



HAL
open science

L'évolution de l'interface de recherche documentaire en ligne de la bibliothèque spécialisée du musée du Mémorial de la Shoah

Alexandra Silberberg

► **To cite this version:**

Alexandra Silberberg. L'évolution de l'interface de recherche documentaire en ligne de la bibliothèque spécialisée du musée du Mémorial de la Shoah . domain_shs.info.docu. 2015. mem_01309524

HAL Id: mem_01309524

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_01309524

Submitted on 29 Apr 2016

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License



CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

Ecole Management et Société-Département CITS

INTD

MEMOIRE pour obtenir le Titre enregistré au RNCP
"Chef de projet en ingénierie documentaire"

Niveau I

Présenté et soutenu par
Alexandra Silberberg

Le 10 Décembre 2015

L'évolution de l'interface de recherche documentaire en
ligne de la bibliothèque spécialisée du musée du Mémorial
de la Shoah

Jury

Ariel Sion, responsable de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah

Nadia Raïs, enseignante, CNAM-INTD

Promotion 45

Remerciements

En premier lieu, je remercie A. Sion, ma responsable de stage, pour m'avoir permis d'effectuer ce stage formateur à la bibliothèque du Mémorial de la Shoah ainsi que pour la sagacité de ses conseils tout au long du stage et pour sa relecture du mémoire.

J'adresse mes remerciements aussi à N. Raïs, ma directrice de mémoire, pour sa gentillesse, son écoute et son soutien pendant l'encadrement de mon stage et de mon mémoire.

Je souhaite remercier également l'ensemble des personnes du Mémorial de la Shoah qui ont su se rendre disponibles pour m'accueillir et participer aux entretiens pendant les journées d'immersion et le stage.

Je n'oublie pas non plus l'équipe administrative et pédagogique de l'INTD pour avoir adapté son organisation de la formation tout au long de l'année et rendu les cours intéressants pour les différents profils de la promotion.

Enfin, j'exprime toute ma gratitude à ma famille, en particulier à ma grand-mère pour son appel téléphonique hebdomadaire, et bien sûr à mes parents sans qui cette année à Paris n'aurait pu se faire.

Notice

Description bibliographique : SILBERBERG Alexandra. L'évolution de l'interface de recherche documentaire en ligne de la bibliothèque spécialisée du musée du Mémorial de la Shoah. Mémoire INTD, 2015. 85 pages. Mémoire pour le titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire », Sciences et techniques de l'information, CNAM-INTD, Paris, 2015. Promotion 45.

Résumé : Ce mémoire porte sur l'évolution de l'interface en ligne de recherche documentaire de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah, en cours de ré-informatisation, destinée à un public majoritairement constitué d'universitaires et de particuliers. Devant l'évolution des portails documentaires due aux profondes mutations de l'accessibilité aux ressources des bibliothèques, l'interface de recherche est amenée à évoluer. Ce mémoire retrace les origines et missions des bibliothèques, et étudie l'ensemble des attentes des professionnels et des publics de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah, en termes de fonctionnalités souhaitées dans l'idéal. L'encadrement du projet de l'évolution de cette interface de recherche peut rencontrer des difficultés, à appréhender à l'aide de recommandations méthodologiques pour la rédaction du cahier des charges et l'organisation des professionnels des bibliothèques, décrites dans ce mémoire.

Descripteurs : Bibliothèques ; Bibliothèque spécialisée ; Portail documentaire ; Recherche ; Valorisation documentaire ; Site internet ; Entretien exploratoire ; Méthodologie ; Spécifications fonctionnelles ; Spécifications techniques ; Gestion de projet

Abstract: This report concerns the evolution of the interface of document retrieval online of the library of the Memorial of Shoah, in the course of computerization, intended for a public mainly established by academics and by private individuals. In front of the documentary evolution of portals due to the profound transformations of the accessibility to the resources of libraries, the interface of document retrieval will evolve. This report redraws the origins and the missions of libraries, and studies all the expectations of the professionals and the public of the library of the Memorial of Shoah, in terms of features wished in the ideal. The supervision of the project of the evolution of this interface of research can meet difficulties which can understood by means of methodological recommendations for the specifications and the organization of the professionals, described in this report.

Keywords : Libraries ; Specialized library ; Documentary portal ; Research; Documentary valuation ; Web site ; Exploratory Interview ; Methodology ; Functional specifications ; Technical specifications ; Project management

Liste de sigles

- ADBS** : Association des professionnels de l'information et de la documentation
- BCD** : Bibliothèque Centre Documentaire
- BSI** : Bibliothèque des sciences et de l'industrie
- BnF** : Bibliothèque nationale de France
- BPI** : Bibliothèque publique d'information
- CCFr** : Catalogue Collectif de France
- CDI** : Centre de Documentation et d'Information
- CDJC** : Centre de documentation juive contemporaine
- CEM** : Centre d'enseignement multimédia
- CARD** : Comité Américain pour les Régions Dévastées
- CMS** : Content Management System
- CVS** : Comma-separated values
- ENSSIB** : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
- EN** : Education nationale
- EAD** : Encoded Archival Description
- FAQ** : Foire aux questions
- FMS** : Fondation pour la Mémoire de la Shoah
- FRAD** : Functional Requirements for Authority Data
- FOAF** : Friend Of A Friend
- FRBR** : Functional Requirements for Bibliographic Records
- HTTP** : Hypertext Transfer Protocol
- INTD** : Institut National des Techniques documentaires
- MARC** : Machine Readable Cataloguing
- MOOC** : Massive Open Online Courses
- OPAC** : Online Public Acces Catalog
- UNESCO** : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO)
- PDF** : Portable Document Format
- RERO** : Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale
- RDF** : Resource Description Framework
- RTF** : Rich Text Format
- SKOS** : Simple Knowledge Organization System
- SPARQL** : Protocol RDF Query Language
- SIGB** : Système intégré de Gestion de Bibliothèque SIGB
- URI** : Identifiant Uniforme de Ressource

RDFs : Version Resource Description Framework Schema

VSR : Vérification de service régulier

XLS : Excel file extension

Table des matières

Remerciements	2
Notice.....	3
Liste de sigles	4
Table des matières.....	6
Introduction.....	8
Première partie	9
La diversité et la présence numérique des bibliothèques françaises d'aujourd'hui	9
1. L'évolution des bibliothèques françaises	10
1.1 Présentation et panorama des bibliothèques françaises.....	10
1.2 Les objectifs des bibliothèques	14
1.3 Les difficultés et l'avenir des bibliothèques	17
2. Focus sur les bibliothèques de musées	21
2.1 Présentation des bibliothèques de musées.....	21
2.2 L'informatisation des bibliothèques de musées.....	25
3. Les évolutions des portails de bibliothèques.....	27
3.1 Les attentes d'un portail de bibliothèque	27
3.2 Les projets des portails de demain et web sémantique	31
Deuxième partie.....	35
Les attentes des publics et des professionnels envers l'interface de recherche documentaire en ligne de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah	35
1. Présentation de l'institution de mon lieu de stage.....	36
1.1 Le Mémorial de la Shoah et son centre de documentation	36
1.2 Présentation de la bibliothèque	40
1.3 Les points communs entre les services du centre de documentation	42
2. La ré-informatisation du centre de documentation et le projet d'évolution de la bibliothèque pour la mise en ligne de ses ressources et son interface de recherche	44
2.1 Le projet de ré-informatisation du centre de documentation	44

2.2 L'état des lieux de l'existant de l'informatisation de la bibliothèque au sein du centre de documentation et du site internet du Mémorial de la Shoah.....	45
3. Les demandes du public et des professionnels	47
3.1 Les attentes du public	47
3.2 Les attentes des professionnels	53
Troisième partie	56
La mise en œuvre des spécifications fonctionnelles et techniques.....	56
1. Les spécifications fonctionnelles et techniques attendues	57
1.2 Les spécifications techniques désirées pour l'interface de recherche.....	60
1.3 Les apports du web sémantique	65
2. Méthodologie de projet et cahier des charges pour une bibliothèque de musée	69
2.1 L'encadrement du projet et la rédaction du cahier des charges	69
2.2 Le cahier des charges d'une bibliothèque de musée et ses spécificités	71
3. Les difficultés rencontrées et les solutions	73
3.1 Difficultés et solutions organisationnelles et techniques.....	73
3.2 Difficultés et solutions face aux aspects financiers et humains	74
Conclusion	77
Bibliographie commentée.....	79

Introduction

Mon stage de fin d'études d'une durée de douze semaines s'est déroulé à la bibliothèque du Mémorial de la Shoah à Paris. Il s'agit d'une bibliothèque spécialisée, partie intégrante du musée et de son centre de documentation, qui comprend aussi un service d'archives et une photothèque. Ce stage a constitué l'occasion de découvrir les enjeux fondamentaux de l'environnement de travail d'une bibliothèque et de son fonctionnement.

La bibliothèque du Mémorial de la Shoah est en cours de ré-informatisation. Dans le cadre de l'évolution de l'informatisation de la bibliothèque qui s'inscrit dans le contexte général de la mutation des bibliothèques vers la mise en ligne de davantage de ressources documentaires à destination des publics, j'ai été amenée à la réalisation d'un audit de l'existant de la mise en ligne de ces ressources et à la préconisation de fonctionnalités pour l'évolution à venir de son interface de recherche en ligne.

Commune aux différents services du centre de documentation lui-même au sein d'un musée, cette interface est utilisée par différents professionnels de ces services et répond aux différents publics de la bibliothèque. Le public de la bibliothèque a la possibilité de faire des recherches sur place en salle de lecture et en ligne avec l'interface de recherche aujourd'hui vieillissante, accessible par l'intermédiaire du site web du Mémorial de la Shoah. Elle fournit des résultats provenant des différentes bases de données du centre de documentation dont celle de la bibliothèque. L'analyse de l'existant a été réalisée au début de la mission afin de savoir si cette interface répondait suffisamment aux requêtes de ces multiples utilisateurs qui visent divers objectifs. Suite à cette analyse et aux échanges avec les publics et professionnels, j'ai préconisé dans ce mémoire l'adoption de fonctionnalités pour l'évolution ultérieure de cette interface.

Ce mémoire rappelle brièvement en première partie l'histoire et la typologie des bibliothèques dont les bibliothèques de musées, les évolutions de leurs missions face aux différents types de publics, et leur informatisation en coopération avec d'autres institutions dans le cadre de portails documentaires comprenant des services dits 2.0, voire basés sur le web sémantique. La seconde partie présente la bibliothèque du Mémorial de la Shoah et ses publics au sein du musée et du centre de documentation. La connaissance de ses publics m'a permis d'élaborer un guide d'entretien et de conduire des entretiens exploratoires pour réaliser mon analyse de l'existant retracée dans cette partie. Enfin, la troisième et dernière section décrit les spécifications fonctionnelles et techniques préconisées dans l'idéal et explique l'utilité d'un encadrement du projet et de la rédaction d'un cahier des charges.

Première partie

La diversité et la présence numérique des bibliothèques françaises d'aujourd'hui

1. L'évolution des bibliothèques françaises

Après avoir réalisé mon stage de fin d'études dans une bibliothèque, il m'a semblé nécessaire de retracer l'évolution des enjeux des bibliothèques à travers plusieurs aspects (histoire, diversité, publics) avec une synthèse rapide pour mieux contextualiser mon lieu de stage, et donner des points de repères aux autres professionnels en devenir.

1.1 Présentation et panorama des bibliothèques françaises

1. 1. 1 L'histoire des bibliothèques françaises

Plusieurs évolutions fondatrices à travers les siècles sont à l'origine des bibliothèques françaises d'aujourd'hui. Pierre Carbone, Inspecteur général des bibliothèques et Anne-Marie Bertrand, directrice de l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB), ont retracé leur histoire dans deux ouvrages, dont est issue cette synthèse de l'histoire des bibliothèques en France.

Dès le IV^e siècle, les premières bibliothèques apparaissent sur le territoire. Ce sont des congrégations religieuses chrétiennes qui les administrent. Des moines copient manuellement des manuscrits dans les *scriptoria* des abbayes, annexes spécialement prévues à cet effet. Les ouvrages réalisés et rassemblés ont été choisis pour leurs contenus spirituels et intellectuels. Mais certains documents ont surtout une valeur marchande (textes rares et ouvrages dont la reliure est luxueuse).

A partir de la Renaissance carolingienne au VIII^e siècle, des bibliothèques sont créées et gérées par des laïcs, en particulier des princes et des aristocrates. Dès la fin du XII^e siècle, les premières universités apparaissent en Europe et en France et comprennent des bibliothèques dans leurs lieux.

Au début du XVI^e siècle, l'invention de l'imprimerie entraîne un accroissement des imprimés dont la production finit par dépasser celle des manuscrits.

Les bibliothèques ne sont pas épargnées par les bouleversements politiques de l'époque et la censure qui en découle. La Contre-Réforme catholique entraîne la création des bibliothèques des douze collèges de Jésuites fondés en France entre 1572 et 1594.

Au siècle des Lumières, le niveau d'alphabétisation de la population augmente. Ceci entraîne

le développement de la production imprimée, un millier de titres sont publiés par an. Les ouvrages sont imprimés dans des petits formats ou dans des beaux livres illustrés. Cette augmentation d'ouvrages et la modification de la structure des documents modifient l'architecture des bibliothèques.

Les bibliothèques des Lumières abritent les échanges des érudits. La bibliothèque devient un lieu de conversation et d'échange, au milieu de livres rares et savants. A la même époque, les bibliothèques des universités se développent.

A l'initiative de membres du clergé, de parlementaires ou d'académies laïques, quelques bibliothèques commencent à ouvrir au public. A la veille de la Révolution, une cinquantaine de villes ont des bibliothèques ouvertes au public.

Puis, la Révolution française entraîne la saisie des biens du clergé (novembre 1789), des émigrés (février 1792), des universités, académies et sociétés littéraires (été 1793), sans oublier les ouvrages pillés lors des conquêtes napoléoniennes en Europe et en Égypte. Une partie des livres (4 à 7 millions de documents) enrichit les fonds de la Bibliothèque nationale et des bibliothèques Sainte-Genève et Mazarine. Ces ouvrages sont ensuite mis à disposition des villes en 1803 (décret du 28 janvier 1803). C'est l'origine des bibliothèques municipales françaises.

Devant l'importance des collections des bibliothèques nationales suite aux confiscations, des comités parlementaires réclament le dépôt ou la constitution des catalogues des bibliothèques. Les collections sont conservées dans des bâtiments fonctionnels construits à cet effet et les lecteurs sont accueillis dans des salles de lecture. Les bibliothèques sont gérées par les premiers bibliothécaires professionnels.

De 2 000 titres par an à la veille de la Révolution, la production de nouveautés passe à 12 000 titres sous le Second Empire. Les bibliothèques se diversifient : universitaires, de sociétés savantes, spécialisées, scolaires, paroissiales, populaires... C'est aussi l'essor des bibliothèques populaires en Europe (on en compte 3 000 à la fin du siècle). L'alphabetisation se généralise (en 1868, il n'y a plus que 20 % d'analphabètes). La demande de livres augmente en même temps mais la presse, les romans - feuilletons, les livres techniques, les livres pour enfants ... sont peu diffusés au grand dam du public. Cependant, sous le Second Empire, le gouvernement crée des bibliothèques dans chaque école primaire (1862). En 1882, on recense 37 000 bibliothèques scolaires qui permettent aux petits écoliers de lire des ouvrages soigneusement choisis par leurs professeurs.

Eugène Morel, écrivain et bibliothécaire français, découvre au début du XXème siècle lors de voyages à Londres et aux États-Unis d'autres modèles de bibliothèques, tournées avant tout vers la satisfaction des besoins des publics (gratuité, facilité d'accès, public enfantin, qualification du personnel).

Pendant la seconde guerre mondiale, Le Comité Américain pour les Régions Dévastées (CARD) crée un cours de bibliothéconomie assuré par des bibliothécaires américains et français qui exportent le modèle anglo-saxon en France. Les bibliothèques de l'Aisne, la bibliothèque de la rue Fessart et l'Heure Joyeuse connaissent un franc succès et poussent après la guerre le reste des bibliothèques françaises (en particulier les bibliothèques de lecture publique) à se baser sur ces modèles.

Par la suite, plusieurs initiatives politiques donnent une nouvelle importance aux bibliothèques. La bibliothèque nationale de France élargit ses missions et la publication du rapport Miquel en 1989¹ lance une nouvelle ère pour les bibliothèques universitaires.

A l'aube des années 1990, les supports se diversifient : le microfilm, le disque, les supports magnétiques, la vidéo. Des bibliothèques prenant en compte tous ces supports deviennent des « médiathèques » qui comprennent une partie importante des collections sur tous supports en accès libre.

Puis l'apparition du réseau Internet et le développement du numérique entraînent la création d'espaces virtuels faisant partie aussi de la bibliothèque.

L'évolution des bibliothèques est liée aussi en partie à leur typologie

1.1.2 La diversité des bibliothèques

Les bibliothèques situées sur le territoire français se divisent en plusieurs types de bibliothèques. On peut recenser les bibliothèques municipales, savantes, patrimoniales, spécialisées, universitaires et scolaires, centres de documentation ...

Lors de la Conférence générale de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), réunie à Paris du 12 octobre au 14 novembre 1970 en sa seizième session, une classification des bibliothèques comprenant six catégories a été établie :

- Bibliothèques nationales: « bibliothèques, quelle que soit leur appellation, qui

1

sont responsables de l'acquisition et de la conservation d'exemplaires de toutes les publications éditées dans le pays et fonctionnant comme bibliothèques de « dépôt », soit en vertu d'une loi, soit en vertu d'accords particuliers ». La bibliothèque nationale de France (BnF), dont l'ancêtre est la librairie royale de France fondée par Charles V au Moyen Age, est chargée entre autres du dépôt légal des imprimés et du numérique français. Elle a accueilli en 2014 810 367 personnes.

- Bibliothèques d'enseignement supérieur : « bibliothèques qui sont, en premier lieu, au service des étudiants et du personnel enseignant des universités et autres établissements d'enseignement du troisième degré ». Ce sont les bibliothèques universitaires, les bibliothèques d'institut et de laboratoire ... Gérées par des bibliothécaires et des documentalistes, leurs collections sont liées aux disciplines enseignées dans l'établissement d'enseignement dont elles dépendent. Elles mettent l'accent sur la formation aux recherches documentaires des étudiants et accueillent des expositions liées aux disciplines de l'établissement.
- Autres bibliothèques importantes non spécialisées : « bibliothèques non spécialisées, de caractère savant, qui ne sont ni des bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur ni des bibliothèques nationales, même si certaines remplissent les fonctions d'une bibliothèque nationale pour une aire géographique déterminée ».

Exemples : la Bibliothèque Mazarine, la Bibliothèque publique d'information (BPI) la bibliothèque des sciences et de l'industrie (La BSI)... Situées pour la plupart dans la capitale, elles accueillent tous types de publics (étudiants, chercheurs, touristes, familles ...).

