

Les bibliothèques et Internet

1. Contexte

«Par leur triple mission (organisation de la connaissance, préservation des documents et accès public au savoir), les bibliothèques sont largement concernées par les nouvelles pratiques et productions documentaires issues de l'internet»¹.

2. Quelques repères historiques

Années 1970 : Apparition des premiers systèmes automatisés.

Années 1980 : Apparition des OPAC (Online public access catalog) et du protocole Z39.50²

Années 1990 : Arrivée massive d'ordinateurs individuels et du web (et des réseaux informatiques) qui modifient l'accès aux ressources pour les bibliothèques. C'est l'époque du web « traditionnel » (web 1.0) qui donne accès aux utilisateurs à différents contenus. C'est à cette période que se développent les portails de bibliothèques (mise en ligne des catalogues et accès aux ressources numériques, par exemple).

Dans les années 2000 : Apparition du web « social » (web 2.0) avec des sites internet dynamiques, des blogs, etc. qui permettent les interactions et des conversations entre les différents utilisateurs qui deviennent ainsi des acteurs du web. Les bibliothèques s'en emparent et développent de nouvelles formes de médiation en mettant en place de nouveaux services numériques et en construisant une présence numérique sur les réseaux sociaux.

Depuis 2010, on entre dans un web 3.0. où l'organisation des informations se fait en fonction du contexte et des besoins des utilisateurs par le biais des téléphones portables, des tablettes et des objets connectés. C'est aussi le « web de données » qui permet aux machines de dialoguer directement ensemble et de mettre en relation des objets et des ressources différentes. Une aubaine pour les bibliothèques et leurs données bibliographiques.

2016 : la loi pour une République numérique, publiée au Journal officiel du 8 octobre 2016 vise à favoriser l'ouverture et la circulation des données et du savoir, à garantir un

Réseau, bibliothèques et documents numériques : architecture informatique et construction sociale/Hervé Le Crosnier, 2007.

² Protocole de communication dédié aux applications de recherche documentaire qui s'appuie sur le modèle client/serveur

environnement numérique ouvert et respectueux de la vie privée des internautes et à faciliter l'accès des citoyens au numérique³.

2018 et 2021-2024: Le 1^{er} Plan national pour la science ouverte annoncé par Frédérique Vidal, le 4 juillet 2018, rend obligatoire l'accès ouvert pour les publications et pour les données issues de recherches financées sur projets. Le 2^{ème} plan « vise à généraliser les pratiques de la science ouverte, à partager et à ouvrir les données de la recherche et à promouvoir les codes sources produits par la recherche⁴.

Il met en place un comité pour la science ouverte et soutient des initiatives majeures de structuration du paysage concernant les publications et les données.

3. Programmes et dispositifs français récents

La Mission Société numérique a vocation à accompagner la transition numérique des territoires en matière d'usages, d'accès aux droits et de services.⁵

Prêt numérique en bibliothèques (PNB) : dispositif du Ministère de la Culture pour promouvoir le livre numérique en bibliothèque, depuis 2014.⁶

Ouvrir la science : le comité pour la science ouverte (succède à la bibliothèque scientifique numérique, la BSN) s'inscrit dans le cadre du plan national pour la science ouverte présenté par Frédérique Vidal, ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'innovation, le 4 juillet 2018,⁷

Bibliothèques numériques de référence, programme national initié en 2010 par le ministre de la Culture et de la Communication qui visait au départ la création d'un cercle restreint de cinq bibliothèques d'excellence au plan régional pour leurs collections et services numériques. 63 collectivités l'ont intégré à ce jour⁸

Plan national pour un numérique inclusif⁹ : programme national initié en 2018 par la mission société numérique. La Stratégie Nationale pour un Numérique inclusif prévoit d'accompagner vers l'autonomie les personnes en difficulté, d'outiller les aidants et de soutenir le déploiement d'actions locales efficaces et cohérentes par les collectivités locales.

