du site Babelio.

Quand et comment avez vous eu l'idée de fonder Babelio? Le principe du site était t-il déjà en germe dans votre esprit depuis un moment?

L'idée de Babelio est née début 2007. Etant (lire : l'équipe des cofondateurs) férus de littérature et curieux des opportunités offertes par ce qu'on appelait à l'époque le web 2.0, nous avons souhaité proposer un réseau social pour des passionnés de livres. A l'époque existaient déjà des sites pour anglophones, mais les communautés de lecteurs francophones étaient peu ou mal représentées sur ces plates-formes.

Le public a t-il été sollicité pour sa participation (avec les critiques tags, citations) depuis le début, ou est-ce une fonctionnalité qui a été rajouté après?

C'était la logique de départ de Babelio que de proposer aux internautes de participer.

Cette participation, en général, a t-elle été effective rapidement? Ou cela a-t-il pris un peu de temps?

Oui la participation a été effective dès le départ. Même si le site grandit de jour en jour avec des effets de réseaux importants.

Vous parlez d'étiquettes, et non de mots-clés ou de tags, y a-t-il une raison particulière à cela?

Pour nous étiquette évoquait plus l'univers du livre, mais il n'y a pas de raison particulière.

Comment réagissaient les premiers utilisateurs de Babelio par rapport aux tags? Ont-ils seulement ajouté des livres à leur bibliothèque, ou ont-ils tout de suite ajouté des mots-clé?

L'ensemble des fonctionnalités du site ont été utilisées dès le début. Avant de sortir une fonctionnalité ou un outil nous faisons beaucoup d'études pour savoir si elles sont pertinentes pour l'utilisateur final.

Ces pratiques ont-elles évolué dans le temps?

Pas tellement à vrai dire.

Le système de classement des « lecteurs les plus actifs » et des « insignes » publiées sur le profil a-t-il augmenté la participation des lecteurs?

Assez peu. Nous voyons plus cela comme un élément ludique du site.

Comment, de votre point de vue, se passe l'ajout de mots-clés? Est-il efficace?

Nous avons justement publié un livre blanc sur le sujet, accessible ici. Si vous souhaitez d'autres précisions dites-moi, mais c'est je pense assez nourri <http://www.scribd.com/doc/37162752/L%E2%80%99indexation-communautaire-en-bibliotheque>

Contrôlez-vous les fiches créées par les utilisateurs avant de les publier? Si oui, vous est-il arrivé de supprimer des mots-clé inadaptés, ou des résumés incohérents?

Oui il y a un contrôle, mais il est fait a posteriori, et est autorégulé par la communauté. De ce fait, quand il y a des erreurs, la communauté nous le signale et nous corrigeons (mots-clés, résumé, infos bibliographiques etc.). Et nous allons ouvrir les possibilités de correction à une petite partie des membres de Babelio.

Pensez-vous, par la suite, vous associer à des bibliothèques et donner aux lecteurs souhaitant emprunter des livres un accès au portail d'une bibliothèque près de chez eux? L'association du virtuel et du réel vous semble-elle pertinente?

Il y a deux choses : nous travaillons effectivement avec les bibliothèques pour leur proposer toute une série de contenus et de services communautaires dans leurs catalogues. Cela permet d'étendre la fonction de médiation de la bibliothèque, sur internet. Vous en trouverez le détail ici : <http://babeltheque.com/>

Concernant l'association réel/virtuel, nous réfléchissons à la manière de faire cela au mieux. Mettre un simple lien vers le catalogue d'une bibliothèque est un leurre inefficace, car cela ne génère pas une visibilité suffisante : Babelio est la toute première communauté de lecteurs, avec 630 000 visites venant de toute la francophonie chaque mois et 26 000 membres inscrits. Par déduction, nous estimons qu'une ville de 30 000 habitants a une dizaine de membres inscrits à Babelio : c'est trop peu et le restera quelle que soit la taille de Babelio.

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ces questions, si vous souhaitez aborder un sujet que je n'ai pas traité, ou si vous voulez rajouter quoique ce soit, je vous lirai avec plaisir!

Merci à vous !

➤ **Annexe 3 : Questionnaire à l'attention des membres de**

Babelio !!

Quel âge avez-vous?

- Moins de 20 ans
- Entre 20 et 30 ans
- Entre 30 et 40 ans
- Entre 40 et 50 ans
- Entre 50 et 60 ans
- 60 ans et plus

Sexe

- Femme
- Homme

Quelle profession exercez-vous?

Comment avez-vous découvert Babelio?

Depuis combien de temps êtes-vous inscrit sur Babelio?

Pour quelle(s) raison(s) ce site vous intéresse-t-il?

Avez-vous déjà proposé des tags (mots-clés)?

- OUI
- NON

Si NON, pour quelle(s) raison(s)?

Si OUI, combien de fois?

Quel type d'œuvres taggez vous?