- Bibliothèques scolaires : « bibliothèques qui dépendent d'établissements d'enseignement de n'importe quel type au-dessous du niveau de l'enseignement du troisième degré et qui doivent avant tout être au service des élèves et des professeurs de ces établissements même si elles sont, par ailleurs, ouvertes au public. Les collections séparées des classes d'une même école devront être considérées comme constituant une seule bibliothèque, qui sera comptée comme une unité administrative et un point de desserte. » Gérées par des professeurs de l'Éducation nationale qui ont également le statut de documentaliste, elles accompagnent les élèves lors de leur scolarité pour leurs lectures et recherches documentaires.

Exemples : Bibliothèque Centre Documentaire (BCD) (primaire), Centre de Documentation et d'Information (CDI) (collèges et lycées), voire bientôt des *learning centers*.

- Bibliothèques spécialisées : « bibliothèques qui relèvent d'une association, d'un service gouvernemental, d'un parlement, d'une institution de recherche (à l'exclusion des instituts d'université), d'une société savante, d'une association professionnelle, d'un musée, d'une entreprise commerciale ou industrielle, d'une chambre de commerce, etc., ou d'un autre organisme, la plus grande partie de leurs collections concernant une discipline ou un domaine particulier, par exemple : sciences naturelles, sciences sociales, agriculture, chimie, médecine, sciences économiques, sciences de l'ingénieur, droit, histoire ». Elles comprennent tous les centres de documentation spécialisée et les bibliothèques de musées. (Cf deuxième partie).
- Bibliothèques publiques (ou populaires) : "bibliothèques servant gratuitement ou contre une cotisation de principe une collectivité, et notamment une collectivité locale ou régionale, et s'adressant soit à l'ensemble du public, soit à certaines catégories d'usagers, telles que les enfants, les membres des forces armées, les malades des hôpitaux, les prisonniers, les ouvriers et les employés." Ces bibliothèques ont des collections et publics différents. Cependant, elles partagent pour la plupart les missions d'accès aux documents et de transmission des connaissances.

Ces bibliothèques ont pour objectif principal d'informer tous les citoyens, où qu'ils soient et quel que soit leur statut.

1.2 Les objectifs des bibliothèques

1.2.1 Les évolutions des missions des bibliothèques

Dérivé du terme grec « bibliothêkê » composé de « biblion », le livre, et « theke », l'armoire, le dépôt, la bibliothèque désigne d'après la première entrée du dictionnaire Larousse² une « collection de livres, de périodiques et de tous autres documents graphiques et audiovisuels classés dans un certain ordre ». Lors de sa seizième assemblée générale le

² <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/biblioth%C3%A8que/9064>

13 novembre 1970, l'UNESCO a aussi défini la bibliothèque comme une collection. Cette collection est constituée à des fins d'information, de recherche d'éducation ou de récréation :
" Est considérée comme bibliothèque, quelle que soit sa dénomination, toute collection organisée de livres et de périodiques imprimés ou de tous autres documents, notamment graphiques et audiovisuels, ainsi que les services du personnel chargé de faciliter l'utilisation de ces documents par les usagers (des fins d'information, de recherche, d'éducation ou de récréation)».

Les bibliothèques ont été conçues à l'origine pour être des lieux de conservation et de transmission de la connaissance. Longtemps réservées aux élites, elles connaissent depuis l'époque des Lumières une ouverture au(x) public(s) pour partager et diffuser le savoir et la culture. Le service à l'utilisateur a été mis au premier plan par Bertrand Calenge, directeur de l'ENSSIB. L'accueil, l'orientation, l'information font partie des nouvelles compétences mises en avant des bibliothécaires. L'accueil des usagers débute avant même leur entrée dans la bibliothèque. Les usagers peuvent être attirés à la bibliothèque par une promotion des services municipaux et éducatifs. Cette promotion peut être réalisée en présentant au public les activités menées en bibliothèque (lecture publique, rencontres avec un auteur, expositions) et services (prêt, accès internet ...). Une fois accueillis, les usagers doivent être orientés pour trouver au mieux les ressources susceptibles de les intéresser et en découvrir de nouvelles. Guidés par une signalétique optimale, ils peuvent déambuler à loisir dans la bibliothèque et être informés des nouvelles acquisitions, services, activités de la bibliothèque.

Après avoir trouvé les documents qui les intéressent, ils peuvent être formés à en découvrir de nouveaux. La formation aux techniques de recherches documentaires est essentielle pour les encourager à effectuer des recherches documentaires en autonomie et à emprunter des documents.

Si le prêt de livres est encore l'activité principale des bibliothèques, il ne concerne qu'une partie des publics de la bibliothèque (Cf 1.2.2). En effet, certains usagers ne viennent pas en bibliothèque pour emprunter des documents. Ils viennent avant tout pour travailler sur place, assister aux manifestations culturelles organisées par la bibliothèque ...

Si elles continuent de garder une copie des documents produits chaque année (dépôt légal des imprimés et du numérique français à la BnF) et de conserver en ses lieux des collections de documents, les missions des bibliothèques sont aujourd'hui en pleine évolution, en particulier celles qui touchent à la médiation et à la formation. Les missions et activités des bibliothèques sont directement liées aux différentes attentes des différents publics de la bibliothèque.

1.2.2 Les publics visés

Les bibliothèques savantes et patrimoniales ont mis plusieurs siècles avant d'ouvrir leurs portes au public d'abord trié sur le volet. Ce public choisi était un public composé de lettrés et spécialistes d'un ou plusieurs domaines. Le reste de la population, peu alphabétisé, ne fréquentait pas les bibliothèques. Il a fallu attendre la création des bibliothèques scolaires et populaires pour que les citoyens puissent entrer à la bibliothèque et être guidés par les bibliothécaires et professeurs. En 2015, à quelques exceptions près, chaque citoyen majeur est libre de rentrer dans une bibliothèque et de s'inscrire quel que soit son statut. Plusieurs publics continuent de coexister et ont chacun une utilisation différente de la bibliothèque.

Carole Parisot, médiathécaire et formatrice, a distingué plusieurs types de publics selon leurs usages :

- Le public captif : il s'agit des abonnés qui fréquentent la bibliothèque. Parfois majoritaires, parfois minoritaires, leurs prêts de documents et suggestions d'acquisitions orientent la politique documentaire de la bibliothèque.
- Le public captif sur place : ils n'ont pas forcément de carte d'abonné et sont appelés «séjourneurs». Ils ne désirent pas non plus forcément consulter de documents sur place. Ils cherchent avant tout un lieu pour se reposer, se divertir, se rencontrer, sans contrainte de lecture ni d'échéance de retour.
- Le public captif à distance : ils utilisent les services en ligne. Les abonnés se servent d'internet pour mieux connaître leur bibliothèque et prolonger ses services en ligne. Ils peuvent renouveler leurs prêts en ligne, choisir leurs documents à l'avance ... Friands des nouvelles technologies ou non, ils ont compris que la bibliothèque n'était plus qu'un espace physique mais aussi virtuel.
- Le public internaute : ils viennent en bibliothèque pour se connecter à Internet - Ce public utilise la bibliothèque comme un cyber-café à la différence qu'il est gratuit et placé dans un lieu plus accueillant. Les étudiants qui préfèrent travailler au calme et les personnes dépourvues d'ordinateur se retrouvent dans l'espace informatique de la bibliothèque. Ils peuvent ensuite découvrir la bibliothèque et s'inscrire.
- Le public audience : il est présent uniquement lors des animations. Ce public, (personne seule ou accompagnée), voit la bibliothèque comme un lieu culturel qui propose

- des évènements culturels.
- Le public occasionnel : il s'agit de personnes de passage venant le plus souvent pour découvrir le lieu (plutôt dans les grandes villes). Touristes ou visiteurs déjà abonnés d'une bibliothèque ou non, ils "visitent" la bibliothèque dans la même optique ou que le public captif sur place, pour se reposer, se divertir, par curiosité, sans revenir plus tard.
- Le public non captif : ce sont tous ceux qui ne fréquentent pas les bibliothèques (par méconnaissance, manque de nécessité, par éloignement, par handicap, pour raisons physiques ou socio-psychologiques, etc.) Ce public, dit aussi public empêché, a l'opportunité de compenser cette absence physique par une fréquentation virtuelle. Il peut découvrir la bibliothèque en ligne et en utilisant ses services et activités accessibles en ligne comme le public captif à distance. L'enquête sur les pratiques culturelles des français publiée par Olivier Donnat en 2008 a montré qu'un quart des Français n'avait fréquenté dans l'année aucun équipement culturel : « La plupart d'entre eux cumulent tous les handicaps en matière d'accès à la culture et manifestent très peu d'intérêt pour la culture en général » Ce public représente un public à conquérir.

Chacun de ces publics a ses particularités et attentes potentielles à propos de la bibliothèque. Pour attirer et fidéliser les publics non captifs, les bibliothèques tentent aujourd'hui de rendre accessibles leur présentation et documents à tous les publics grâce à des services et activités en ligne. Ces nouveaux moyens ont été permis grâce à l'informatisation croissante des bibliothèques. Si les bibliothèques continuent leurs fonctions de base : accès, valorisation et diffusion du savoir, elles s'adaptent et évoluent avec les nouveaux moyens de communication et de recherche d'informations.

Devant l'informatisation de tous les domaines dans le monde entier et l'attrait des populations pour le numérique, les bibliothèques se voient tenues de rivaliser d'ingéniosité pour étendre leurs activités et attirer plus de publics.

1.3 Les difficultés et l'avenir des bibliothèques

1.3.1 La fréquentation des bibliothèques

Cependant, la concurrence des autres supports, la restriction des budgets en période de crise et les difficultés d'harmonisation technique compliquent la tâche des bibliothécaires.

Les français changent leurs habitudes et pratiques culturelles et la bibliothèque n'est pas épargnée par ces changements.

Entre 2008 et 2013, l'enquête statistique annuelle du ministère de la Culture et de la Communication (Service du livre et de la lecture) a été réalisée auprès des bibliothèques municipales. Pour l'année 2013, grâce à un partenariat étendu à 49 départements, on comptabilise 9 812 établissements interrogés, soit 60 % des établissements de lecture publics interrogés³. On observe depuis 2007 une baisse des inscrits en bibliothèques (17,1% de la population inscrite en 2012 contre 18,9% en 2007). Cette baisse peut être expliquée par la composition du public des bibliothèques.

Le public des bibliothèques est constitué avant tout de femmes avec enfants et de jeunes diplômés. Ces usagers sont plus nombreux que la moyenne de la population à être équipés en connexion Internet, plus nombreux à lire la presse en ligne, plus nombreux à acheter en ligne. La tendance s'oriente donc vers une lecture en ligne et non à la bibliothèque.

Selon Yves Alix, le nombre de gros lecteurs continue de baisser, le nombre de non-lecteurs et de faibles lecteurs s'accroît et le nombre moyen de documents empruntés par usager baisse. Le taux de personnes déclarant lire 25 livres et plus au cours de l'année a été divisé par deux de 1973 à 2008, il est passé de 22,5 % de l'ensemble des personnages âgés de 15 ans et lus à 11% seulement, soit un adulte sur dix seulement pour la période contemporaine. Ce recul est jugé sensible dès les années 1980. Or, le prêt est jusqu'ici l'activité principale en bibliothèque.

Toutes les catégories sociales sont touchées. D'après Claude Poissenot, enseignant-chercheur au département Info-Com (option « Métiers du livre ») de l'IUT Nancy-Charlemagne et spécialiste des publics des bibliothèques, « on observe un recul pour les catégories défavorisées (employés et titulaires du BEPC) ainsi que pour les catégories favorisées (cadres et professions intellectuelles supérieures, diplômés de l'enseignement supérieur) et les catégories sociales moyennes (professions intermédiaires, bacheliers). Les adolescents (15-19 ans) ne retrouvent pas assez les supports de leur appartenance à leur génération (internet en libre accès, jeux vidéo, mangas). L'équipement se trouve alors frappé d'obsolescence et se coupe de ce public, avec le risque que cela soit durable car générationnel ». L'Observatoire de la vie étudiante⁴ montre que la part des étudiants qui déclarent se rendre au moins une fois par semaine à la bibliothèque universitaire (BU) est passée de 53% en 1997 à 47% en 2010. Ils sont de plus en plus à préférer effectuer des recherches sur internet plutôt que de se déplacer à la bibliothèque.

³ http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publique_web/FR/syntheses_annuelles.awp

⁴ http://www.ove-national.education.fr/medias/files/enquetes/Resultats_Enquete_CDV_2010.pdf

De ce fait, les bibliothèques sont tenues de s'adapter aux nouvelles pratiques des usagers. Elles évoluent vers la création de nouvelles bibliothèques.

1.3.2 Disparition et création de nouvelles bibliothèques françaises d'après des modèles étrangers

L'évolution des pratiques culturelles des français a donné naissance à de nouvelles bibliothèques qui s'adaptent à leurs besoins en termes de confort et de services.

Les usagers ont besoin d'un espace de travail qui ne soit pas austère mais qui soit avant tout confortable, « comme à la maison », tout en étant un lieu public. La bibliothèque, à condition, qu'elle ait modifié ses espaces de travail et soit accessible à tous, peut répondre à ce besoin de « troisième lieu », expression inventée par Ray Oldenburg, professeur américain de sociologie urbaine. Dans son ouvrage⁵ publié en 1989, l'auteur explicite la notion de troisième lieu. Il se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'agit d'un « volet complémentaire dédié à la vie sociale de la communauté et qui se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle ».

Nouvelles caractéristiques pour nouveaux noms, ces nouvelles bibliothèques sont appelées aujourd'hui « *Idea store* », « *Discovery center* », « *Learning centers* » ... D'abord fondées à l'étranger, en particulier dans le monde anglo-saxon et aux Pays-Bas (à Londres, la première « *Idea Store* »⁶ a été créée en 2002), ces bibliothèques troisième lieu ont des caractéristiques totalement différentes des bibliothèques traditionnelles, empruntées à l'univers commercial qui souhaite accueillir le plus de public possible. L'accueil, l'ambiance, le confort de ces nouvelles bibliothèques n'ont plus rien à envier au marketing des centres commerciaux. D'après Mathilde Servet qui a placé la notion de troisième lieu au cœur de son mémoire, « l'utilisateur est appréhendé comme un client dont il s'agit de gagner les faveurs, en lui procurant des moments forts ».

⁵ The Great Good Place : Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community, Marlowe & Co

⁶ <https://www.ideastore.co.uk/>

La bibliothèque n'est plus composée uniquement d'étagères de documents et de postes informatiques. Elle regroupe dans le même espace plusieurs bâtiments associés et dédiés aux préoccupations des citoyens avec programme de formation (cours, ateliers, autoformation), services sociaux (emploi, orientation professionnelle), loisirs (cours de danse, de gym, de cuisine), crèche, café, ouverts tous les jours.

Ces nouvelles bibliothèques visent des publics précis. Les *learning centers* sont destinés en priorité aux étudiants et chercheurs qui se documentent et se forment en même temps. D'après une enquête de l'ADBU effectuée en 2011⁷, 40 à 45 projets de *learning centers* sont en cours en France mais une minorité seulement (45,2%) envisage d'ouvrir aux publics extérieurs. Les *learning centers* commencent à gagner du terrain avant tout dans les écoles et universités. La région Nord-Pas-de-Calais a lancé à Lille deux *learning centers* à l'université Lille 1⁸ et Lille3. La bibliothèque universitaire de Lille 3, inaugurée en 1974, va être rasée dès la mise en service du *learning center* dont la construction est prévue en 2017.

Les prochaines années diront si ces bibliothèques d'un nouveau type auront réussi à attirer plus de publics.

⁷ <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2011/10/Enqu%C3%AAtre-MistrD-ADBU-sur-les-constructions-de-BU-et-de-learning-centre-V1-Vannes-20111.pdf>

⁸ <http://doc.univ-lille1.fr/LILLIAD/>

2. Focus sur les bibliothèques de musées

La bibliothèque du Mémorial de la Shoah est une bibliothèque spécialisée. Les bibliothèques spécialisées sont des bibliothèques à part entière. Cependant, leur histoire et leur informatisation sont particulières d'où cette présentation.

2.1 Présentation des bibliothèques de musées

2.1.1 Les bibliothèques de musée en France

Si la fréquentation des bibliothèques est en baisse depuis plusieurs années, celle des musées parisiens a augmenté en 2015. François Mairesse, muséologue, rappelle que les « musées et bibliothèques ont en commun d'être deux institutions du patrimoine, soumises aux mêmes missions de conservation et de diffusion. Mais leur histoire n'est cependant pas perçue comme identique, de même que leur influence et leur rôle au sein de la société ».

Parmi les premières bibliothèques de musée, on peut citer l'activité de l'Académie royale des sciences de Paris qui est fondée à partir des trois espaces que constituent la bibliothèque, les laboratoires et les cabinets. Jusqu'au 18^{ème} siècle, celui que l'on va régulièrement qualifier de premier musée de France », créé à la suite du legs en 1694 de l'Abbé Boisot, le Musée de la ville de Besançon⁹, est d'abord une bibliothèque. Philippe de Chennevières, fonctionnaire des musées, a préconisé en 1848 la création d'une bibliothèque dans chaque établissement : « Une bibliothèque de livres d'art, dont l'importance sera proportionnée à celle de la collection, serait adjointe aux archives de chaque musée ».

Certains musées ont aujourd'hui dans leurs lieux une bibliothèque dont les fonds se rapportent aux collections du musée. Ces fonds peuvent constituer une documentation organisée interne à l'institution et/ou accompagner les expositions du musée en cours.

Mais aucune loi n'impose aux musées d'avoir une bibliothèque et le nombre de bibliothèques de musées n'est donc pas équivalent à celui des musées. La taille ou l'âge de l'établissement n'ont pas de corrélation directe avec la présence ou non d'une bibliothèque de musée. Certains musées ayant une fréquentation importante n'ont pas (encore) fait le choix d'ouvrir une bibliothèque, des musées ouverts récemment non plus.

⁹ <http://www.musees-franche-comte.com/index.php?p=107>

Peu de travaux récents comptabilisent le nombre de bibliothèques de musées. En 1994, Cécil Guitart a été chargé par la Direction des musées de France d'une étude sur les conditions de développement des bibliothèques des musées des collectivités territoriales. Il a recensé environ 250 bibliothèques de musées territoriaux. Les musées territoriaux déclarant une bibliothèque sont très différents dans leur spécialisation. Ils sont regroupés selon la typologie adoptée par la Direction des musées de France (DMF) :

- musées des beaux-arts, incluant l'archéologie et l'art contemporain, au nombre de 175 (34 %)
- musées de société, comprenant les musées d'art et tradition populaire, les musées d'ethnologie, les écomusées, les musées des sciences et des techniques, musées d'histoire, au nombre total de 220 (43 %)
- muséums d'histoire naturelle au nombre de 36 (7 %)
- musées polyvalents regroupant, dans un même lieu, une partie ou l'ensemble de ces spécialisations, au nombre de 78 (16 %).