3 <https://www.legifrance.gouv.fr/dossierlegislatif/JORFDOLE000031589829/> [consulté le 17/07/2024]

4 <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/le-plan-national-pour-la-science-ouverte-2021-2024-vers-une-generalisation-de-la-science-ouverte-en-48525> [Consulté le 17/07/2024]

5 En savoir plus : <https://societenumerique.gouv.fr/> [Consulté le 17/07/2024]

6 Voir le site : <http://pretnumeriqueenbibliotheque.fr/> [Consulté le 17/07/2024]

7 Voir le site [Ouvrir la science](#) [Consulté le 17/07/2024]

8 Plus d'information sur le site du Ministère : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-reference> [Consulté le 17/07/2024]

9 <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/> [consulté le 17/07/2024]

4. L'apport de l'informatique et du web en bibliothèque

L'introduction de l'informatique a permis aux bibliothèques d'améliorer et de diversifier les services offerts au public et de redéfinir leurs méthodes de travail.

Les progrès informatiques, le développement d'Internet, l'essor du numérique ont profondément bouleversé l'organisation et les missions des bibliothèques qui doivent s'adapter à de nouveaux publics (digital natives¹⁰), répondre à de nouveaux besoins et offrir de nouveaux services plus centrés sur l'utilisateur et sur l'accès aux données.

- « Alors que l'informatique n'a fait qu'apporter de nouveaux outils, modernes et performants... auxquelles les bibliothèques se sont adaptées facilement, la création de réseaux, le web, la Toile ont apporté des modifications considérables... »¹¹ : parmi les principaux changements, on constate : une transposition en ligne des services disponibles sur place : catalogues et développement des portails ;
- le développement de l'offre documentaire en ligne : ressources électroniques, collections numérisées, archives ouvertes¹², publication électronique des thèses ; l'apparition de sites communautaires et dynamiques ;
- le développement de la médiation numérique et de la présence sur les réseaux sociaux.

Zoom sur les portails documentaires

De nos jours, les bibliothèques donnent accès à une très grande diversité de contenus. Les portails documentaires ont progressivement remplacé les sites web traditionnels.

Un portail documentaire est un site web qui propose un point d'accès unique à un ensemble de services, de contenus documentaires, et d'outils de la bibliothèque et qui permet d'utiliser l'ensemble de ces services de manière plus personnalisée en fonction du profil d'utilisateur.

Quels sont les enjeux des portails de bibliothèques ?

- Promouvoir la bibliothèque : donner l'image d'une bibliothèque qui évolue avec son temps, proposer des outils conformes aux standards de la sphère numérique, répondre aux exigences d'un nouveau public : les digital natives, mettre en valeur et optimiser les services, approfondir les missions traditionnelles, vie de la bibliothèque, calendrier événementiel...
- S'ouvrir aux usagers : intégrer l'environnement de ses usagers, personnaliser les services, développer une relation, développer la capacité du site à intégrer les contenus produits par l'utilisateur.

10 Personne ayant grandi dans un univers numérique.

11 Les bibliothèques/Anne-Marie-Bertrand. – Paris : La Découverte, 2015, p.83

12 Une archive ouverte est un site où les documents sont en libre accès.

- Augmenter la visibilité de la bibliothèque : l'intégration et l'utilisation des Réseaux sociaux sur un portail de bibliothèque permet de multiplier les accès aux services offerts par les bibliothèques et d'apporter un capital de crédibilité et de sympathie en adoptant les pratiques des nouvelles générations. Le but est d'aller là où se trouvent les usagers et d'y amener les informations.
- Augmenter la visibilité dans les moteurs de recherche (référencement).
- Créer de nouveaux canaux pour dialoguer et permettre un accès distant aux services proposés.
- Permettre d'interroger l'intégralité des ressources disponibles (papier et numérique) au moyen d'un outil de découverte (discovery tool)
- Soutenir et valoriser la production universitaire locale