- Romans
- Autobiographies
- Nouvelles
- Ecrits scientifiques
- Autre :

Choisissez-vous les tags :

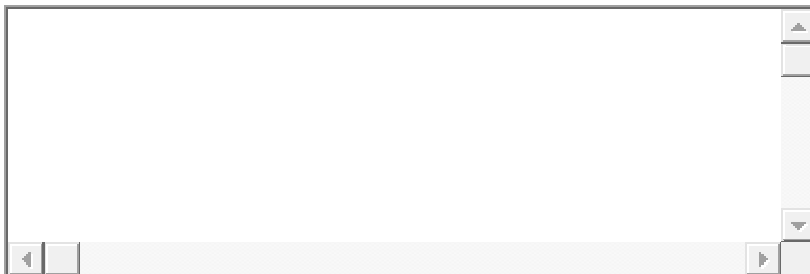
- En vous appuyant sur le résumé, sur le titre, la couverture, etc. ou sur tout autre élément trouvé dans le livre ?
- En vous fondant sur votre avis (appréciation subjective)?

- Autre :

Que recherchez-vous sur le site de Babelio ?

- Recherche pour des lectures personnelles
- Recherche professionnelle
- Autre :

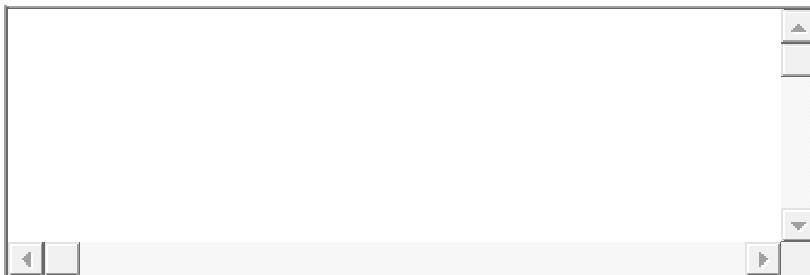
Ce que vous trouvez vous satisfait-il?

A large, empty rectangular text area with a light gray border. It has a vertical scrollbar on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a scrollable text input field.

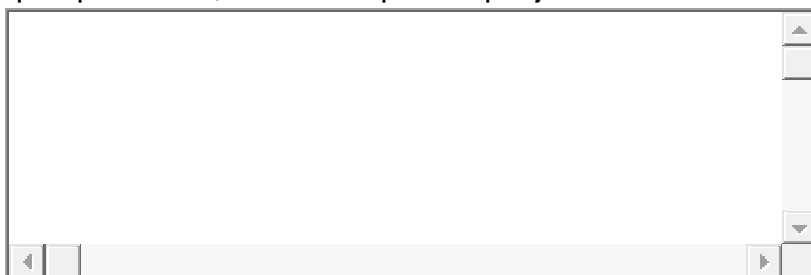
Lorsque vous consultez une œuvre, lisez-vous les tags correspondants ? * OUI

- OUI
- NON

Si OUI, trouvez-vous qu'ils sont pertinents?

A large, empty rectangular text area with a light gray border. It has a vertical scrollbar on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a scrollable text input field.

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire! Si vous souhaitez rajouter quelque chose, c'est avec plaisir que je vous lirai!

A large empty rectangular text input field with a scroll bar on the right and a horizontal scroll bar at the bottom.

➤ **Annexe 4 : Citations de Jean-Michel Salaün à propos de la redocumentarisation:**

Paul Starr *The Creation of The Media* 2004(traduction Jean-Michel Salaün) à propos de l'objectivité dans la presse.

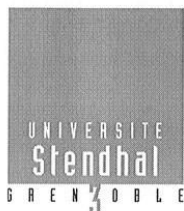
« Lippmann {en 1920} exhortait les journalistes à être plus «objectifs», un mot qui venait d'apparaître pour décrire le journalisme. Les critiques aujourd'hui dénoncent l'objectivité comme une idéologie professionnelle, mais il est important de comprendre les pratiques professionnelles que Lippmann voulait faire adopter aux journalistes. Il voulait que les journalistes s'inspirent de la science en développant un «sens de la preuve» et en reconnaissant franchement les limites de l'information disponible : il les exhortait de démonter les idées reçues et les abstractions et de refuser de laisser de côté des nouvelles ou de mettre la morale ou n'importe quelle autre cause avant la véracité. Ce que Lippmann demandait avant tout aux journalistes était la responsabilité (accountability). » p.396

Entretien sur *Regard Sur Le Numérique* avec Michael Cross du *Guardian* :

« (..) Que va-t-il se passer si les données sont mal comprises et interprétées ? J'ai peur que nous ne puissions pas y faire grand-chose et qu'il faille faire avec.

*Dans le même temps, **plus les données sont disponibles, plus il y a de chances pour que les gens en parlent**, les analysent, les croisent : la discussion offre une chance de réinterpréter les données de manière efficace et fiable, même si elles sont peut-être utilisées pour servir un certain agenda.*

*Les données sont accessibles et, avec la puissance du web, nous pouvons faire en sorte que **l'interprétation la plus fiable se retrouve mise en avant.** »*



Déclaration anti-plagiat

DECLARATION

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

Signature :

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' followed by several horizontal strokes.