Plus récemment, Yvan Hochet, conservateur, a relevé en 2013, musée par musée, la présence d'une bibliothèque dans la base Muséofile du Ministère de la Culture et de la Communication en France¹⁰. Ce recensement a donné un total de 641 musées ayant une bibliothèque, au sens large, soit 48 % des musées nationaux. La capitale comprend une quinzaine de bibliothèques spécialisées, pôles associés de la BnF. Elles appartiennent au réseau des bibliothèques et médiathèques de la Ville de Paris et relèvent administrativement du Bureau des bibliothèques et de la lecture de la Direction des Affaires culturelles, sous la direction de l'Éducation artistique et des pratiques culturelles.

Selon François Mairesse, les relations entre le musée et la bibliothèque apparaissent plus complexes que jamais. Cependant, certains rapprochements ont lieu à la faveur de l'apparition de nouvelles technologies. « Parfois vues comme concurrentes ou fausses amies, elles semblent amenées à concevoir de nouvelles collaborations ».

Selon les musées, on peut ainsi observer des services et moyens techniques et humains très variables au sein des bibliothèques.

¹⁰ <http://www.culture.gouv.fr/documentation/museo/>

2.1.2 Le personnel des bibliothèques de musées

Les bibliothèques de musées emploient un personnel assez diversifié, de par son profil, ses qualifications professionnelles et son statut.

Trois concours¹¹ permettent aux candidats de travailler en tant que bibliothécaires (Ville de Paris, fonction publique d'Etat, fonction publique territoriale) mais il n'existe pas de concours dédié pour travailler dans une bibliothèque spécialisée. Dans la fonction publique territoriale, le métier de documentaliste est intégré à la filière culturelle, patrimoine et bibliothèque, dans les cadres d'emploi d'assistants de conservation et de bibliothécaires territoriaux.

Corinne Jouys-Barbelin présente les métiers dédiés à la fonction documentaire susceptibles de travailler dans des musées. Le décret n° 78-1057 du 18 octobre 1978¹² ainsi que d'autres décrets publiés ensuite ont donné naissance à plusieurs corps dont celui de secrétaire de documentation de catégorie (Décret n° 95-1143 du 25 octobre 1995)¹³ et de chargé d'études documentaires de catégorie (Décret n° 98-188 du 19 mars 1998)¹⁴. Les options « documentation » et « archives » sont au choix des candidats. En 1999, l'option « régie d'œuvre » est présente au concours de chargés d'études documentaires. Aux chargés d'études documentaires et aux secrétaires de documentation s'ajoutent des agents appartenant à d'autres corps d'Etat dont les ingénieurs d'études.

Mais peu de membres du personnel sont titulaires, au contraire, une grande partie est précaire (contractuelle ou vacataire).

Le personnel des bibliothèques de musée a plusieurs missions telles que la recherche d'information, la réalisation de dossiers thématiques et de documents de synthèse, l'accueil du public, l'alimentation de bases de données, la gestion d'un fonds documentaire. Il est aussi chargé d'activités liées à la gestion et valorisation des collections, les publications et le montage d'expositions, et parfois la responsabilité de collections.

¹¹ <http://bibliotheques-de-pret.paris.fr/userfiles/file/Nouveautes/concours-bibliotheques.pdf>

¹² <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000696381>

¹³

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=3D87A73684DA29EA0EBAAED8E0074632.tpdjo15v_1?cidTexte=JORFTEXT000000738634&dateTexte=20070502

¹⁴ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000388059&categorieLien=id>

Ce personnel doit posséder une double compétence : des connaissances approfondies dans les domaines liés aux thèmes des collections du musée et des compétences en techniques documentaires. La fréquentation des bibliothèques de musées entraîne le développement de compétences de médiation.

2.1.3 Le(s) public(s) des bibliothèques de musées

Le public d'une bibliothèque de musée comprend (entre autres) les visiteurs du musée qui découvrent la bibliothèque en même temps que le musée.

C'est au musée que revient en premier lieu le rôle de signaler dès l'accueil du visiteur, sur les lieux ou la page d'accueil de son site internet, la présence de la bibliothèque, ses horaires d'ouverture, missions et expositions en cours. Une partie des visiteurs est déjà au courant de l'existence de la bibliothèque et choisira ou non de la visiter. La complémentarité entre musée et bibliothèque peut donner lieu à une visite étalée sur plusieurs heures dans différents lieux.

Mais la majorité des visiteurs ne s'arrête pas forcément à la bibliothèque faute d'avoir suffisamment de temps pour visiter le musée et la bibliothèque. De plus, beaucoup ne soupçonnent tout simplement pas l'existence de la bibliothèque à cause d'une promotion et d'une signalétique suffisamment importantes pour montrer sa présence.

Ceux qui découvrent la bibliothèque par hasard s'y arrêtent parfois pour faire une pause dans leur visite et repartir ensuite après un tour rapide. D'autres décident de rester quelque temps pour effectuer des recherches documentaires, voire s'inscrire à la bibliothèque. Ces nouveaux abonnés reviennent parfois ensuite au musée, seuls ou accompagnés, uniquement pour aller à la bibliothèque.

Mais le public d'une bibliothèque de musée est surtout composé d'un public de spécialistes, en particulier des chercheurs. La bibliothèque peut attirer également des étudiants qui apprécient son calme et travaillent sur place pour des recherches liées aux thèmes du musée.

Des enquêtes basées sur des statistiques de fréquentation et des questionnaires sont utilisés pour déterminer précisément quels types de publics se rendent à la bibliothèque et utilisent ses services sur place et en ligne (Cf deuxième partie).

2.2 L'informatisation des bibliothèques de musées

2.2.1 L'accès aux ressources en ligne des bibliothèques de musées

L'informatisation des bibliothèques a commencé dans les années 1960 (le format de catalogage *Machine Readable Cataloguing* (MARC) date de 1965). Les bibliothèques ont acquis les premiers logiciels commercialisés par des entreprises spécialisés : Système intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) et *Online Public Acces Catalog* (OPAC).

La BnF a encouragé la conversion rétrospective de la totalité des catalogues de certaines bibliothèques (saisie des anciens fichiers papiers en format électronique). Lancé dans les années 1990, le Catalogue Collectif de France¹⁵ (CCFr) a été la première base en ligne des catalogues des bibliothèques patrimoniales françaises. Actuellement il donne accès à des ressources diverses, décrites dans différents formats, à des catalogues de livres imprimés comme celui de la BnF, des bibliothèques de l'enseignement supérieur SUDOC ou au catalogue des documents patrimoniaux des bibliothèques municipales (base patrimoine). Au début des années 2000, l'état catastrophique de l'informatisation des bibliothèques spécialisées de la ville de Paris méritait un plan d'urgence d'après Yves Alix. Sa mise en œuvre démarra en 2006 permettant à ces établissements de disposer d'un catalogue et d'un portail sur internet et d'intégrer ce catalogue au Catalogue collectif de France.

Mais une partie des bibliothèques qui a informatisé son catalogue ne le propose pas en ligne à cause de difficultés techniques et budgétaires. De plus, plusieurs professionnels craignent que la mise en ligne de toutes les ressources de la bibliothèque entraîne une forte diminution de leur fréquentation.

Pourtant, le catalogue peut être un médiateur entre la bibliothèque et l'utilisateur et inciter les internautes à se déplacer à la bibliothèque pour consulter et emprunter des documents. Certaines institutions ont mutualisé leurs catalogues en ligne avec d'autres établissements.

2.2.2 Les projets documentaires en lien avec les musées

¹⁵ <http://ccfr.bnf.fr/portailccfr/jsp/portal/index.jsp?action=pub/fr/ccfr/apropos.jsp>

Les archives, bibliothèques et musées ne bénéficient ni du même traitement budgétaire ni de la même place dans les politiques culturelles.

Cependant, des projets de mutualisation des services d'archives et de bibliothèques, parfois des musées et un service de documentation, ont lieu pour organiser en commun l'acquisition de fournitures de conservation, les prestations de restauration ou de numérisation. En 2013¹⁶, 8 % des bibliothèques ont noué des partenariats ou mis en place des coopérations avec un ou des musées. Cette mutualisation permet de réduire les coûts.

De ce fait, des projets de portails documentaires communs se sont multipliés. Ces regroupements sont parfois mal vus par les professionnels qui tiennent aux spécificités et projets de chaque service. Cette cohabitation forcée peut conduire à des déséquilibres documentaires et à une perte de vue des objectifs initiaux (simplicité, efficacité, information et satisfaction du public).

Mais la mise en place de portails communs a l'avantage de proposer aux internautes une recherche fédérée. Le mode de recherche dite « fédérée » permet d'interroger simultanément plusieurs bases de données. Avec plus de 20 millions de documents disponibles en ligne et la collaboration de 1500 institutions dont des archives, bibliothèques, musées ... pour la mise en commun de leurs ressources, la bibliothèque numérique Europeana¹⁷ inaugurée en novembre 2008 est un des exemples les plus emblématiques de cette coopération. Son portail documentaire innovant permet aux publics de rechercher et de consulter ses documents en ligne.

D'autres portails ont depuis été mis en service.

¹⁶

http://www.observatoirelecturepublique.fr/observatoire_de_la_lecture_publicque_web/FR/syntheses_annuelles.awp

¹⁷ <http://www.europeana.eu/portal/>

3. Les évolutions des portails de bibliothèques

Aujourd'hui les bibliothèques sont aussi présentes dans l'espace virtuel et adoptent pour la plupart une interface de présentation et de recherche, partie intégrante du portail documentaire. L'état des lieux de l'existant de l'interface de la bibliothèque m'a amenée à préconiser des améliorations éventuelles dans l'idéal. A cette fin, j'ai étudié les évolutions techniques successives et leurs conséquences en termes de fonctionnalités qui ont mené aux portails de bibliothèques d'aujourd'hui, présentés ci-dessous.

3.1 Les attentes d'un portail de bibliothèque

3.1.1 Le web 2.0 et les portails de bibliothèques

Le web 2.0, expression proposée en 2003 par Dale Dougherty, fondateur américain du magazine *Make*, désigne le "web nouvelle génération", c'est à dire l'ensemble des fonctionnalités communautaires et collaboratives (blogs, avis consommateurs, flux RSS, plateformes d'échanges vidéo, etc.) qui se sont fortement développées sur Internet à partir de l'année 2005. Cette évolution touche autant les technologies employées (langages informatiques, standards ...) que les usages du public (lecture, prêt, recherches ...).

Le terme « bibliothèque 2.0 », inventé par Michael Casey sur son blog Library Crunch¹⁸, désigne les bibliothèques qui utilisent le Web 2.0 et ses outils. Ces bibliothèques tiennent à exister aussi dans l'espace virtuel pour attirer de nouveaux visiteurs dans leur espace physique et créer de la proximité avec leurs usagers.

La visibilité de la bibliothèque sur le web contribue aussi à sa fréquentation sur place. Il est donc important que le site du musée ou que le site de la ville du musée contienne une page dédiée à la présentation de la bibliothèque pour que celle-ci ne soit pas oubliée. Les personnes qui préparent leur visite du musée en se rendant au préalable sur le site du musée peuvent apprendre la présence de la bibliothèque par l'intermédiaire de ce site et demander à la visiter sur place et en parler autour d'eux. Ces derniers ont l'opportunité de préparer la visite de la bibliothèque en obtenant des informations pratiques. Accéder à la page relative à la bibliothèque en un nombre minimal de clics est extrêmement important. Mais peu d'internautes savent qu'elle se cache dans la rubrique ressources ou documentation

¹⁸ <http://www.michaelcasey.com/>

et certaines bibliothèques ont leur propre site pour fournir davantage d'information aux visiteurs.

En 2010, seules 34 % des bibliothèques disposaient de leur propre site. En 2011, elles étaient 40 % et 45% en 2012. Avec un niveau de 50 % en 2013, on observe donc une tendance très nette de mise en ligne de sites en 2013 par les bibliothèques couvrant moins de 20 000 habitants (les autres étant déjà très largement dotées d'un site). D'après Michel Remize, « on attend tout aujourd'hui du site web d'une bibliothèque ! ». Outil de promotion et d'information, le site web de la bibliothèque peut se révéler être un outil précieux pour les futurs visiteurs. Afin de donner des informations et/ou compléter les informations déjà présentes, l'existence d'un site propre à la bibliothèque permet de la rendre présente hors de ses lieux mêmes, permettant même parfois une visite virtuelle de la bibliothèque.

De plus, les avancées techniques et la concurrence des supports documentaires ont fait avancer et stimulent les bibliothèques qui tentent de répondre aux attentes de leurs usagers et d'anticiper leurs besoins. Certaines bibliothèques ont choisi d'améliorer leurs fonctionnalités classiques et d'utiliser de nouvelles fonctionnalités à l'aide de portails documentaires basés sur le web 2.0. La diversité des services induits par les portails documentaires donne aux bibliothèques la possibilité d'étendre leurs activités et missions envers plus de publics.

Un portail documentaire de bibliothèque peut être défini comme un site web élaboré structurant un accès simplifié vers l'ensemble des ressources proposées par la bibliothèque : catalogues, bases documentaires spécialisées, liens Web. D'après Alexis Rivier, spécialiste de l'informatique documentaire, aucune séparation stricte n'existe vraiment entre un site Web et un portail, mais le portail est davantage axé sur les services offerts que sur la description d'une organisation. » La création du portail a pour but principal de rendre les services de la bibliothèque accessibles, visibles et lisibles par tous les publics de la bibliothèque, inscrits et non-inscrits qui ont des attentes basées sur les fonctionnalités du web 2.0.

Pour mettre en place un portail documentaire, les professionnels sont aujourd'hui contraints de se former aux nouvelles technologies induites par le web 2.0. Les journées d'étude organisées par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) et les discussions lancées dans la littérature et les réseaux professionnels témoignent d'un intérêt majeur des professionnels pour les formations à la gestion d'OPAC 2.0 et aux créations de portails documentaires. Cependant, la formation ne peut être uniquement technique.

La maîtrise des portails requiert une nouvelle approche de la médiation et une grande polyvalence pour satisfaire le public dont les demandes sont de plus en plus variées et étendues.

3.1.2 Les demandes des publics face aux professionnels et aux services permis par les portails de bibliothèques

Les attentes du public sont diverses. Ses découvertes, passives ou actives, réalisées sur le portail documentaire vont répondre aux interrogations des professionnels et stimuler leur objectif de service. Selon Pierre-Yves Duchemin, directeur des ressources documentaires à l'ENSSIB, « les bibliothécaires doivent se persuader qu'un OPAC enrichi n'est pas un exercice vain mais le moyen d'apporter une importante valeur ajoutée à la richesse et à la pertinence et son contenu, ainsi qu'un attrait et une apparence plus conformes aux attentes de l'utilisateur ».

Le public peut se rendre sur le portail documentaire de la bibliothèque afin d'obtenir des informations pratiques (localisation, accès, horaires ...). A côté d'une présentation en ligne de la bibliothèque déjà existante (site internet de musée, site internet des services municipaux ...), la présentation de la bibliothèque par l'intermédiaire d'un portail documentaire a l'avantage d'être plus complète et plus « vivante ». En effet, entourée des services de la bibliothèque accessibles sur le même portail, la présentation s'inscrit dans un contexte montrant une bibliothèque active et ouverte. Un agenda en ligne sur le portail de la bibliothèque donne aux internautes la possibilité de connaître les événements et rendez-vous proposés par la bibliothèque en peu de clics. Pour les personnes pressées qui n'ont pas le temps d'aller sur le site de la bibliothèque, un flux RSS mis dans l'agrégateur du public peut remédier à ce problème. Toutefois, l'idéal est d'encourager les internautes à aller sur le site complet de la bibliothèque pour qu'ils empruntent des documents (entre autres).

Cependant, les usagers lisent et empruntent de moins en moins d'ouvrages. Pour contrer cette tendance qui risque à terme de vider les bibliothèques, le portail peut se révéler d'une grande utilité afin que l'utilisateur puisse s'orienter plus facilement dans les nombreuses et diverses ressources de la bibliothèque (tous supports, genres et sujets) et les utiliser. En effet, le portail peut présenter l'ensemble des documents de la bibliothèque et l'utilisateur aura la possibilité de les emprunter en ligne. Il peut rechercher les documents en ligne, les réserver, les emprunter et les renouveler de chez lui sans venir à la bibliothèque. Une sélection de documents relatifs à une thématique précise réalisée par les bibliothécaires et

mise en ligne peut l'inciter à emprunter les documents qui correspondent à son profil et l'intéressent. Des informations sur la constitution des collections et sur l'existence éventuelle de fonds particuliers permettent à l'utilisateur de mieux connaître les fonds de la bibliothèque. La vitalité de la bibliothèque peut être affirmée grâce à la mise en valeur du renouvellement du fonds documentaire. Le public peut avoir une vision d'ensemble des dernières acquisitions et consulter les présentations de ces documents.

L'interactivité bibliothèque-usager est encouragée, de manière à ce que les internautes soient actifs par l'intermédiaire du portail. Ils ont non seulement la possibilité d'emprunter des documents mais également de les commenter et de soumettre des propositions de documents à acquérir. Un échange entre professionnels et inscrits peut se mettre en place. Recevoir des propositions de lecture des bibliothécaires et des autres lecteurs amène le public à participer aux acquisitions de la bibliothèque en tant que consommateur mais aussi comme professionnel à son niveau, et l'incite à emprunter davantage de documents pour partager son avis.

Disposer d'un accès 24h/24 et 7j/7 à un bureau d'inscription et de prêt virtuel s'avère nécessaire pour encourager la lecture, en particulier pour le public dit empêché qui n'a pas la possibilité de se déplacer par handicap, maladie ou manque de temps

Mais le tout virtuel ne doit pas dépersonnaliser la relation usager-professionnel : échanger par l'intermédiaire d'un chat en direct implique les participants, usagers et professionnels. Les professionnels ont la tâche difficile de répondre en direct aux questions des internautes, parfois farfelues, ou trop pointues pour exiger une réponse rapide. Mais les réponses des professionnels peuvent amener l'utilisateur à emprunter un document, s'inscrire, se déplacer à la bibliothèque ou tout simplement à avoir une vision plus positive des bibliothécaires ... Si le manque de personnel empêche de mettre en place un chat en direct, une foire aux questions (FAQ) où les questions habituelles et leurs réponses sont mises en ligne permettra de répondre aux principales questions des utilisateurs vis à vis de l'utilisation du portail.

Enfin, le travail des professionnels est valorisé par l'intermédiaire du portail. Un répertoire de sites web dans la continuité de la politique documentaire de la bibliothèque peut aider l'utilisateur dans sa recherche d'information et montrer le travail de veille des bibliothécaires. Cette offre est une plus-value par rapport à l'offre gratuite du web et montre la logique de service de l'institution. De même, mettre en ligne des documents utiles tels que des bibliographies thématiques et produits documentaires peut attirer les étudiants qui constituent un public à part entière.

Il est important de le fidéliser afin de connaître ses attentes et de le compter dans ses membres pour les projets de demain.

3.2 Les projets des portails de demain et web sémantique

3.2.1 Le web 3.0 et les portails de bibliothèques

Après l'apparition du terme web 2.0 au début des années 2000 est né le terme anglais *Linked Data* (web de données).