5. Les contraintes et les conditions de réussite d'internet en bibliothèque

5.1. Accompagner la transition numérique

5.1.1. Des publics

L'expertise des professionnels des bibliothèques dans la formation et l'accompagnement des usagers s'affirme devant la masse informationnelle (recommandations, signets, formation à la recherche, tri et sélection, filtres thématiques...) : proposer des ateliers numériques, informer et former les publics, notamment de la nécessité de se méfier des informations temporaires et de la validité et la pertinence des informations.¹³

5.1.2. Des agents

Devant les évolutions continues des nouvelles technologies, il est nécessaire, pour les personnels des bibliothèques, de maintenir une veille et de proposer des programmes de formation professionnelle continue (URFIST, CRFCB...) pour connaître et maîtriser les outils courants du web.

En matière de formation et d'acquisition de compétences vis-à-vis d'Internet, il faut noter l'apparition en 2002 du Certificat informatique et Internet (C2i), aujourd'hui remplacé par le PIX (service public en ligne d'évaluation, de développement et de certification des compétences numériques) qui a pour ambition « d'amener chacun d'entre nous à cultiver ses compétences numériques et à valoriser ses acquis, et ce tout au long de sa vie¹⁴ ».

¹³ Voir à ce sujet « [Les bibliothèques et la transition numérique](#) (introduction en ligne) de Pascal Plantard, Mathilde Servet et Agnès Vigué-Camus [Consulté le 15/07/2024]

¹⁴ <https://pix.fr/> [Consulté le 15/07/2024]

5.2. Offrir des conditions techniques et matérielles optimales

Deux types d'offres sont possibles pour un accès public à internet en bibliothèque :

- Mettre à disposition des postes équipés d'un accès à internet
- Ouvrir un accès au Wi-Fi pour les usagers qui souhaitent utiliser leur propre matériel informatique (ordinateurs portables, téléphones portables ou tablettes)

Il est indispensable d'être attentif :

- à l'emplacement des postes informatiques et des prises électriques (espace ouvert, mais qui respecte aussi une certaine intimité)
- à l'accessibilité de ces matériels
- à l'équipement de sécurité (antivirus, protection des mineurs, mises à jour, etc.)
- aux logiciels installés (bureautique, création graphique, traitement des images, messagerie, etc.)
- à l'installation de pilotes (ou drivers) pour d'éventuelles imprimantes ou d'autres matériels

La bibliothèque peut également proposer des matériels informatiques en prêt tels que casques audio, câbles HDMI ou VGA qui pourront être utilisés sur les PC mis à disposition. Elle peut également permettre aux usagers d'emprunter des PC portables ou des tablettes, augmentant ainsi les modalités d'accéder à Internet.

Offrir un accès à Internet sécurisé¹⁵Une des principales missions des bibliothèques est d'offrir un accès à l'information sous toutes ses formes et de favoriser son appropriation.

¹⁵ À lire : « Le guide juridique sur internet en libre accès et les obligations en matière de vie privée et de liberté de communication/Association La Quadrature du Net, en partenariat avec le projet de recherche netCommons. Mis à jour le 29 janvier 2018. » En ligne : https://www.netcommons.eu/sites/default/files/2018-01-29-guide_internet_en_libre_acces.pdf [Consulté le 15/07/2024]

Depuis 2009, l'accès à Internet est non seulement un service offert à l'utilisateur, mais aussi une liberté fondamentale consacrée par le Conseil constitutionnel à l'occasion de sa censure de la loi HADOPI¹⁶. Un équilibre doit être trouvé entre la responsabilité de l'utilisateur et sa liberté.

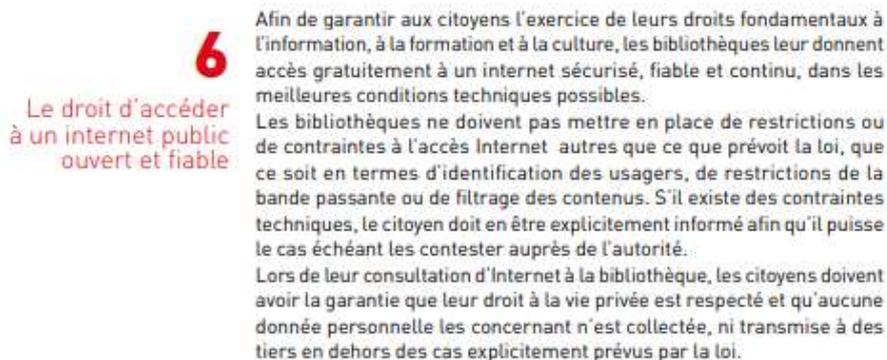


Figure 1- Article 6 de la Charte Bib'lib

La loi antiterroriste¹⁷ Cette loi obligeant les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) de conserver les données de connexion est étendue à tous ceux qui offrent un accès.

Remettre des informations nominatives ? Cette obligation s'impose aux FAI (les services informatiques des universités, par exemple).

La sécurité des postes : L'accès internet constituant une liberté publique, la loi n'impose pas de filtre à l'accès à l'internet mis à la disposition du public¹⁸. **Les logins de connexion :** Les établissements ne sont pas tenus de recueillir l'identité et le login des personnes à qui ils proposent un accès à l'internet. En revanche, l'ordinateur doit pouvoir être identifié par une adresse IP. Dans le cadre d'une réquisition judiciaire ou administrative, les établissements doivent donner toutes les informations.

- S'applique aux bibliothèques dans la mesure où elles offrent un accès internet au public (art. L.34-1 code des postes et des communications électroniques [CPCE]).
- Obligation de conservation des données techniques de connexion pendant 1 an : adresse IP, date, heure et durées de connexion, sites visités.
- Pas d'obligation formelle d'identifier l'internaute, ceci est du ressort des autorités judiciaires. Nécessité de déclaration préalable auprès de la CNIL.

De l'utilité de l'usage des chartes et des règlements intérieurs

Les chartes d'utilisation d'internet et les règlements intérieurs informent les usagers des conditions d'accès et d'utilisation d'internet, qui s'engagent à respecter la législation en vigueur sous peine de sanctions. Pour exemple, voir la [Charte d'utilisation des](#)

¹⁶ Voir la fiche Bibliothéconomie 2-11 « Autour du droit d'auteur »

¹⁷ Loi n°2006-64 du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme et portant dispositions diverses relatives à la sécurité et aux contrôles frontaliers

¹⁸ Décision n° 2009-590 DC du 22 octobre 2009. Loi relative à la protection pénale de la propriété littéraire et artistique sur internet.

ressources informatique de la médiathèque municipale de Villeneuve-d'Ascq [Consulté le 3 juillet 2022]

Bibliothèques et RGPD

Le RGPD (Règlement général sur la protection des données) de l'Union européenne fonde les bases d'une protection renforcée des données personnelles de tout citoyen ressortissant de l'Union. Certains de ses aspects impactent les pratiques des professionnels de la documentation et des bibliothèques, notamment pour les fichiers d'utilisateurs et d'emprunteurs¹⁹.

6. Quels usages du web en bibliothèque ?

Les usages du web en bibliothèque sont multiples. Nous vous proposons, ci-après, une palette de ces usages selon deux grandes catégories d'utilisateurs : les lecteurs (le public) et les professionnels des bibliothèques.

6.1. Les usagers des bibliothèques de lecture publique : enfants, jeunes et adultes.

- Activités pédagogiques d'initiation à Internet
- Recherches d'informations (informations immédiates, actualités, presse en ligne, recherche d'emploi, sites administratifs, culturels, activités de loisir...)
- Utilisation de la messagerie, des réseaux sociaux... avec l'aide possible d'un médiateur.