Ce terme a été créé en 2006 par Tim Berners-Lee, inventeur du World Wide Web, dans le contexte du web sémantique. Ensemble de technologies développé par le W3C¹⁹ (organisme de standardisation des technologies du web), le web sémantique crée un nouveau réseau au sein duquel les données structurées sont reliées entre elles, en plus des pages web. Ce réseau est composé d'informations structurées, disponibles en ligne et facilement réutilisables dans de nombreux contextes.

D'après la définition du Dictionnaire de l'information dirigé par Serge Calaly, « un site utilisant le web sémantique est un site web « intelligent » offrant plus de pertinence dans les résultats de la recherche d'information grâce à la prise en compte de son contenu sémantique ». Le but du web sémantique est de transformer, par le traitement automatisé de leurs contenus, la masse des pages web d'origines diverses en un index hiérarchisé. Si plusieurs acteurs du web utilisent les mêmes standards et les mêmes modèles, il devient encore plus facile d'échanger, de réutiliser et de lier les données.

Or, dans un souci d'harmonisation et d'échange, les bibliothèques françaises utilisent déjà pour la plupart les mêmes :

- Normes : normes de catalogage, normes pour les bibliographies
- Formats : MARC, UNIMARC
- Protocoles : Z39-50

Cet effort de normalisation est capital pour l'homogénéité des données et la qualité des données. Grâce à cette normalisation, les bibliothèques sont concernées par le web de

¹⁹ <http://www.w3.org/>

données. Elles peuvent désormais être intégrées dans l'architecture du web. De ce fait, elles deviennent positionnées dans le web et non pas sur le web. Le web de données les amène à faire partie intégrante d'un espace global d'informations.

Elles n'ont plus à se contenter d'y positionner un point d'entrée comme l'était le formulaire de recherche des OPAC en ligne, jugé moins intuitif que les moteurs de recherche. En effet, les moteurs de recherche généralistes dont Google et Yahoo, ont la part belle des recherches effectuées par les internautes. Or, le web de données permet d'optimiser la visibilité globale des bibliothèques sur le web, en rendant leurs données accessibles à partir des résultats des moteurs de recherches. D'après Agnès Simon et Sébastien Peyrard, près de 80 % des visiteurs du service data.bnf.fr proviennent des moteurs de recherche, alors même que le catalogue traditionnel n'y est absolument pas visible.

En se basant sur des standards du web, les données du web sémantique proposent une interopérabilité appréciée par les moteurs de recherche, qui ont plus de facilité à indexer les contenus. L'utilisation d'identifiants uniques et pérennes pour ces données permet de créer ces relations manquantes entre les ressources. Le web de données permet une relation entre les catalogues de bibliothèques et la sphère hyperliée du web, reliés avec des résolveurs de liens. Les données de bibliothèques sont exprimées à l'aide de référentiels du web et d'identifiants propres aux données.

Créé en mai 2010 pour un an, le groupe de travail *Library Linked Data*²⁰ du W3C a élaboré un recensement des vocabulaires pertinents et des données disponibles dans le cadre de l'utilisation du web sémantique. Les données des bibliothèques actuellement enregistrées sous forme de notices en format MARC ne sont accessibles qu'au travers de portails et ne communiquent pas avec le reste du web. De plus, les portails de bibliothèques non encore passés aux web de données sont entravés par le fait que l'accès aux données via des portails a généralement pour conséquence de réduire des données de bibliothèques, d'archives et de musées à un modèle commun, au détriment des particularités de chaque service. Le web de données conserve les particularités de ces services basés sur différents modèles tant que la grammaire commune est le RDF, standard du web adaptable.

C'est l'emploi de divers vocabulaires ou ontologies qui permettent ensuite d'exprimer la spécificité de chaque domaine. Les principaux vocabulaires sont *Friend Of A Friend* (FOAF) pour la description des personnes, *Simple Knowledge Organization System* (SKOS) pour la description de thésaurus ... Des données bibliographiques de structures très diverses (MARC, Dublin Core, *Encoded Archival Description*, etc.) peuvent être converties en un format unique basé sur RDF.

²⁰ <http://www.w3.org/2005/Incubator/ld/>

Pour les bibliothèques, le modèle du web sémantique basé sur les liens suggère la compatibilité avec le modèle FRBR. Se développent actuellement des vocabulaires spécifiques aux bibliothèques, archives et musées : l'International Federation of Library Association²¹, (IFLA) organisme international chargé de la normalisation du catalogage, propose désormais une *version Resource Description Framework Schema* (RDFs) du modèle *Functional Requirements for Bibliographic Records* (FRBR). Les standards propres au domaine culturel se développent afin de s'intégrer au web sémantique.

Mais cette visibilité des bibliothèques ne sera possible que si les données sont disponibles sous licence ouverte. Elles doivent être des données ouvertes (Open data). Des portails documentaires utilisant des données ouvertes sont aujourd'hui créés.

3.2.2 Des exemples de nouveaux portails de bibliothèques

Dans le cadre de projets de mutations documentaires orientées vers le web sémantique, certaines institutions culturelles, encouragées et subventionnées par le Ministère de la Culture, commencent à utiliser le langage et modèle de graphe de base du web sémantique nommé *Resource Description Framework* (RDF) pour faciliter l'interopérabilité interne de leurs systèmes. Ce sont les fonctionnalités de recherche et de navigation qui sont les plus bouleversées.

En 2013, le ministère de la Culture et de la Communication et l'institut de recherche et d'innovation du centre Pompidou (IRI), ont lancé Jocondelab²², catalogue du patrimoine numérique muséal. Cette expérimentation fait partie du volet innovation du schéma directeur des systèmes d'information du ministère. Elle se base sur l'extraction de Wikipédia, (DBPédia en français), et sur le partenariat stratégique Sémanticpédia lancé en novembre 2012 par Aurélie Filippetti, alors ministre de la Culture et de la Communication, avec l'organisme public de recherche Inria et l'association Wikimedia France. L'accès à Joconde par mots-clés est possible dans différentes langues. Les liens avec Dbpédia permettent d'obtenir automatiquement des équivalents de ces mots-clés. De nouvelles formes de navigation dans les collections ainsi que l'indexation collaborative sont désormais accessibles aux internautes.

Un autre projet d'envergure a aussi été développé ces dernières années à la BnF. Le portail documentaire de la BnF agrège toutes les ressources de la BnF, y compris la bibliothèque numérique Gallica.²³ Il se sert des technologies du web sémantique et des données ouvertes

²¹ <http://www.ifla.org/>

²² <http://jocondelab.iri-research.org/jocondelab/>

²³ <http://gallica.bnf.fr/>

(Open data). L'objectif est de rendre les ressources de la BnF plus visibles des internautes non familiarisés avec les portails de recherche de la BnF. Ces ressources seront mieux référencées par les moteurs de recherche sur le web. La recherche fédérée permet de rechercher avec une seule requête dans le catalogue des imprimés, la bibliothèque digitale et d'autres données non issues des catalogues traditionnels. Les données issues de plusieurs catalogues ont été intégrées au site et publiées conformément aux standards du Web sémantique. Les métadonnées documentaires descriptives (auteur, éditeur, etc.) sont extraites des bases pour être accessibles sur une plateforme ouverte. La BnF a fait le choix de la Licence ouverte promue par Étalab²⁴.

D'autres portails moins connus proposent des fonctionnalités de recherche permises par le web sémantique jusqu'ici inédites. Le portail The European Library²⁵ permet aux internautes de faire une recherche au moyen d'une carte, en proposant des termes de recherche en trois langues. Le portail finlandais Kulttuurisampo²⁶ permet quant à lui la recherche de relations entre deux personnes. La Deutsche digitale Bibliothek²⁷ renvoie l'utilisateur vers des ressources complémentaires, comme des notices d'autorités d'autres bibliothèques ou des articles Wikipédia. Les méthodes de recherche d'Europeana fournissent l'auto-complétion (suggestions de recherches au fur et à mesure que l'internaute tape les mots de sa requête) grâce aux classes sémantiques attribuées aux données.

Rappeler les enjeux des bibliothèques et réfléchir sur leurs divers aspects pour avoir plus d'éléments de compréhension m'a permis d'appréhender le travail en bibliothèque, et de contextualiser davantage l'état des lieux de l'existant de l'interface de recherche en ligne détaillé dans la seconde partie.

²⁴ <https://www.etalab.gouv.fr/>

²⁵ <http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/>

²⁶ <http://www.kulttuurisampo.fi/>

²⁷ <https://www.deutsche-digitale-bibliothek.de/>

Deuxième partie

Les attentes des publics et des professionnels envers l'interface de recherche documentaire en ligne de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah

1. Présentation de l'institution de mon lieu de stage

Le Mémorial de la Shoah et son centre de documentation partagent les mêmes missions, menées grâce à différents services et activités. Le centre de documentation est composé de plusieurs services (bibliothèque, archives, photothèque, centre d'enseignement multimédia) présentés ci-dessous.

1.1 Le Mémorial de la Shoah et son centre de documentation

1.1.1 Présentation du Mémorial de la Shoah

Aujourd'hui premier centre d'information d'Europe à propos de l'histoire de la Shoah, le Mémorial de la Shoah est issu de la création du Centre de documentation juive contemporaine (CDJC) par Isaac Schneersohn. Immigré russe, juif, cet industriel est dépossédé de ses entreprises à cause des lois d'aryanisation. Avec plusieurs représentants des principales organisations juives et résistants, il crée en 1943 ce centre à Grenoble afin de réunir et de constituer des preuves de la persécution et de l'extermination des juifs. Après-guerre, les documents réunis servent de preuves aux différents procès intentés contre les nazis (procès de Nuremberg en 1945, procès de Klaus Barbie en 1987).

En 1953 la première pierre du Mémorial du martyr juif inconnu est posée en présence des politiques français et religieux. Le Mémorial du Martyr Juif Inconnu a été classé monument historique en 1991. Il accueille chaque année les principales cérémonies liées au souvenir de la Shoah organisées par l'État ou par des instances et associations communautaires juives. Le développement des recherches sur la Shoah et l'augmentation des activités proposées par le Mémorial du Martyr Juif inconnu ont abouti à la création du Mémorial de la Shoah en 2005. En 2012, un nouveau lieu de visite complémentaire du Mémorial de la Shoah a été ouvert à Drancy, à côté de l'ancien site de concentration et d'internement des juifs avant leur déportation pendant la Seconde guerre mondiale. Le Mémorial est financé avant tout par des fonds publics et privés, notamment par la Fondation pour la Mémoire de la Shoah (FMS).

Le Mémorial de la Shoah accueille environ 200 000 visiteurs par an. Les visiteurs viennent de France et de l'étranger. Dans le cadre d'un partenariat avec l'Éducation nationale (EN), un quart du public est composé de scolaires (collégiens et lycéens).

Les missions du Mémorial de la Shoah ont pour axe principal la transmission de la mémoire et de l'histoire de la Shoah à tous les publics ainsi que la collecte systématique de toutes traces relatives au sort des Juifs d'Europe pendant la seconde guerre mondiale.

Différents services permettent de mener à bien les missions du Mémorial de la Shoah :

- Le musée : l'exposition permanente présente un parcours chronologique et thématique constitué de douze séquences qui retracent l'histoire des Juifs de France pendant la Shoah. Accessible à tous les publics, l'exposition permanente comprend aussi un parcours spécifique pour les plus jeunes, à partir de 8 ans. Il existe aussi une exposition temporaire.
- Les activités pédagogiques et les actions de formation : l'Éducation nationale est partenaire agréé du Mémorial de la Shoah. Le Mémorial accueille chaque année des établissements scolaires de la capitale et de province. Le Mémorial organise aussi des sessions de formation pour les enseignants.
- La librairie : la librairie, sur place et en ligne, propose un large choix de livres sur le génocide des Juifs d'Europe, le nazisme, la résistance mais aussi de l'histoire et de la culture du peuple juif.
- L'accueil des familles de victimes : le Mémorial de la Shoah offre une aide aux familles de déportés et de victimes de la Shoah dans leurs recherches et constitution de dossiers de demande d'indemnisation
- Les voyages sur les lieux de mémoire : des voyages d'études sont organisés par le Mémorial dans différents lieux qui ont abrité l'extermination des juifs pour les groupes scolaires et les particuliers.
- Les ateliers : les enfants de 8 à 12 ans et les adultes peuvent assister et participer aux ateliers proposés par le Mémorial. Ces ateliers comprennent des activités pédagogiques liées aux thèmes de l'histoire de la Shoah. Ces activités sont encadrées par différents intervenants (artistes, historiens ...).
- La recherche et les publications : le Mémorial de la Shoah édite depuis 1946 La Revue d'histoire de la Shoah (anciennement le monde juif) qui traite principalement de l'histoire du génocide des Juifs et d'autres génocides. La maison d'édition de cette revue était à l'origine le centre de documentation juive contemporaine.

1.1.2 Présentation du Centre de documentation et de ses différents services

Ouvert à tous, le Centre de documentation juive contemporaine créé en 1943 (voir ci-dessus) est nommé « Centre de documentation du Mémorial de la Shoah » le premier janvier 2013. Il comprend plusieurs services détaillés ci-dessous.

En 2014, le budget de fonctionnement du centre de documentation fut égal à 19% du budget total du Mémorial de la Shoah.

Il rassemble plus 40 millions de pièces d'archives, 220 000 photos, 5000 affiches originales, 1228 revues de presse, de très nombreux journaux et périodiques et met à disposition du public sur site plus de 39000 ouvrages catalogués. Depuis sa création, il n'a cessé de réunir des documents sur différents supports. Ses collections sont constituées de documents ayant pour thèmes principaux la persécution des communautés juives durant la Shoah et leur extermination et des sujets connexes. Les documents proviennent d'organisations, de personnalités, de particuliers de dons et d'achats. Une permanence est tenue au Mémorial pour - acquérir les documents (archives, photographies, etc.) auprès de personnes privées et de familles. Le personnel du centre de documentation va aussi à la rencontre des donateurs dans toute la France afin de collecter des documents. Certains documents et photographies acquis sont périodiquement exposés en salle de lecture.

Le Centre de documentation a deux salles équipées de 12 postes informatiques, 4 postes de lecteurs-reproducteurs de microformes, et 55 places de travail sont mis à disposition des usagers. Les salles de lecture sont accessibles à toute personne justifiant d'une recherche sur présentation d'une carte d'identité, après avoir rempli un formulaire d'inscription annuelle. Les documentalistes présents en salle de lecture A aident les visiteurs pour la consultation des documents et leurs recherches documentaires.

La deuxième salle de lecture (la salle de lecture B) est la salle des usuels (dictionnaires, encyclopédies, ouvrages de référence ...). On peut aussi y consulter les ouvrages venant des fonds de la bibliothèque. Par manque de place et en raison du contenu sensible de certains documents, peu d'ouvrages sont directement accessibles au public. Le public de la bibliothèque ne peut emprunter de documents issus du centre de documentation mais peut les consulter sur place.

Les collections du centre de documentation sont accessibles en salle de lecture. Le public peut chercher les références bibliographiques via divers instruments de recherche : le catalogue informatisé, le fichier papier, et les inventaires. Un ordinateur permet d'avoir accès aux inventaires du centre de documentation et certains documents numérisés. La totalité des bases de données constituant le catalogue est accessible dans la salle de lecture. Une version allégée est disponible par l'intermédiaire du catalogue en ligne, accessible à distance par l'intermédiaire du site du Mémorial de la Shoah. Elle permet aux internautes de rechercher des notices bibliographiques cataloguées par les différents services du centre de documentation présentés ci-dessous.

Le service des archives

Les archives du Centre de documentation sont constituées d'un grand nombre d'originaux, acquis de la seconde guerre mondiale à nos jours. Les fonds d'archives proviennent de sources diverses : services administratifs, personnes, institutions, musées, personnes privées, etc.

Le service de la photothèque

La photothèque a été créée en 1994 à partir du fonds collecté depuis 1943 par le CDJC (8000 images environ faisaient alors partie des archives papiers). Son fonds iconographique a aujourd'hui plus que centuplé et est constitué de photographies, de cartes postales et d'affiches.

Ses documents sont relatifs à la vie des communautés juives touchées par la Shoah.

Depuis 1994, le service de la photothèque a acquis de nouveaux types de documents iconographiques et s'enrichit de nouvelles thématiques : cartes postales *Judaica*, affiches de cinéma ... Le fonds de la photothèque est globalement constitué d'originaux (négatifs, tirages, plaques de verre) mis à part les photographies fournies par les familles de victimes, souvent des tirages papier ou des copies numériques.

La photothèque s'attache à la conservation et la préservation des documents collectés. Le fonctionnement de la photothèque est similaire pour certains de ses aspects à une agence photo. Elle est chargée d'assurer la diffusion de ses collections et répond à des commandes de photos pour divers projets (projets documentaires, ouvrages, etc.)

Le Centre d'enseignement multimédia (CEM)

Le Centre d'enseignement multimédia du Mémorial de la Shoah est constitué d'une vidéothèque, phonothèque et médiathèque, ouvertes aux professionnels de l'image et au grand public. Les visiteurs ont accès à une dizaine de postes de consultation pour visionner les documents.

Différents types de supports sont accessibles (VHS, DVD, Cds...).

- Le fonds de la vidéothèque regroupe des œuvres cinématographiques, des documentaires et témoignages vidéo des survivants.
- Le fonds de la phonothèque comprend différents témoignages et émissions enregistrés, ainsi que des CDs d'artistes du folklore musical juif.
- La médiathèque rassemble divers programmes documentaires sur CD ou DVD traitant de l'histoire de la Seconde Guerre mondiale et de la Shoah. Elle donne accès à l'encyclopédie multimédia de la Shoah et à des bases de données recensant les victimes et résistants juifs de France.

1.2 Présentation de la bibliothèque

1.2.1 La politique documentaire de la bibliothèque

D'après Georges Perrin, Inspecteur général des bibliothèques, on définit généralement les collections spécialisées par «le ou les thèmes, la ou les disciplines et sous-disciplines, le ou les personnages qui en constituent le cadre et l'objet. De ce point de vue, on peut dire qu'elles sont souvent l'apanage de bibliothèques spécifiquement orientées vers l'étude et la recherche. Une collection spécialisée peut alors constituer à elle seule le fonds de la bibliothèque». La bibliothèque du Mémorial de la Shoah est une bibliothèque spécialisée, dont les collections portent principalement sur l'histoire de la Shoah, des communautés juives, de l'antisémitisme, du nazisme, de la seconde guerre mondiale. Elle met à disposition du public environ 80 000 ouvrages et périodiques liés à ces thèmes.

En 2014, la bibliothèque a acquis 6 261 documents, soit une augmentation de 40% par rapport à 2013. 74% des documents acquis étaient en langue française, le reste étant principalement en langue allemande et langue anglaise. Les ouvrages sont le plus souvent en français et en anglais (pour un public peu polyglotte aujourd'hui) mais il existe aussi un fonds important en allemand, en yiddish et en hébreu. C'est surtout le manque de lectorat en ces langues et des priorités budgétaires qui déterminent le fait que la bibliothèque se concentre sur les langues les plus accessibles au public (français, anglais, allemand).