6.2. Les usagers des bibliothèques d'études et de recherche : étudiants, enseignants, enseignants-chercheurs.

- La recherche documentaire : recherche de références bibliographiques, d'articles ou de textes intégraux, via la consultation de catalogues en ligne, de bases de données (Pascal, Francis, Dalloz, Chemical abstract, Medline...). Les outils de recherches sont intégrés au sein des portails documentaires.
- La documentation électronique. Les modalités d'accès à la documentation électronique ont évolué : de la consultation des accès électroniques payants seulement dans l'enceinte de la bibliothèque, ou déclaration auprès des éditeurs en ligne des postes utilisateurs, aux accès distants²⁰. La veille informationnelle (fils

¹⁹ Didier Frochot, Bibliothèques et centres de documentation : comment adapter vos pratiques au RGPD ?, Archimag, 26/08/2019 [Consulté le 15/07/2024]

²⁰ Accès aux abonnements électroniques payants de la bibliothèque depuis son poste personnel, via une authentification sur le portail, après accord avec l'éditeur lors de la souscription de l'abonnement.

RSS), les plateformes de signets, les bureaux virtuels, etc. Les usagers peuvent accéder à leur ENT²¹, développé dans les universités depuis n'importe quel poste. Dans le cadre de la pandémie de Covid 19 et de la mise en place de cours en distanciel, les bibliothèques universitaires ont joué un rôle certain en matière d'inclusion numérique. Elles ont permis aux usagers de disposer du matériel informatique nécessaire au suivi des enseignements (outils de visioconférences, accès aux ENT...)

6.3. Les professionnels des bibliothèques

Les professionnels des bibliothèques ne sont pas de simples utilisateurs d'Internet. Ils sont aussi des producteurs de contenus et d'information.

- Recherche documentaire ou recherche d'information sur le web : recherche personnelle (de titres en tant que chargé d'acquisition, pour l'instruction d'un dossier, pour la réalisation d'une bibliographie, pour s'informer sur une offre de formation continue...), ou pour répondre à la demande d'un usager dans le cadre d'un service de renseignements tant en présentiel qu'en distanciel (service public).
- Développement des catalogues collectifs et le travail en réseau : interconnexion des catalogues (au niveau régional, national...), catalogage partagé et récupération de notices, possibilités accrues d'identification et de localisation à distance (dans le SUDOC, le CCFr ou le catalogue WorldCat) de documents (indépendamment du lieu de leur conservation), suivie de la fourniture du document à distance (PEB).
- Information professionnelle et échanges professionnels :
 - Par les listes de diffusion ou de discussion (biblio-fr²², adbs-info, bibliopat). Par les sites web des associations professionnelles : ce sont elles qui proposent généralement les listes de diffusion.
 - Par les blogs professionnels : naissance d'une « biblio-blogo-sphère ».
- Messagerie électronique : l'apparition relativement rapide des Intranet²³s dans les milieux professionnels, avec module de messagerie électronique intégré. Consultation de revues professionnelles en ligne (actualité professionnelle) ou plus généralement de ressources documentaires numériques, de répertoires de ressources professionnelles, de sites officiels (exemple : ministères).
- Administration et suivi des outils et services en ligne (réservation d'espaces,

21 Environnement numérique de Travail

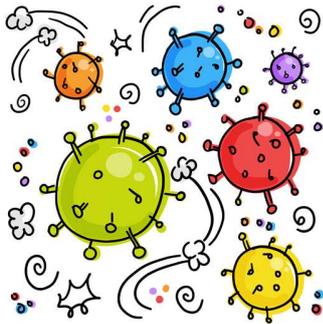
22 Créée en 1993, plus de 17000 abonnés en 2009 lors de l'annonce de sa fermeture

23 Réseau local utilisant les normes Internet

suggestions d'achats, demandes de rendez-vous individualisés, etc.)