Les thèmes des documents présents à la bibliothèque concernent :

- L'antisémitisme depuis l'Antiquité
- L'histoire des communautés juives
- L'Affaire Dreyfus
- Le Nazisme et La Shoah

La politique d'acquisition vise à compléter et augmenter les collections. Bertrand Calenge définit la politique documentaire comme « un ensemble cohérent de décisions et de processus relatifs à l'accroissement, à la mise en ordre et en valeur, à la communication et à la conservation de collections ». La politique documentaire des bibliothèques spécialisées a ses particularités. Les bibliothèques spécialisées sont aussi des bibliothèques dites patrimoniales. Le patrimoine documentaire qu'elles conservent est composé de documents divers dont la réunion en un même lieu fait la valeur de la collection.

La politique documentaire de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah est liée à la Shoah et à sa contextualisation. La bibliothèque du Mémorial de la Shoah participe à l'enrichissement

des fonds documentaires du Mémorial à travers l'acquisition et la diffusion de plusieurs types de documents : livres, périodiques, revues de presse, recueils de coupures de presse, tapuscrits, travaux universitaires.

Les collections d'une bibliothèque patrimoniale sont constituées d'acquisitions gratuites de documents divers (dons, legs, dépôt légal, collecte) et d'achats de documents anciens et récents. Les documents de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah sont acquis suite à des dons et achats de provenances diverses. Les donateurs (particuliers, chercheurs, institutions, services de presse ...) sont une source non négligeable pour l'acquisition d'ouvrages. La librairie transmet périodiquement à la bibliothèque une liste des nouveautés parues qui sont dans ses rayons. La lecture des revues spécialisées sur l'histoire de la Shoah et les propositions des marchands et vendeurs permettent de s'informer à propos des dernières parutions à acquérir. Les suggestions du public et du personnel sont aussi prises en compte.

1.2.2 Les activités de la bibliothèque

La bibliothèque catalogue les documents acquis et effectue un travail d'inventaire de ses collections, en particulier des périodiques. En 2014, par exemple, le travail d'inventaire a permis la mise à disposition du public de 1 264 revues de presse et recueils de coupures de presse. 180 tapuscrits et 500 travaux universitaires ont aussi été inventoriés.

Divers inventaires sont présents en salle de lecture :

- Journaux et périodiques
- Livres du Souvenir des communautés disparues
- Acquisitions récentes
- Revues de presse et de revues de coupures de presse
- Ouvrages en hébreu et en yiddish

Les inventaires du Fonds Silvain

D'autres sont en ligne :

- Inventaire de journaux et périodiques en langue allemande
- Inventaire de journaux et périodiques réalisé par le SUDOC
- Inventaire des revues de presse et des revues de coupures de presse
- Inventaire des fonds en yiddish et hébreu

La bibliothèque met aussi à disposition du public présent sur place et des internautes des documents numérisés. Des témoignages, des récits de guerre (années 1940 et 1950), des fonds ont été numérisés. Ces numérisations sont consultables sur poste informatique en salle de lecture et certaines sont en ligne sur le site internet du Mémorial de la Shoah.

La bibliothèque travaille quotidiennement avec les autres services du centre de documentation et du Mémorial de la Shoah.

1.3 Les points communs entre les services du centre de documentation

1.3.1 La coopération entre les services et institutions

La bibliothèque échange quotidiennement avec les autres services du Mémorial, en vue des expositions du musée et afin de répondre aux demandes du public. La bibliothèque participe aux événements du Mémorial dont le Salon du livre du Mémorial de la Shoah en juin 2015.

Les demandes en interne constituent pour chacun des services du centre de documentation l'occasion de présenter et de valoriser ses collections auprès des autres services. Le centre de documentation doit répondre à des demandes internes au Mémorial à l'occasion des préparations d'expositions et d'événements nécessitant de la documentation.

Le centre de documentation travaille aussi avec d'autres institutions, dont le United States Holocaust Memorial Museum (USA), le Musée d'Auschwitz (Pologne), Yad Vashem (Israël), des associations et amicales juives de France et certains musées français et européens exposant sur la Seconde Guerre Mondiale.

Le service des archives du centre de documentation contribue au portail EHRI, projet européen lancé en 2015. Ce projet comprend 42 pays dont les institutions mettent en ligne leurs archives liées à la Shoah pour que les internautes puissent les consulter à distance.

Les personnes qui font la demande sur place de documents aux services du centre de documentation (archives, bibliothèque, photothèque) les consultent le plus souvent en salle de lecture.

1.3.2 Le public de la salle de lecture

La politique documentaire concerne l'acquisition et la conservation des documents mais aussi leur communication et valorisation auprès des usagers. Il est primordial de connaître la composition du public pour orienter davantage la politique documentaire dans le sens de la demande des usagers.

Les principales données statistiques dont la bibliothèque dispose dépendent des statistiques de la salle de lecture qui compte le nombre de visiteurs et enregistre les personnes qui souhaitent consulter des ouvrages. D'après les chiffres du rapport moral 2014 de l'association du Mémorial de la Shoah, la salle de lecture du centre de documentation a reçu 6 082 lecteurs en 2014 (soit 7% de plus par rapport à 2013), dont 309 sont des nouveaux inscrits. 3 713 communications de documents en salle de lecture (4 345 en 2013)

Le public du centre de documentation du Mémorial de la Shoah est à l'image du public du Mémorial de la Shoah, extrêmement divers. Cependant, le public qui poursuit sa visite jusqu'au 4^{ème} étage pour aller au centre de documentation vient généralement pour faire des recherches documentaires. Ces chercheurs sont composés de professionnels et de particuliers, en particulier :

- Les professionnels issus des secteurs de l'audiovisuel, de l'édition, des musées, du cinéma, de la presse qui souhaitent consulter des documents afin de compléter leurs recherches pour illustrer un propos ou une œuvre.
- Les universitaires (de la licence au doctorat et plus) qui effectuent des recherches dans le cadre de travaux universitaires ou personnels.
- Les particuliers de tous âges qui viennent pour des recherches familiales et consulter des ouvrages.

Beaucoup de visiteurs viennent de l'étranger (États Unis, Allemagne, Italie, Israël, Angleterre, Espagne ...).

Le public s'adresse au personnel de la bibliothèque quotidiennement par l'intermédiaire de la salle de lecture, qui répond à ses demandes sur place mais aussi par mail et/ou par téléphone.

Le public a également la possibilité de faire des recherches en ligne.

2. La ré-informatisation du centre de documentation et le projet d'évolution de la bibliothèque pour la mise en ligne de ses ressources et son interface de recherche

2.1 Le projet de ré-informatisation du centre de documentation

2.1.1 La ré-informatisation de la bibliothèque au sein du centre de documentation

Le centre de documentation du Mémorial de la Shoah ainsi que le Centre d'enseignement multimédia sont en cours de ré-informatisation afin de valoriser les données des services.

La fédération de ces données les rendra accessibles au public à partir d'un point d'entrée unique. Une base pivot, plateforme commune à tous les services et dont les données vont redescendre vers chaque brique métier, est en cours d'élaboration.

2.1.2 Ma mission de stage à la bibliothèque

Dans le cadre du projet de ré-informatisation et de refonte de l'interface documentaire pour les années à venir, j'ai été conviée à observer l'existant, les possibilités, et ce qu'il serait éventuellement souhaitable dans l'idéal concernant l'accès et la valorisation des ressources documentaires en ligne de la bibliothèque.

L'état des lieux de l'existant portait sur la présence de la bibliothèque en ligne ainsi que l'interface de recherche côté utilisateur. Il a été mené lors de la première partie du stage et a été préalable au travail d'analyse des besoins du public. Ces travaux ont eux-mêmes donné lieu à la préconisation de spécifications fonctionnelles et techniques.

Ce travail a été permis par les échanges avec les professionnels du Mémorial de la Shoah, en particulier avec les personnes travaillant pour la bibliothèque qui ont répondu à mes questions concernant leur utilisation de l'interface de recherche en ligne.

2.2 L'état des lieux de l'existant de l'informatisation de la bibliothèque au sein du centre de documentation et du site internet du Mémorial de la Shoah

Concernant l'informatisation du centre de documentation du Mémorial de la Shoah, il s'agit d'un système vieillissant en cours de refonte. Comme tout système vieillissant, le site internet et le logiciel de bibliothèque laissent apparaître des manques et des défauts.

2.2.1 L'état des lieux de l'existant du SIGB et de l'OPAC

Des fiches papiers ont été utilisées pour le catalogage jusqu'aux années 2000. Le début de l'informatisation du Centre de documentation juive contemporaine date des années 1990. La base de données catalographiques est actuellement essentiellement sur Loris. LORIS est en UNIMARC pour tous les services du centre de documentation, avec une grille pour chaque. Ce logiciel a aussi permis d'informatiser jusqu'en 2005 le catalogue d'une partie des collections du service archives et d'une grande partie des fonds de la photothèque mais il n'est plus commercialisé et maintenu par son prestataire et certains problèmes sont récurrents depuis le passage à Windows 7, en particulier des bugs lors de la création de notices. Dans la base Loris, le centre de documentation dispose d'un thésaurus également commun aux services. Il est basé sur un vocabulaire géographique, historique et documentaire. Une partie des 39 000 ouvrages de la bibliothèque est cataloguée dans Loris et est visible sur le catalogue sur le web.

La particularité du centre de documentation est d'avoir une base mémorielle intitulée « base des noms », qui est une partie du système documentaire. A l'origine de la base archivistique des victimes et déportés, les noms étaient indexés dans un fichier papier. Aujourd'hui les informations sont versées selon certains critères sur le web. Les différentes sources sont fédérées, il y a des petites tables dans la base de données avec des liens vers des documents numérisés.

Le seul accès du public aux notices bibliographiques en ligne est un catalogue commun au centre de documentation pour les services suivants : archives, photothèque, et bibliothèque. Aucun de ces services ne dispose encore de portail documentaire 2.0.

2.2.2 L'état des lieux de l'existant de la présence de la bibliothèque sur le site web du Mémorial de la Shoah

La présence en ligne de la bibliothèque est stratégique pour que le public connaisse son existence physique et accède aussi à ses ressources en ligne (Cf 1ère partie). Cette présence peut être uniquement informative, ou constituer une médiation entre bibliothèque et visiteurs grâce à certains services et fonctionnalités.

En 2014, la fréquentation de l'ensemble des sites en ligne du Mémorial a augmenté : le nombre de visiteurs est passé de 331 129 à 394 929 (soit 16,79% de plus qu'en 2013). Depuis plusieurs années, le site internet du Mémorial de la Shoah contient une rubrique dédiée à la documentation. Elle présente les différents services du centre de documentation. La bibliothèque fait l'objet d'une sous rubrique particulière qui présente ses informations pratiques, son historique, ses collections, et donne accès à son catalogue en ligne. La refonte du site internet va enrichir cette présentation de la bibliothèque.

L'état des lieux de l'existant mené pendant le stage s'est appuyé en partie sur un constat des pratiques du public et des professionnels et une analyse de leurs demandes.

3. Les demandes du public et des professionnels

Le public et les professionnels ont chacun des attentes dans l'idéal à propos de la présence en ligne de la bibliothèque et des services proposés par l'intermédiaire de l'interface documentaire.

3.1 Les attentes du public

3.1.1 Les possibilités de recherches documentaires du public dans les collections de la bibliothèque

Le public de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah est en quête d'information(s).

Yves le Coadic, chercheur en sciences de l'information, définit l'attente d'information comme le fait de compter sur une information que l'on croit exister dans un système d'information. Or, ce besoin d'information peut susciter une anxiété de la part des usagers, en particulier lors des phases de formulation et de négociation du besoin d'information. Il est possible que cette anxiété soit accentuée lorsque les demandes d'informations touchent à la sphère familiale, ce qui est parfois le cas des demandes du public. Les demandes du public au personnel en salle de lecture proviennent souvent de particuliers qui souhaitent obtenir des informations à propos d'un ou de plusieurs membres de leur famille.

Le public de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah recherche des notices bibliographiques afin de consulter sur place des ouvrages. Il souhaite aussi consulter les inventaires de la bibliothèque pour lire des revues de presse, périodiques et Livres du souvenir. Pour cela, les chercheurs ont plusieurs possibilités de recherche. Pour trouver des documents en rapport avec les thèmes qui les intéressent, les personnes sur place peuvent consulter le fichier papier à l'étage, le catalogue en ligne, les inventaires de la bibliothèque accessibles sur un ordinateur en salle de lecture, et/ou de demander directement aux documentalistes présents à l'accueil en salle de lecture.

Demander aux documentalistes directement implique la volonté du chercheur à communiquer directement à d'autres personnes les thèmes de ses recherches. Or, certaines personnes préfèrent ne pas communiquer leurs recherches à d'autres pour des raisons de confidentialité.

Les étudiants ont aujourd'hui davantage l'habitude de rechercher des références à l'aide d'un catalogue en ligne et non à l'aide d'un fichier papier. Ceci peut paraître aujourd'hui fastidieux au premier abord et une partie de ce public peut se sentir ralenti dans sa tentative de recherche documentaire. Par contre, la génération née avant les *digital natives*²⁸ n'est pas familière de l'ordinateur et l'appréhension de l'ordinateur affecte près d'un tiers de ses nouveaux usagers. Les professionnels du centre de documentation sont confrontés à une évolution des attentes des utilisateurs et des fonctionnalités des logiciels de gestion documentaire.

Une interface de recherche en ligne, intitulée « catalogue en ligne du centre de documentation » est accessible à tout internaute du site du Mémorial de la Shoah. Cette interface fait partie du site du Mémorial de la Shoah et n'est pas gérée par le centre de documentation. Elle fait partie d'un module propre au site du Mémorial de la Shoah (en cours de refonte). L'évolution des systèmes d'information et leur obsolescence conduisent à la nécessité de changer d'outil. Le changement de SIGB s'inscrit désormais dans une démarche globale compte tenu de ses interactions avec d'autres applications. Ces évolutions conduisent à une ré-informatisation, opération complexe qui est effectuée par cycles dans les bibliothèques. Dans le cadre de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah, le SIGB utilisé (Loris) n'est plus commercialisé depuis plusieurs années. La maintenance n'est pas assurée et certaines fonctionnalités sont défectueuses, ce qui nuit au catalogage et à la diffusion des notices bibliographiques dans le catalogue en ligne. De plus, chaque service du centre de documentation souhaite avoir son propre logiciel de gestion documentaire, tout en ayant une interface commune pour la présentation du centre de documentation, actuellement peu développée avec l'interface existante. Une base pivot est en cours d'élaboration.

Le catalogue en ligne est une version allégée qui donne accès à une partie des données du centre de documentation (les fonds privés et les acquisitions les plus récentes ne sont pas accessibles). Il est composé de plusieurs bases de données dont le catalogue des collections (Archives, photographies, affiches, bibliothèque) et des bases de données individuelles dont la base des Victimes des persécutions antisémites, la base des Résistants Juifs et la base des Justes de France. Le public a la possibilité de faire une recherche globale en interrogeant toutes les bases ou une recherche différenciée en ciblant seulement les bases de collections ou de personnes. La recherche différenciée permet d'affiner les recherches en cherchant uniquement au choix les archives, les affiches, les photographies ou les ressources de la bibliothèque par élimination.

²⁸ Marc Prensky a introduit la notion de *digital natives* en 2001 pour désigner la génération actuelle des 15-25 ans qui ont grandi au contact du numérique dès leur enfance, en opposition aux *digital immigrants* nés avant eux.

Pour trouver les résultats qui l'intéressent dans les meilleures conditions possibles, chacun des publics de la bibliothèque a ses préférences en matière de mode de recherche. C'est aux professionnels que revient la tâche de faire en sorte que les différentes recherches du public se déroulent dans les meilleures conditions possibles.

3.1.2 L'élaboration du guide d'entretien et la conduite des entretiens

Le public peut exprimer ses demandes et suggestions d'amélioration au personnel. Ces demandes peuvent aussi être prédites en fonction de la connaissance de la composition des usagers et de l'observation de leurs pratiques. De plus, les demandes de consultation et d'aide à la recherche documentaire peuvent constituer un point de départ essentiel à la connaissance des attentes du public. Sa satisfaction peut être mesurée en fonction de fréquentation de la salle de lecture et de la hausse ou de la baisse du nombre d'inscrits. Concernant l'utilisation du catalogue en ligne, les mesures de fréquentation des sites web, peuvent être données par les fournisseurs d'accès de ces sites. Les statistiques de consultation des sites internet sont gérées par des logiciels dits analyseurs de logs qui comptent les connexions (logs) en provenance de divers ordinateurs clients. Un décalage important entre le nombre de visiteurs et d'inscrits peut être révélateur sur les habitudes du public de la bibliothèque. Si le nombre de visites est inférieur au nombre d'inscrits, il est probable que le public soit un public "peu connecté" et/ou que la page de recherche soit mal référencée. Mais les statistiques sont avant tout indicatives et ne permettent pas de connaître les attentes actuelles et potentielles du public. Afin que le public du centre de documentation puisse accéder le plus facilement possible aux documents et suggérer des améliorations éventuelles, il paraît important de l'interroger directement au moyen d'enquêtes. En fonction des résultats, des éléments nouveaux peuvent être apportés et orienter les actions de la bibliothèque.

J'ai élaboré un guide d'entretien pour les interroger. Ce guide d'entretien visait à constater les modes de recherche des utilisateurs et à connaître leurs attentes.

Pour son élaboration, j'ai repensé à mes propres découvertes des présentations des bibliothèques en ligne et utilisations des interfaces de recherches au cours de mes études, de ma vie de tous les jours et du stage. Après avoir lu plusieurs guides d'entretiens, j'ai préparé une première version que j'ai revue avec ma directrice de mémoire. Puis je l'ai abrégée avec ma responsable de stage pour qu'elle soit plus ciblée.

J'ai ensuite pris contact avec environ une dizaine de personnes travaillant au Mémorial de la Shoah. Il s'agit d'un échantillon réduit mais selon les mathématiciens Nielsen et Landauer, interroger 5 utilisateurs permet de détecter 80 % des problèmes ergonomiques d'une interface. Il y a effectivement eu beaucoup de réponses différentes et assez complémentaires. L'ensemble des participants interrogés avaient plus de 18 ans et l'habitude d'interroger des catalogues en ligne. Ce public était constitué des personnes en stage et en cdd pour le Mémorial. Elles avaient pour la plupart fait des études universitaires et travaillaient pour la bibliothèque, les archives et le centre de documentation. Ces personnes avaient aussi utilisé une interface de recherche lors de leurs études ou pour leurs recherches personnelles. De plus, elles avaient parfois contribué au catalogage et à l'indexation de documents pour le centre de documentation. Cependant, ces personnes ne connaissaient pas toutes l'interface de recherche en ligne du Mémorial de la Shoah.

Les entretiens étaient composés de questions fermées pour la plupart et de scénari de recherches. Ces scénari de recherche ont été préparés afin d'observer en direct les choix effectués par les usagers devant les tâches à réaliser (trouver l'accès au catalogue, rechercher une information, interroger une base de données, trier ses résultats ...). Il s'agissait de recueillir un certain nombre de suggestions en termes de services et de fonctionnalités et d'évaluer qualitativement le niveau de compréhension et de satisfaction des usagers à propos de l'interface de recherche pour mieux comprendre leur(s) besoin(s) et réfléchir aux évolutions éventuelles dans l'idéal.

J'ai eu l'occasion de les interroger pendant une demi-heure environ en restant à leurs côtés pendant leurs recherches documentaires. Les premières questions du guide d'entretien étaient centrées sur l'environnement de travail et l'activité de l'individu qui l'amènent à chercher des informations. La suite des questions avait pour but d'observer les parcours de recherche effectués par l'interrogé pour accéder à l'interface de recherche, ses fonctionnalités et services. Les personnes interrogées étaient invitées à me communiquer leurs propres observations au fur et à mesure des difficultés rencontrées mais je ne suis pratiquement pas intervenue lors de leurs recherches pour les guider. Pendant les entretiens, j'ai écrit les réponses des interrogés et j'ai pris des notes en observant leurs recherches documentaires.

La compréhension ou non compréhension des usagers face la terminologie utilisée sur l'interface et les fonctionnalités proposées a été observée pendant ces entretiens exploratoires et a permis de compléter les premières observations obtenir des suggestions en termes de services et d'ergonomie.

3.1.3 Les résultats des entretiens exploratoires et les premières suggestions

Si la primo-connaissance de cette interface de recherche par quelques personnes interrogées a pu influencer leur aisance, plusieurs observations ont néanmoins été communes à tous les usagers. Le public interrogé est globalement satisfait. Il réussit à accéder au catalogue en ligne et à trouver les informations demandées.

Les demandes des personnes interrogées sont diverses mais convergent pour la plupart vers la création de plusieurs fonctionnalités et de services en ce qui concerne l'accès, la recherche et la personnalisation. Certaines demandes des usagers sont récurrentes, en particulier l'importance de l'accès à l'interface de recherche et de la simplicité pour effectuer une

recherche documentaire et trier les résultats. Certains usagers réclament un besoin d'identification des usagers lors des recherches.

Ces demandes peuvent être liées à la navigation habituelle sur le web des usagers face aux modèles des interfaces de recherche des sites d'informations et des sites commerciaux, largement utilisés par la population. Les réseaux sociaux sont utilisés également par la majorité des internautes et accroissent le besoin de personnalisation des services.

Ces besoins d'information et de services éventuels constatés pendant les entretiens ont permis de réfléchir à des solutions dans l'idéal pour optimiser les recherches et consultations du public.

L'accès à l'interface de recherche

Dès la page d'accueil (actuellement en cours de refonte), le catalogue en ligne du centre de documentation est accessible dans le bloc de gauche. La rubrique « Archive et documentation » placée dans le bandeau central permet aussi aux internautes d'accéder au catalogue. Le signalement du catalogue en ligne permet aux utilisateurs de le trouver facilement. Cette possibilité est nécessaire pour que l'utilisateur puisse démarrer ses recherches. Présenter le catalogue de la bibliothèque en décrivant l'historique de la constitution de ses différentes bases de données et indiquer les modes de recherches possibles pour guider l'internaute dans ses recherches est très apprécié par les internautes interrogés, de même que la présence d'une page d'aide qui donne aux internautes des indications de recherche. L'accès et la présentation sont essentiels pour les usagers.

Permettre à tous les utilisateurs d'effectuer des recherches est primordial. L'interface de recherche est en français ou en anglais, selon le choix de l'utilisateur. Le public interrogé était francophone. Cependant, plusieurs personnes maîtrisaient d'autres langues et/ou connaissaient des usagers étrangers qui utilisent la même interface de recherche. La paramétrer dans d'autres langues (allemand, hébreu ...) pourrait faciliter la tâche à de nombreux autres utilisateurs. De plus, un accès pour les handicapés visuels grâce à certains logiciels de lecture d'écran permettrait l'accès à davantage de publics.

Les différentes possibilités de recherches

Une fois que l'utilisateur a pu accéder à l'interface de recherche, il souhaite accéder aux ressources numériques provenant des différents services du centre de documentation. Le fait de pouvoir effectuer une recherche globale et/ou une recherche différenciée (voir ci-dessus) est utilisé par les usagers. Les usagers interrogés souhaiteraient utiliser les mêmes techniques (critères de choix, tri des résultats ...) que celles utilisées avec leurs moteurs de recherche habituels.

Permettre à l'utilisateur d'effectuer une recherche simple et une recherche avancée avec davantage de critères de recherche (date, auteur, langue, service ...) est une nécessité pour

la plupart des usagers interrogés, de même que la possibilité d'obtenir des suggestions de mots sur le modèle de Google en tapant les premiers mots de la requête (auto-complétion).

De plus, il semble important pour les utilisateurs de distinguer les possibilités de recherche pour orienter davantage leurs recherches. A cette fin, la recherche fédérée est particulièrement utile. Elle va permettre à l'utilisateur de choisir son fonds documentaire pour des recherches plus précises.

Le tri et le filtrage des résultats sont aussi réclamés par certains utilisateurs avec l'ajout de facettes comme la source des documents, leur date de création, leur auteur ...

Les internautes souhaitent aussi accéder à des résultats enrichis. La recherche dans le catalogue de la bibliothèque ne se limite plus à la simple localisation et à la disponibilité des documents. Les usagers aimeraient que certaines notices soient reliées à des liens hypertextes afin d'accéder à des renvois vers d'autres notices de documents, voire sur Internet pour compléter leurs recherches.

La personnalisation des recherches

Les internautes ont actuellement la possibilité de sélectionner les résultats au fur et à mesure des résultats. La majorité des internautes interrogés est satisfaite de cet historique de recherche et aimerait le consulter à nouveau lors de prochaines recherches pour éviter de perdre du temps. D'autre part, certains usagers souhaiteraient avoir un compte personnel pour s'identifier lors de leurs recherches et bénéficier de certains services.

Lors de leurs recherches, les utilisateurs interrogés auraient souhaité l'avis d'un professionnel pour rechercher des ouvrages liés à un thème particulier. Pour les internautes étant dans l'impossibilité de demander directement des suggestions aux documentalistes présents en salle de lecture, la présence de suggestions en ligne selon leur profil pourrait répondre à leurs demandes.

Les attentes du public sont liées à celles des professionnels.

3.2 Les attentes des professionnels

Pour sélectionner l'offre de ré-informatisation qui convienne le mieux au contexte de travail, il convient d'analyser les demandes du public et des professionnels. La tendance est actuellement l'association d'offres groupées associant SIGB et portail pour satisfaire les attentes du public qui recherche des services 2.0 et celles des professionnels qui souhaitent davantage de fonctionnalités pour le SIGB.

3.2.1 Les fonctionnalités du SIGB et de l'OPAC à améliorer

Plusieurs outils sont proposés par les principaux fournisseurs de portail de bibliothèque afin d'améliorer les fonctionnalités existantes et d'en utiliser de nouvelles.

Certains paramètres de l'OPAC de Loris sont difficilement accessibles et réglables et l'absence de maintenance empêche une gestion documentaire efficace. La ré-informatisation devra prendre en compte de nouveaux paramètres pour le catalogage, la gestion de la recherche et de la navigation au sein du système d'information.

Le catalogage et l'indexation des notices demandent beaucoup de temps aux professionnels. Effectuer une recherche vers des sources externes grâce à l'intégration de connecteurs entrants et sortants pour, en partie gestion comme sur l'OPAC, interroger tous les entrepôts OAI, serveurs Z3950, Web services Amazon, etc., afin d'intégrer ensuite les notices à la base peut faire gagner un temps précieux au personnel de la bibliothèque.

La bibliothèque souhaite valoriser le travail de catalogage et d'indexation réalisé en back office en mettant en ligne les notices des documents catalogués. La visibilité de la base par d'autres catalogues et moteurs de recherche permettrait à davantage d'utilisateurs d'accéder aux ressources mises en ligne par la bibliothèque.

3.2.2 La présentation des activités de la bibliothèque aux usagers par l'intermédiaire d'un portail de bibliothèque

La bibliothèque est déjà présentée sur le site internet du Mémorial de la Shoah (historique, informations pratiques) dans la rubrique Archive et documentation. Cependant, la présentation de la bibliothèque par l'intermédiaire d'un portail de bibliothèque permet une focalisation sur les ressources de la bibliothèque et une interaction entre les internautes et les professionnels.

La bibliothèque aimerait présenter en ligne ses activités au sein du Mémorial et du centre de documentation. La présentation de la politique documentaire, et de produits documentaires dont des bibliographies relatives aux expositions, la valorisation de fonds spécialisés et des inventaires de la bibliothèque, peuvent être rendus directement accessibles dès la page d'accueil du portail et montrer la vitalité de la bibliothèque.

La médiation passe aussi par la création d'un espace dédié à la communication entre le personnel et les usagers. Cet espace peut permettre des suggestions de lecture et/ou d'achats.

Sur le modèle de la lettre d'information envoyée par le Mémorial de la Shoah aux inscrits, l'envoi de courriels aux usagers inscrits à la bibliothèque les informerait des dernières activités de la bibliothèque.

La création d'un espace personnel pour les usagers leur permettrait de rentrer en contact avec le personnel de la bibliothèque afin d'améliorer leurs recherches documentaires. Au fur et à mesure du traitement de sa demande par le professionnel, l'utilisateur peut suivre les étapes, répondre aux questions du professionnel, préciser sa demande en ligne et recevoir une réponse personnalisée.

La mise en œuvre dans l'idéal de la gestion de la demande des fonctionnalités et services de l'interface de consultation et de recherche sera détaillée dans la troisième partie.

Troisième partie

La mise en œuvre des spécifications fonctionnelles et techniques

1. Les spécifications fonctionnelles et techniques attendues

Les observations des répondants pendant qu'ils faisaient des recherches documentaires, leurs réponses et leurs propres observations, voire parfois leurs suggestions et le classement de ces observations selon la facilité de navigation et la satisfaction apparente des usagers face à l'ergonomie de l'interface, ont dégagé des pistes de spécifications utiles pour l'interface de recherche. De plus, les échanges menés lors du stage et le triple regard croisé avec le public, et les professionnels au cours de ma mission a contribué à la préconisation de spécifications.

Les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées ci-dessous correspondent aux enjeux des bibliothèques en termes d'accessibilité et de navigation offerte aux publics et professionnels. Elles répondent aux besoins actuels de la bibliothèque du Mémorial et sont exprimées en termes de finalités attendues par les publics et professionnels dans l'idéal.

Ces spécifications paraissent nécessaires pour proposer aux usagers une interface facile d'accès et intuitive qui ne nécessite ni compétence technique ni apprentissage particulier pour faire des recherches documentaires.

1.1 Les spécifications fonctionnelles désirées pour l'interface de recherche

Les spécifications fonctionnelles expliquent les objectifs des fonctions de service attendues.

1.1.1 Les spécifications fonctionnelles souhaitées pour l'accès à l'interface de recherche, les modes de recherche et la présentation des résultats

Ces spécifications concernent donc en particulier la recherche et la présentation des résultats aux internautes ainsi que les demandes des professionnels.

L'accès à l'interface de recherche

L'accès à l'interface de recherche est primordial et doit être très visible pour l'internaute.

- Écourter le temps d'accès et orienter la navigation de l'internaute : accéder en moins de trois clics au document ou à la page répondant aux attentes de l'internaute, en balisant le chemin avec des appellations explicites à des endroits pertinents, pour qu'il soit sûr de son choix en cliquant.
- Préciser la navigation à l'internaute pour qu'il ne décroche pas du site: donner des indications de position et de direction par rapport au site web général pour que l'utilisateur se familiarise vite avec la structure du site et ne perde pas de temps à visiter des pages qu'il connaît déjà.
- Proposer des parcours de navigation adaptés : adapter la navigation aux types de visiteurs, en cohérence avec les compétences et les attentes du public cible. Les utilisateurs de l'interface de recherche du Mémorial font partie de différents types de publics. Mais on peut supposer que tous réclament une navigation simple et adaptée en fonction de leur profil. Leur navigation peut aussi être facilitée par des modes de recherches différents correspondant à leur type de public.

Les modes de recherche

L'internaute doit avoir la possibilité de choisir le mode de recherche qui lui convient le mieux.

- Recherche simple : la recherche simple se fera en plein texte. L'utilisateur saisira une chaîne de caractères dans une barre de recherche identifiable dans l'interface du site web.
- Recherche avancée : l'utilisateur aura également la possibilité de faire une recherche avancée avec davantage de critères que ceux présents pour la recherche simple. .
- Recherche booléenne : permettre à l'internaute d'effectuer 3 opérations ensemblistes de base – intersection (ET) – union (OU) – différence (SAUF), pour préciser le plus possible ses requêtes et avoir une plus grande pertinence des résultats.
- Recherches thématiques : encourager les visiteurs qui ne connaissent pas le Mémorial à effectuer des recherches documentaires grâce à des recherches balisées avec des thématiques identifiées. L'exploration thématique permet à l'utilisateur de naviguer dans une arborescence de mots-clés en partant de termes génériques pour arriver aux termes spécifiques. Les thématiques proposées seront celles les plus susceptibles d'intéresser l'internaute (en fonction de la popularité des demandes adressées à la bibliothèque).

- Recherche multicritères : accéder aux ressources recherchées selon certains critères permettant de restreindre un résultat par auteur, thèmes, types de documents, date, etc.
- Une interface de recherche : proposer une interface unique pour contourner le choix parfois trop large des bases à interroger. La recherche fédérée peut élargir les perspectives de nouvelles sources d'informations tout en partant de la seule requête de l'utilisateur.

Une seule requête permettra de consulter plusieurs sources de données, hétérogènes tant du point de vue des formats que des contenus des données des résultats.

Les modalités de présentation et d'exploitation des résultats

Les résultats doivent être présentés le plus clairement possible aux usagers.

- Aider l'utilisateur à appréhender rapidement les résultats : chaque occurrence du mot clé recherché est surlignée pour que l'utilisateur visualise plus facilement les résultats. De plus, une visualisation synthétique des bases interrogées avec le nombre de résultats pour chacune permet de n'afficher que les résultats d'une base sélectionnée. À l'inverse, l'utilisateur peut étendre sa recherche aux bases non interrogées. La liste d'affichage des résultats sera dé-doublonnée avec la présentation d'une seule notice d'un document pour éviter la confusion entre deux résultats si un même document est disponible dans deux sources différentes.
- Paramétrer le nombre de réponses par page : en cas d'un nombre de résultats supérieur à un seuil pré-paramétré, les résultats s'afficheront sur plusieurs pages.
- Trier et classer les résultats : différentes modalités de tri seront proposées : ordre alphabétique du titre, ordre alphabétique auteur, ordre chronologique, classement thématique, classement par source, classement par date ...
- Renseigner sur l'emplacement et la disponibilité ou non du document recherché : un symbole renseignera l'utilisateur sur l'emplacement de la ressource : en ligne et/ou à la bibliothèque, consultable ou non.
- Renvoyer vers d'autres résultats : les usagers pourront accéder par des liens hypertextes à des contenus et à des renvois vers d'autres notices de documents pour compléter leurs recherches.
- Télécharger et/ou imprimer : l'utilisateur pourra facilement imprimer et sélectionner le(s) résultat(s) en le(s) mettant dans son propre panier de sélection accessible via son compte utilisateur.

- Diffuser des résultats : il pourra ensuite envoyer les références du document par email avec la possibilité de le faire dans différents formats (XLS, CVS, RTF, PDF).

1.1.2 La présentation des informations aux internautes et la création d'un compte personnel

- Diffuser des informations sur l'actualité de la bibliothèque et du centre de documentation : renseigner le public sur les informations récentes avec un fil d'actualité qui sera la page précédente de l'interface de recherche et proposer une inscription à la newsletter du musée, voire de la bibliothèque.
- Créer un compte utilisateur : les usagers peuvent disposer sur le portail de leur bibliothèque d'un compte personnel, qui facilite la gestion de leur compte utilisateur avec la possibilité d'effectuer des réservations, propositions d'acquisitions, et la sauvegarde de leurs résultats de recherches (panier de notices et historique).
- Dialoguer avec les utilisateurs : certains dysfonctionnements peuvent apparaître au cours de la navigation et des recherches, ce qui nécessite un outil de suivi et d'aide aux usagers. Pour permettre de débloquer un internaute en difficulté, une page d'aide qui répond aux interrogations des internautes se révèle très utile.
- Gérer les nouveaux inscrits : les inscriptions sont faites en salle de lecture mais d'autres pourraient être réalisées en ligne par les internautes eux-mêmes via le formulaire d'inscription pour assurer une liaison entre les inscrits de la bibliothèque physique et numérique. A chaque nouvelle inscription en ligne, la validation devra être effectuée via le back-office. Un mail de bienvenue est ensuite toujours envoyé à chaque nouvel inscrit.

1.2 Les spécifications techniques désirées pour l'interface de recherche

1.2.1 Les spécifications techniques de recherche et de présentation des résultats

Les spécifications techniques expliquent les moyens mis en œuvre pour assurer les spécifications fonctionnelles requises ci-dessus.

Les outils et fonctionnalités nécessaires

L'interface de recherche sera intégrée au site web du Mémorial et interrogera ses divers fonds via une interface unique et intuitive. Cette interface s'appuiera sur différents outils dont le Content Management System (CMS) et le SIGB.

Le CMS est l'outil web qui permet à son utilisateur de créer et de mettre en ligne du contenu. Il est comparable à l'interface d'un traitement de texte et dispose de fonctionnalités d'export des données. Mais les solutions du CMS ne pouvant assurer qu'une gestion documentaire simple. Il ne doit demeurer qu'une brique devant être interopérable avec les autres briques dont celle du SIGB.

Le logiciel permettra :

- d'intégrer, d'importer, de saisir et d'éditer des notices documentaires; d'associer différents média aux notices (images fixes, images animées, fichiers sonores, fichiers PDF, etc.). Les professionnels pourront interroger en modes simple ou complexe les notices au moyen d'une base de données.

- de gérer des vocabulaires scientifiques et des listes d'autorité que le prestataire pourra fournir ainsi que des thésaurus validés par la bibliothèque.

- de produire des fichiers textes et images compatibles avec les normes de catalogage en vue d'exports.

- de gérer des droits d'accès (profils) en fonction de différentes natures de collections et catégories d'utilisateurs (administrateur, public ...).

L'accès à l'interface de recherche

L'interface de recherche sera limitée en pages de contenus (déjà un site web pour le Mémorial) mais il est important de rendre ses contenus lisibles et dynamiques pour le confort de l'utilisateur.

- Localisation de l'internaute : l'ergonomie repose sur la navigation entre les différentes pages web. Le chemin de l'internaute entre ces différentes pages doit pouvoir être visuellement identifié. Les gabarits élaborés avec le prestataire devront prévoir une page dynamique, miroir de l'ensemble du site. Ce dynamisme peut être assuré par des menus multiples (menus déroulants, menus contextuels) et des rubriques obligatoires signalées par une icône visuelle (astérisque, loupe ...). Tous les liens hypertextes sont

- visibles et distingués du reste du texte. La couleur du titre change après avoir cliqué sur un lien pour éviter à l'internaute de cliquer deux fois sur le même.