Covid 19, Internet et Bibliothèques

La pandémie de Covid-19 survenue en France au printemps 2020 a eu un impact profond sur le fonctionnement de notre société. Les bibliothèques, lieux d'échanges et de contacts, ont dû s'adapter à un nouveau contexte caractérisé par la notion de distanciation.



Comme cela a été évoqué dans cette fiche, les bibliothèques – qu'elles soient de lecture publique ou universitaires – ont très précocement investi le terrain du numérique et de l'internet.

Cette maîtrise d'un environnement web qui favorise le "vivre ensemble séparément" a permis aux bibliothèques de rester malgré, leur fermeture (puis leur réouverture partielle) au plus près de leurs usagers.

Durant la période de confinement, la documentation électronique, devenue le seul moyen d'accéder aux collections de la bibliothèque, a pris une importance considérable²⁴. Afin de compléter l'offre existante en la matière, bon nombre d'éditeurs scientifiques ont gratuitement élargi l'accès à leurs ressources durant cette période.

Les services de renseignements à distance (qu'il soient sous forme de chat ou de messagerie) ont permis aux bibliothécaires de répondre aux questions d'ordre bibliographique et ont plus largement permis de maintenir un lien social avec les usagers de leurs établissements.

A l'heure du déconfinement, ne pouvant dans un premier temps, recevoir de publics, les bibliothèques ont mis en place des services de retraits de livres (drive) reposant notamment sur les potentialités offertes par leur portails documentaires (réservations en ligne, confirmations par mail, prises de rendez-vous sur des plannings en ligne...)

Dans certaines bibliothèques, et dans une phase de déconfinement plus avancée, l'accueil des publics a été rendu possible par la mise en place de systèmes de réservations de places de travail en ligne par l'intermédiaire d'outils comme Affluences ou GRR.

Ce système a été maintenu tout au long de l'année universitaire 2020-2021, celle-ci ayant été émaillée de périodes de confinement/déconfinement/couvre-feu.

²⁴ <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-l-impact-de-la-crise-sanitaire-Covid-19-sur-l-offre-numerique-des-bibliotheques-des-bibliotheques-territoriales> [Consulté le 15/07/2024]

7. Bibliographie/sitographie

- Les bibliothèques et la transition numérique - Les ateliers internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles/Pascal Plantard, Agnès Vigué-Camus. Collections Papiers, ENSSIB, 2017. En ligne : <https://books.openedition.org/bibpompidou/1934?lang=fr> [Consulté le 15/07/2024]
- *Bibliothèques : le Web est à vous*/Véronique Mesguich. Collection Bibliothèques, Édition du Cercle de la librairie, 2017
- *Le guide juridique sur internet en libre accès et les obligations en matière de vie privée et de liberté de communication*/Association La Quadrature du Net, en partenariat avec le projet de recherche netCommons. Mis à jour le 29 janvier 2018. » En ligne : https://www.netcommons.eu/sites/default/files/2018-01-29-guide_internet_en_libre_acces.pdf [Consulté le 15/07/2024]
- *Le Web sémantique en bibliothèque*/Emmanuelle Bermès, avec la collaboration d'Antoine Isaac et Gautier Poupeau. Collection Bibliothèques, Éditions du Cercle de la librairie, 2013
- Guide d'initiatives de médiation numérique en bibliothèque au Québec et ailleurs. Octobre, 2018. En ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68596-guide-d-initiatives-de-mediation-numerique-en-bibliotheque-au-quebec-et-ailleurs.pdf> [Consulté le 15/07/2024]
- Médiation numérique des savoirs - Des enjeux aux dispositifs/Lionel Dujol, Silvère Mercier. Collection Grand format, ASTID, 2017. En ligne : <http://mediation-numerique-des-savoirs.org/> [Consulté le 15/07/2024]
- Carole DUGUY, « Médiation numérique en bibliothèque : un point de vue professionnel », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2020-2. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-050> [consulté le 15/07/2024]