Toutefois, il faut absolument éviter une surcharge de menus, de couleurs ou d'icônes, désagréable à l'œil et fatigante pour les internautes.

- Accès à l'interface de recherche : un fil d'Ariane permettra à l'utilisateur de savoir où il se trouve dans l'arborescence du site et de « revenir sur ses pas ». En moins de trois clics, l'utilisateur arrive sur le formulaire de recherche choisi. Une recherche rapide est possible à tout moment où il se trouve (encart isolé en haut à droite ou à gauche, barre de recherche latérale ou supérieure).

Les différents modes de recherche

- Choix du mode de recherche : l'utilisateur pourra choisir un intitulé de critère de recherche ou plus dans le(s)quel(s) il souhaite chercher. L'utilisateur inscrit ensuite les mots de sa recherche dans la ou les barres de recherche correspondant au(x) critère(s) de recherche sélectionné(s). L'utilisateur saisit un mot en étant guidé dès la saisie d'au moins 3 lettres par une proposition de mots (auto-complétion). Pour affiner sa recherche, l'utilisateur peut sélectionner des champs et des données à l'intérieur des champs qui sont présentés à droite des résultats sous forme de cases à cocher.

- Pertinence de la recherche : pour éviter le bruit et/ou le silence documentaire, les index d'interrogation "unitermes" seront associés à une liste de mots vides (articles, pronoms, prépositions), ce qui permettra de les exclure lors de la recherche. De plus, le transcodage sera toujours insensible à la casse et insensible aux accents.

- Recherche simple et recherche avancée : la recherche simple se fera simultanément sur plusieurs champs, sur le modèle des moteurs de recherche. Les champs interrogés pour ce mode de recherche seront : le titre, l'auteur, l'éditeur, la source, la thématique, les mots-clés, le résumé. La recherche avancée pourra se faire sur davantage de critères : auteur, langue, mots du titre, mots du titre ou du résumé, thématique, mots-clés, date de publication (possibilité de borner les dates), type de document.

- Recherche avec les opérateurs booléens : l'utilisateur pourra choisir entre les opérateurs « ET » et « OU » pour combiner deux critères de recherche. Par défaut, l'opérateur sélectionné est « ET ».

- Recherche avec facettes : plusieurs facettes préciseront les requêtes : date, auteur, langues, service, lieux, personnes, organisations. Ces facettes sont créées par les métadonnées fournies par les éditeurs des ressources numériques. Il n'est pas nécessaire

- pour l'internaute de connaître le système ni son fonctionnement pour affiner ou au contraire élargir sa recherche. Le choix des bases à interroger et la traduction des requêtes dans des termes compris par les différents répertoires de ressources seront réalisés côté « back office ». Les ressources interrogées peuvent être des ressources primaires non structurée ou des ressources secondaires structurées, de nature et de format différents.
- Recherches thématiques : plusieurs thématiques seront couvertes dans chacune des bases de données, d'où la pertinence de la mise en place d'une recherche fédérée. La mise en place de ce type de recherche nécessite pour chacune de ces thématiques un thésaurus transversal qui prenne en compte la correspondance entre les différents termes utilisés pour une même expression sur les différentes bases.
- Recherche fédérée : la recherche fédérée implique que les bases de données soient interrogeables en ligne, comme un OPAC web, ou exportables dans un entrepôt OAI qui alimentera un index interrogeable en ligne. Il faut mettre à jour le répertoire de ressources et installer la dernière version du module OPAC Web afin de rendre la base de données interrogeable en ligne. Les notices de chaque base sont basculées dans un entrepôt OAI moissonné selon une fréquence prédéfinie. Chaque base de données est interrogée par un serveur propre qui traduit les requêtes et les réponses en Z39.50. Il faudra aussi mettre en place une fonction de dé-doublonnage des notices qui privilégiera les notices les plus récentes aux notices les plus anciennes.
- Le logiciel devra pouvoir intégrer des données au format MARC, EAD, Dublin Core. L'intégration des données en provenance de sources hétérogènes suppose que le portail soit un système ouvert. Cependant, décrire la disponibilité et le fonctionnement du connecteur pour la collecte des données est indispensable. Le respect total de la sécurité pour des sources hétérogène identifiées et d'autres à venir doit être assuré.

Divers composants logiciels réunis ont pour but de mettre en œuvre toutes les fonctionnalités souhaitées mais la mise en place devra passer par un intégrateur qui aura pour fonction d'assembler les différents éléments.

L'affichage des résultats

- Accès aux résultats : accès à l'information complète en cliquant en cliquant sur le titre du résultat de sa recherche ou sur un lien intitulé « visualiser le résultat ».
- Présentation selon le nombre de résultats : les réponses sont parfois nombreuses. Dans le cas d'une recherche qui générerait plus de 100 résultats, le message suivant sera adressé à l'utilisateur : « Votre recherche a généré plus de 100 résultats. Vous pouvez

- visualiser les 100 premiers résultats. Vous pouvez aussi modifier votre recherche ou en lancer une nouvelle». On doit aussi avoir la possibilité d'afficher tous les résultats, un message subsidiaire sera adressé à l'utilisateur « Vous pouvez afficher tous les résultats ». Dans le cas d'une recherche qui ne générerait aucun résultat, le message suivant sera adressé à l'utilisateur : « Aucun document n'a été trouvé avec vos critères de recherche. Vous pouvez aussi modifier votre recherche ou en lancer une nouvelle ».

Un bouton présent en bas de page permettra de passer aux pages suivantes de résultats. Néanmoins, l'utilisateur aura la possibilité d'afficher tous les résultats sur la même page. L'utilisateur pourra choisir d'avoir moins de résultats par page (minimum 5).

- Précisions à propos des résultats : les résultats seront affichés en liste, avec une icône représentant une fiche à gauche et le texte à droite de l'icône, comprenant le titre de la fiche, l'auteur (et le lien vers la fiche auteur associée), la date de création du document, et les deux premières lignes du résumé.

- Classement des résultats : l'utilisateur pourra modifier le classement par défaut en effectuant un tri par pertinence (par rapport au mot sélectionné), au titre (ordre alphabétique A-Z) ou par date de création. Les résultats sont affichés par ordre de pertinence et indiquent le titre de la rubrique associé à son code couleur.

- Nouvelle recherche : l'utilisateur aura la possibilité de retourner sur l'interface de saisie pour modifier sa recherche ou en lancer une nouvelle. Dans le cas d'une modification, les critères de recherche dernièrement saisis seront conservés sur le formulaire de saisie. Dans le cas d'une nouvelle recherche, l'utilisateur sera renvoyé sur un formulaire vierge.

- **L'exploitation des résultats**

- Identification de l'utilisateur : il faut éviter que l'utilisateur ait à saisir son mot de passe lorsqu'il doit accéder à un des services ci-dessous.

- Impression et téléchargement des résultats : sur la page de la fiche, l'utilisateur a accès à la totalité de la fiche et à la fiche liée correspondante. Plusieurs options sont possibles. Il peut télécharger le PDF de la fiche (clic sur l'icône PDF) et/ou imprimer directement la fiche (clic sur l'icône impression). Il peut aussi enregistrer le document, sauf restriction de droit (dans ce cas l'impression et l'enregistrement sont bloqués).

- Historique des résultats : pour accéder à l'historique, il faut cliquer sur « historique » dans la barre de navigation. La page historique de recherche contient la liste des recherches effectuées depuis le début de la session. On peut cliquer sur une recherche et ainsi rouvrir la page des résultats obtenus.

- Sélection des résultats : l'utilisateur pourra sélectionner les notices qui l'intéressent (cases à cocher) et les mettre dans un panier visible en permanence, avec le nombre de notices qu'il contient.
- Utilisation des résultats : pour exporter des bibliographies à partir des résultats sélectionnés, la compatibilité avec les logiciels de gestion bibliographique tels que Zotero ou Endnote sera assurée.

Le logiciel devra être en mesure d'analyser des données structurées ou semi structurées telles que les données du web sémantique. Les spécifications fonctionnelles et techniques peuvent être enrichies par le web sémantique.

1.3 Les apports du web sémantique

1.3.1 Les nouvelles possibilités induites par le web sémantique

L'informatique documentaire évolue avec le web sémantique, qu'il s'agisse des thésaurus ou du catalogage. Le thésaurus du Mémorial est actuellement commun aux trois services du centre de documentation mais va être modifié lors de la ré-informatisation à venir.

La pertinence des résultats est remise en cause par la recherche utilisant différentes sources. En effet, différents répertoires de ressources peuvent utiliser différents langages d'indexation et donc différents thésaurus. Il n'y a alors pas la possibilité de faire des requêtes fines car un même concept peut être représenté par des descripteurs hétérogènes selon le thésaurus utilisé. De ce fait, des documents qui auraient pu intéresser les chercheurs peuvent demeurer invisibles à l'utilisateur, qui se retrouvera face à un bruit ou à un silence documentaire, selon le descripteur sélectionné.

Mais le web sémantique modifie certains standards et permet d'améliorer la recherche. En 2007, cinq pays ont voté pour travailler sur la norme ISO 25964²⁹ : les Etats-Unis, la France, le Royaume-Uni, l'Espagne et l'Allemagne. Cette norme a pour but de formaliser les thésaurus en accord avec les standards du web sémantique. Les thésaurus sont structurés selon un modèle de données métier sous forme d'un schéma de classes UML. L'interopérabilité est désormais possible entre deux ou plusieurs thésaurus ou entre thésaurus et d'autres vocabulaires. Cette norme prend aussi en compte le multilinguisme. Pour élargir les résultats de la recherche, un thésaurus transversal utilisé avec les

²⁹ http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail.htm?csnumber=53657

technologies du web sémantique permet qu'un mot-clé sélectionné par l'utilisateur corresponde à un descripteur synonyme dans les différentes bases de données. Grâce aux thésaurus construits pour chacun des ensembles de champs communs, la sélection d'un terme dans la liste de choix permettra à l'utilisateur de voir s'afficher l'ensemble des notices présentant des descripteurs synonymes dans les différentes bases de données. Il n'y aura pas de données redondantes : chacun crée les données dont il a besoin et récupère les informations qui existent déjà.

Grâce à cette nouvelle norme, les utilisateurs pourront donc trouver l'information plus facilement.

Le catalogage évolue également. Le catalogage des ressources documentaires se sert de nouvelles modélisations de données pour intégrer le web sémantique et s'agréger avec d'autres données. RDA (Resource Description and Access) est un nouveau cadre pour la description et l'accès aux ressources. RDA repose sur les modèles conceptuels FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records) et FRAD (Functional Requirements for Authority Data) et s'appuie sur le formalisme informatique entités-attributs-relations. Les États-Unis, l'Australie, le Canada, le Royaume-Uni et l'Allemagne ont décidé d'utiliser RDA en 2013.

Pour sortir de la notion de catalogue et s'intégrer dans le web, il n'y a pas besoin de moissonnage ni de collecte de métadonnées : les données sont disponibles directement sur le Web. Il n'y a pas non plus de problème de traçabilité des informations. Grâce aux identifiants uniformes de ressources (URI), il est possible de revenir aux données sources. Les professionnels doivent maintenant se servir de ces évolutions.

1.3.2 La mise en place d'un projet comprenant des spécifications sémantiques

Le rôle du professionnel de l'information est de permettre l'interopérabilité en utilisant les langages structurés compréhensibles par les machines tout en les rendant aussi accessibles aux usagers, grâce à diverses compétences et étapes.

Des compétences professionnelles spécifiques sont requises, en particulier informatiques. S'il n'y a pas de conversion car chacun utilise son propre format de métadonnées, ceci n'empêche pas de rassembler des triplets au format RDF, de donner des identifiants persistants, d'attribuer des URIs, de modéliser des schémas de données, etc. La maîtrise de XML est également nécessaire pour la transformation de données en RDF. Afin de pouvoir transformer et convertir des données en RDF, il est important de bien connaître les données

de base. En bibliothèque, ceci nécessite la maîtrise de l'informatique pour faire face aux évolutions du SIGB, en particulier pour ce qui concerne les règles et systèmes de saisie, les formats d'enregistrement. Les bibliothèques conçoivent aussi des applications en ligne qui se basent sur les données converties en RDF. Le développement de ces applications requiert des compétences en programmation pour utiliser des langages tels que Perl, Java ou Ruby.

La maîtrise de l'anglais est importante pour échanger avec les utilisateurs du web sémantique. Plusieurs compétences relevant des qualités humaines sont aussi demandées, telles les aptitudes de communication, de coopération et de réseautage pour échanger avec les professionnels qui utilisent le web sémantique en bibliothèque. Rigueur, précision et organisation sont évidemment indispensables également pour maîtriser les étapes lors du passage au web sémantique.

En collaboration avec le Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO), le projet de transformation des métadonnées de bibliothèque en LOD a été décomposé en un processus générique composé de huit étapes, calqué sur celui du projet européen LOD2³⁰.

Ce type de projet commence par la conversion des données préexistantes en RDF. Afin de déterminer précisément les données qui seront publiées en LOD, il faut analyser celles-ci. Divers critères peuvent avoir leur importance, tels que la pertinence des données, leur qualité et quantité, leur normalisation, etc. Il faut ensuite les modéliser : en fonction du modèle de données retenu, des fonctionnalités différentes pourront être implémentées au sein d'une application sémantique. Pour être identifiée, reliée et interopérable, chaque ressource recevra un identifiant de type URI selon le protocole HTTP. L'utilisation d'un URI doit permettre de renvoyer des données aux formats standards pour donner accès à des ressources pertinentes.

Au sein de cette application sémantique, les standards RDF et SPARQL seront utilisés ainsi que différents vocabulaires et liens externes. Les vocabulaires du web sémantique décrivent les données à publier. Leur choix peut dépendre de divers critères, tels que leur pertinence, leur niveau d'utilisation en général, leur niveau d'utilisation par les bibliothèques, leur précision, etc. Différents vocabulaires peuvent être utilisés pour décrire un même jeu de données.

La génération de liens externes intervient avant ou après l'étape de la transformation. La transformation consiste à formuler en langage informatique des règles de transformation jusqu'ici décrites en langue humaine et à les appliquer sur les données pour les convertir. Ces liens sont créés avec des référentiels du web sémantique : il s'agit de jeux de données de référence disponibles en LOD, et généralement spécialisés dans un domaine.

³⁰ <http://stack.lod2.eu/blog/>

A ce stade, les premières données RDF ont été créées. Il est probable qu'elles aient été créées avec des erreurs et il faut contrôler la qualité. Cette tâche se réalise au moyen d'échantillons représentatifs des données. Lorsqu'une qualité supposée satisfaisante a été atteinte, les données peuvent être publiées sur le web (elles doivent posséder une licence ouverte). Le mode publication le plus simple étant de déposer les données en fichiers téléchargeables (dumps) mis à jour régulièrement sur un serveur.

Ce processus est itératif : on peut le perfectionner et complexifier progressivement en repassant par certaines phases à plusieurs reprises si nécessaire.

Les spécifications fonctionnelles et techniques sont décrites dans le cahier des charges rédigé lors du projet.

2. Méthodologie de projet et cahier des charges pour une bibliothèque de musée

2.1 L'encadrement du projet et la rédaction du cahier des charges

2.1.1 L'encadrement du projet

La mise en place d'une nouvelle interface de recherche requiert un encadrement formel tout au long du projet. Ceci est nécessaire pour garantir le succès du projet et éviter les écueils.

La gestion de projet nécessite l'identification des besoins des professionnels et des publics lors d'études préalables indispensables. Ces études vont analyser l'existant (présentation précise des activités de l'établissement et des dysfonctionnements constatés) et observer la faisabilité du projet (inventaire des solutions possibles, étude des moyens, des délais et des coûts nécessaires pour la mise en œuvre des différentes solutions). Ces études peuvent éventuellement aboutir à un report ou un abandon du projet.

Si le projet est validé, planifier et organiser la répartition du travail doivent rester à l'esprit des protagonistes du projet. Le comité de pilotage sera chargé d'élaborer un planning définitif. Il est nécessaire d'élaborer un planning réaliste prenant en compte les différentes phases du projet, les équipes concernées au cours de celles-ci, les modalités de validation des étapes. Ceci doit se faire dans le cadre d'un temps limité et d'une date butoir.

Le responsable de la bibliothèque du musée peut jouer un rôle pivot entre les services de documentation et les informaticiens, soutenus par une direction qui portera le projet. Pour faciliter la communication entre ces différents professionnels, un workflow peut être institué. Ce processus est là pour faire respecter les étapes importantes du projet en répartissant les tâches, en fonction des personnes participant au projet et de leurs compétences. Impliquer le personnel tout au long du projet est primordial dans la mesure où ce projet va nécessiter des compétences multiples, qu'il s'agisse de savoir-faire info-documentaires, d'une expérience dans la conduite de projet et des contacts avec les prestataires.

L'organisation et la planification sont aussi primordiales pour l'établissement d'un budget. L'évaluation du budget passe par l'estimation des coûts, de l'investissement initial aux frais de maintenance et de formation. Les rencontres avec les prestataires au cours du projet

permettent de préciser les attentes budgétaires et techniques de la bibliothèque.

Puis, une fois la recette globale du site prononcée, le prestataire prend en charge le transfert de cette version sur la plate-forme d'exploitation pour permettre la mise en ligne du contenu. Les tests de performance seront effectués au fur et à mesure. Le prestataire mettra à disposition des professionnels un outil de remontée et de suivi des anomalies. Après ajustements et accord définitif de la collectivité, le procès-verbal de vérification de service régulier (VSR) pourra être établi.

Pour mettre en valeur les activités menées autour du projet et susciter l'attente du public, la communication est importante. C'est pourquoi il sera utile de tenir des réunions régulièrement (hebdomadaires si possible) tout au long du projet avec les autres services concernés pour communiquer sur l'avancée du projet, valider les étapes, opérer des ajustements, etc. Au quasi-terme du projet, mettre en place des réunions de pré-lancement pour communiquer les enjeux du portail aux services du musée ainsi qu'au public permettra d'avoir rapidement des retours sur la mise en place de la nouvelle interface de recherche.

Rédiger un cahier des charges lors de la phase de cadrage est nécessaire pour décrire les fonctionnalités attendues et les contraintes dont il faut tenir compte.

2.1.2 La rédaction du cahier des charges

Le cahier des charges est une étape incontournable pour tout projet informatique, quelle que soit son importance.

Le cahier des charges permet de diminuer les risques d'erreurs lors de la réalisation du projet. Outil de dialogue entre les acteurs du projet, il informe des contraintes à respecter impérativement et des rôles et responsabilité de chaque acteur.

Il comprend une partie contextualisant le projet. Il contient les raisons pour lesquelles la bibliothèque désire s'informatiser, son environnement, les éventuelles contraintes techniques à prendre en compte, les principales fonctionnalités requises, les modalités de maintenance et garantie, les conditions de mise à jour, les formations assurées par le prestataire, une série de questions (portant sur les précisions administratives et contraintes à prendre en compte) auxquelles les soumissionnaires répondront et dont les réponses permettront de faire la différence entre les offres, une date limite de retour des dossiers et un échéancier « idéal ».

D'après la définition de l'ADBS, le cahier des charges contractuel encadre un soumissionnaire ou un fournisseur en vue d'un contrat; il regroupe des informations sur les objectifs, les besoins des utilisateurs, les spécifications demandées et l'impact d'un projet ainsi que ses relations avec d'autres projets. Il peut être fonctionnel, technique, organisationnel.

Le cahier des charges fonctionnel est élaboré par le maître d'ouvrage commanditaire et décrit les fonctionnalités attendues, avec une formulation en termes de besoins et de résultats attendus, de fonctions et non de moyens. Il doit être conforme à la norme AFNOR X50-151. Les fonctions attendues sont exprimées indépendamment des choix de solutions techniques. Le cahier des charges technique est élaboré par le maître d'œuvre et décrit les solutions existantes permettant la réalisation des fonctions de service (ce que l'on veut et comment) que l'on veut voir remplies par le logiciel, la configuration matérielle et les services attendus (lors de l'installation et du paramétrage, pour la formation du personnel, dans le cadre de la maintenance du système ...). Le fonctionnement du logiciel doit s'inscrire dans les règles techniques des référentiels généraux d'interopérabilité, accessibilité et de sécurité.

Ce cahier des charges doit être envoyé à plusieurs éditeurs, afin d'obtenir au moins 3 devis pour répondre aux demandes. Les éditeurs et fournisseurs qui contactent la bibliothèque doivent être en mesure de communiquer des informations sur la qualité de la maintenance et les conditions de mises à jour (fréquence, coût), l'évolutivité du ou des logiciels informatiques proposés, son ergonomie, sa simplicité (points forts et points faibles). Établir une grille d'analyse comparative (qualité de la formation, du matériel, temps de prise en main nécessaire, durée d'indisponibilité de service) peut aider la bibliothèque à faire son choix entre les prestataires.

Lorsque la bibliothèque n'est pas indépendante mais fait partie intégrante d'une institution comme celle du musée, la rédaction du cahier des charges doit tenir compte de son lien avec le musée.

2.2 Le cahier des charges d'une bibliothèque de musée et ses spécificités

2.2.1 Les spécificités à l'application pour une bibliothèque de musée

Les prestataires qui répondent au cahier des charges peuvent être mis en contact

aussi avec le service informatique du musée. Cette coopération est particulièrement requise au cas où le prestataire informatique de la bibliothèque ne souhaiterait pas assurer seul cet équipement et si des publications seront effectuées sur le site web du musée. Cependant, la fourniture du logiciel et du matériel ainsi que l'installation et la maintenance par une même entreprise pour réduire les coûts est envisageable.

Beaucoup de bibliothèques de musées ont connu une informatisation tardive. L'informatisation constitue dans la mesure des possibles (moyens financiers, personnel mis à disposition, temps accordé, etc.) une opportunité pour les bibliothèques de réorganiser leur fonctionnement. Cette réorganisation selon les moyens alloués peut concerner des modifications du plan de classement, l'adoption d'une indexation matière, un désherbage, la mise en place de travaux de recollement, etc. Dans le cas où une reprise de données issues de divers fichiers doit être réalisée, le prestataire devra assurer la récupération des données existantes à partir d'une liste par format comprenant le nombre de fichiers et de données par fichier.

La récupération se fera sous la responsabilité de l'équipe du musée, selon un planning et un ordre définis par le musée, en concertation avec le prestataire. La reprise des données sera faite en réel sur une base de tests.

Compte tenu d'un budget habituellement assez limité en bibliothèque de musée, il peut être précisé dès le départ avec le ou les prestataires afin d'éviter des mauvaises surprises que :
" La solution ne devrait pas conduire à des modifications conséquentes des spécifications techniques de l'infrastructure existante ou à des achats conséquents concernant l'infrastructure, ou encore à des formations conséquentes ou à des besoins de personnel supplémentaire ".

Enfin, les critères de choix des prestataires doivent tenir compte de leur expérience d'intervention pour des institutions similaires et de leur connaissance du milieu et des besoins des musées.

3. Les difficultés rencontrées et les solutions

Comme dans tout projet, plusieurs contraintes se posent lors de sa mise en œuvre. Pour satisfaire les équipes à l'origine du projet et les utilisateurs, il est primordial de ne pas se laisser dépasser par ces obstacles et d'envisager des solutions dès l'apparition de difficultés. Dans le cadre de la mise en œuvre du cahier des charges fonctionnel et technique, certaines de ces difficultés sont récurrentes, qu'elles soient d'ordre organisationnel, technique, fonctionnel ou logistique.

3.1 Difficultés et solutions organisationnelles et techniques

3.1.1 Les aspects organisationnels

La planification du projet est primordiale. Cependant, si les prévisions ont été trop optimistes, la demande devra être remise en cause. Un suivi hebdomadaire de l'avancement de projet est nécessaire pour anticiper les retards éventuels et prévoir l'organisation de demandes de délais supplémentaires éventuels.

Il se peut aussi que le projet lui-même soit au-dessus des réelles possibilités de l'institution. En attendant que celui-ci soit réalisé dans sa globalité, la création de sous projets par équipes peut commencer avant la mise en œuvre du projet dans sa totalité.

La création de ces sous projets peut entraîner la demande de modifications pendant le développement. Mais revoir le projet en cours de réalisation de trop nombreuses fois risque de faire perdre de vue les objectifs initiaux. Un seuil d'acceptation des changements, voire un report des modifications en fin de projet, permettront de prendre en compte ces demandes sans bouleverser le projet d'origine.

Au cas où les locaux de l'institution ne seraient pas disponibles lors des tests menés par le prestataire pour des raisons de confidentialité et de sécurité, un report d'activités chez des prestataires externes pallierait le problème. Mais le projet ne dépend pas que du bon vouloir de l'institution et des prestataires en lien avec elle. Les activités réalisées par la sous-traitance sont parfois primordiales pour l'avancement du projet. Cela nécessite une demande d'engagement sur la qualité de service avec un suivi des réalisations sous traitées et des livraisons intermédiaires, pour vérifier en cours de projet la qualité des services fournis. Cette vérification s'effectue avec une analyse de compatibilité et des tests de réception.

Enfin, une fois le produit final livré, il importe de mesurer la satisfaction des utilisateurs avec l'exploitation des retours des sites pilotes en vérifiant leur satisfaction ou en détectant leur insatisfaction éventuelle.

Cette insatisfaction peut être due également à des problèmes techniques.

3.1.2 Les aspects techniques

La migration des données est un travail de longue haleine qui réclame plusieurs mois de manipulations pouvant faire perdre du temps aux professionnels. Néanmoins, certains outils permettent d'écourter le temps de saisie rétrospective du fonds et de faire migrer les données.

La sécurité des données est aussi en jeu. Lors du changement de système, certaines données sont parfois perdues, ce qui est susceptible de déstabiliser les usagers du système lors de leurs manipulations. Si la mutation d'un système vers un autre ne permet pas toujours la sauvegarde complète des données, la réalisation de sauvegardes des bases des sites pilotes peut éviter une perte trop importante.

Les anomalies de fonctionnement de l'environnement peuvent être détectées avec un renforcement de la démarche de test. Si les temps de réponses aux requêtes ne sont pas satisfaisants, voire que le système est « bloqué », une demande de simulation assistée des prestataires peut conduire à des réglages, avec un suivi de tableaux de bords pour débloquer la situation et faire cesser les bugs détectés.

En cas de dépendance à d'autres adaptations du système d'information et d'interfaces trop nombreuses, des réunions de coordination avec une plate-forme de test dédiée peuvent être organisées pour harmoniser le système.

Ces problèmes et leurs solutions ont un coût.

3.2 Difficultés et solutions face aux aspects financiers et humains

3.2.1 Le coût financier

Aucun portail documentaire, même réalisé avec un logiciel libre, n'est gratuit. Les projets de nouveaux services impliquent des coûts financiers et humains, parfois très importants relativement au budget du service.

Il est primordial de connaître dès le début les moyens financiers dont on dispose face à un projet clairement budgété. Il est rare que le budget initial corresponde au coût final mais le recoupement de plusieurs estimations détaillées des ressources dont on dispose et des attentes peut éviter de sous-estimer le budget nécessaire. Pour calculer le coût global, il faut évaluer le coût de chacun des composants complété par le coût de leur intégration et de leurs frais de fonctionnement ainsi que ceux des prestataires. Cumulés, ces coûts peuvent atteindre des centaines de milliers d'euros. Certains aides financières sont parfois disponibles et permettent de financer une ou plusieurs parties du projet. Ces aides peuvent provenir de subventions extérieures ou de mutualisations entre services pour faire des économies d'échelle, en particulier si la fourniture du logiciel et du matériel ainsi que l'installation et la maintenance sont pris en charge par une même institution.

Prévoir une marge peut pallier des coûts supplémentaires éventuels, parfois en termes de milliers d'euros, réclamés par les prestataires en cours de route. Enfin, ne pas oublier que même important, le coût reste celui d'un investissement, et que des bénéfices sont attendus !

Le coût matériel est très important mais il ne faut pas oublier le coût humain.

3.2.2 Le coût humain

Il arrive que les utilisateurs ne soient pas suffisamment motivés par la perspective de changement impliquée par le projet, ce qui risque aussi de nuire à l'avancement du projet, en particulier si l'un des responsables abandonne le projet en cours de route. L'organisation de groupes de travail pour valider au fur et à mesure les spécifications et maquettes peut les impliquer davantage. Utiliser un outil collaboratif en ligne peut aussi permettre d'échanger et de s'entraider.

La mise en œuvre d'un portail demande une gestion très rigoureuse et des compétences professionnelles affirmées dans le domaine de la bibliothéconomie et de l'informatique. La double compétence en science de l'information et en informatique est de plus en plus demandée, en particulier lorsque l'institution ne peut se permettre d'embaucher plusieurs personnes. Cependant, la réalité se montre souvent très différente. Dans beaucoup de bibliothèques, le budget manque pour engager du nouveau personnel et les collaborateurs

se forment en temps réel sur le terrain.

Néanmoins, de plus en plus de formations destinées aux professionnels de l'information évoluent et prennent en compte les avancées récentes et permanentes des technologies. La formation continue, les journées de formation mises en place par les organisations professionnelles et les MOOC (Massive Open Online Courses) incitent à se former tout au long de la vie professionnelle.

Avant tout représentant des besoins des services d'information, en charge de la gestion de projets diversifiés, et non développeur informatique, le médiateur du document doit être familier avec son domaine pour mener des projets en équipe, faire des choix pertinents, et savoir dialoguer et négocier avec ses partenaires techniques.

Conclusion

En tant que bibliothèque spécialisée au sein d'un musée, la bibliothèque du Mémorial de la Shoah est ouverte à différents types de publics allant des chercheurs, des universitaires au tout venant, qui recherchent principalement des informations sur l'histoire de la Shoah et des communautés juives d'Europe, l'histoire de la seconde guerre mondiale, du nazisme. Parmi les usagers du centre de documentation on trouve beaucoup de familles de victimes de la Shoah. Les différentes missions et activités de la bibliothèque la rendent complémentaire de la visite du musée et l'inscrivent dans une dynamique de services, qu'il s'agisse de participer aux événements du Mémorial, de mettre à disposition des documents et des informations pour les professionnels, les visiteurs et internautes, d'anticiper et de répondre aux interrogations des visiteurs et usagers en salle de lecture ou en ligne. Une bibliothèque patrimoniale telle que celle du Mémorial de la Shoah est avant tout un lieu de savoir et de diffusion de connaissance par les fonds mis gratuitement à disposition du public quel qu'il soit. Une recherche commence souvent par le livre et aboutit souvent à un livre.

L'analyse des publics de la bibliothèque du Mémorial de la Shoah a montré que certains étaient peu coutumiers d'Internet et utilisaient pour la première fois une interface de recherche en ligne mais que la majorité interrogeait régulièrement des catalogues en ligne. Pour tous ces publics qui sont de plus en plus amenés à se servir, au gré de leur navigation sur internet, d'interfaces de recherche proposées par des organisations commerciales et institutions culturelles, une interface de recherche en ligne dotée de davantage de fonctionnalités et de services s'avère indispensable à mettre en œuvre lors de la ré-informatisation à venir. Les suggestions des fonctionnalités et services présentées dans ce mémoire doivent permettre de préciser davantage les requêtes initiales des internautes en les aidant à les formuler, de laisser aux internautes le choix des sources et critères de recherche, et de présenter les résultats classés selon les choix des usagers qui pourront consulter ces résultats, les utiliser, et également les exploiter avec leur compte personnel.

Ces spécifications fonctionnelles et techniques peuvent être enrichies par les apports du web sémantique afin d'optimiser la navigation, l'ergonomie, les modes de recherche et les services proposés aux internautes et aux professionnels. La méthodologie décrite dans le mémoire concernant la mise en place de ces projets ainsi que la nécessaire formation et la coopération des professionnels de l'information pour qu'ils puissent anticiper les besoins des publics et accompagner la mise en œuvre du projet avec la rédaction du cahier des charges et la négociation avec les prestataires a pour but de rappeler aux professionnels son extrême importance.

Pour la période à venir, des enquêtes plus poussées sur les différents profils des usagers et leurs modes de recherche ainsi que le développement de la coopération entre les professionnels des services du centre de documentation pour la ré-informatisation seront susceptibles d'aboutir à une interface de recherche adaptée et pertinente pour le public et les professionnels de la bibliothèque.

Bibliographie commentée

Cette bibliographie commentée comprend les références bibliographiques citées dans le mémoire, accompagnées d'une brève présentation. Les documents cités ont été consultés pour la dernière fois le 9 décembre 2015.

Histoire des bibliothèques

ALIX Yves. Bibliothèques en France, 1988 – 2013. 2013. Paris. Éditions du Cercle de la Librairie. 279 p. ISBN 978-2-7654-1409-4.

Cet ouvrage narre l'histoire des bibliothèques en France depuis 1988 jusqu'à nos jours. A partir des années 1990, les bibliothèques ont été confrontées à des bouleversements majeurs dus au numérique, ce qui a entraîné l'informatisation de leurs catalogues, de nouvelles habitudes de leurs publics et l'évolution vers des bibliothèques « en ligne ». Les causes et conséquences de ces bouleversements sont décrites et expliquées dans ce livre.

BERTRAND Anne-Marie. Les bibliothèques. 4e édition. 2011. Paris La Découverte. 128p. Collection Repères bibliographiques. ISBN 9782707169877.

Cette nouvelle édition d'un « classique » à propos des bibliothèques s'adapte aux nouveaux enjeux des bibliothèques. L'auteur présente dans un style synthétique les (nouvelles) missions des bibliothèques qui doivent correspondre aux compétences des professionnels et satisfaire les publics. Il met avant tout l'accent sur un contexte de plus en plus sujet aux évolutions du numérique.

BnF. Rapport d'activité BnF 2014. 29 mai 2015. 24 p. [en ligne]. Disponible sur le web : <http://webapp.bnf.fr/rapport/pdf/rapport_2014_bnf_chiffres.pdf> [consulté le 8 décembre 2015].

Le rapport d'activité de la BnF pour l'année 2014 contient un ensemble de tableaux récapitulatifs qui présentent les chiffres établis d'après ses collections, sa bibliothèque numérique, ses publics, son catalogue général, ses effectifs et son budget.

CARBONE Pierre. Les bibliothèques. 2e édition. 2012. Paris. Presses Universitaires de France. 128 p. Collection Que sais-Je ?. ISBN 9782130594550.

L'histoire des bibliothèques est retracée depuis ses origines de la naissance de l'écrit jusqu'à aujourd'hui. Ses nouveaux rôles et partenariats face aux transformations récentes

sont présentés dans cet ouvrage court mais complet.

UNESCO. Recommandation concernant la normalisation internationale des statistiques relatives aux bibliothèques. 13 novembre 1970. [en ligne]. Disponible sur le web : <http://portal.unesco.org/fr/ev.phpURL_ID=13086&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html > [consulté le 8 décembre 2015].

La recommandation adoptée par la Conférence générale de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, réunie à Paris du 12 octobre au 14 novembre 1970 en sa seizième session, définit et classe les différentes bibliothèques selon leurs collections, missions, publics et spécificités. De plus, elle présente les données dont les statistiques devraient être établies à intervalles réguliers de trois ans.

Evolutions des bibliothèques

ANJEAUX Eric. Enquête sur les-projets de bibliothèques et de learning centres. 2011. 42p. [en ligne]. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56437-enquete-sur-les-projets-de-bibliotheques-et-de-learning-centres.pdf>> [consulté le 8 décembre 2015].

Réalisée en 2011 pour le 41^e congrès de l'Association des Directeurs et Personnels de direction des Bibliothèques Universitaires et de la Documentation, cette enquête décrit une quarantaine de projets en cours dans différents établissements universitaires. Les différentes composantes des projets et leurs implications sont étudiées à l'aide de graphiques et de commentaires synthétiques. Une synthèse récapitule les forces et les faiblesses contextuelles de ces projets.

REMIZE Michel. Bibliothèques : les nouveaux modèles. 2015. Serda édition IDP. 96 p.

Ce numéro est consacré aux nouveaux modèles des bibliothèques. Il fait un état des lieux des évolutions récentes et à venir. Les articles mettent en avant les désormais incontournables bibliothèques numériques et leurs modalités de mises en œuvre. Elles impliquent de nouvelles compétences à acquérir par les professionnels ainsi que l'utilisation d'outils plus complexes et diversifiés pour les professionnels et les publics dont l'offre est présentée dans ce numéro également.

SERVET Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu. 2009. Mémoire. Sciences de l'information et de la communication. ENSSIB. 83 p. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisiemelieu.pdf>> [consulté le 7 décembre 2015].

Dans son mémoire d'étude, l'auteur décrit l'émergence des bibliothèques troisième lieu et explique les particularités de ces bibliothèques d'un nouveau type. Elle illustre son propos

avec l'exemple de cinq bibliothèques troisième lieu en Hollande. Enfin, l'auteur présente les questionnements engendrés par le développement de ces bibliothèques.

Publics des bibliothèques

CALENGE Bertrand. Accueillir, orienter, informer, l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. 1996. Paris. Editions du cercle de la librairie. 129 p. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0625-1.

Dans son ouvrage, l'auteur insiste sur la notion de service qui doit être au premier plan des objectifs des bibliothèques. Il met l'accent sur trois principes : accueillir, orienter, informer, qui guident les professionnels dans leur mission de service aux publics. Les bibliothécaires sont encouragés à suivre une méthodologie détaillée dans le livre pour remplir à bien cette mission devenue primordiale.

DOIEZIE Mathilde. Record de fréquentation des musées parisiens. 6 janvier 2015. Le Figaro [en ligne]. Disponible sur le web : <<http://www.lefigaro.fr/arts-expositions/2015/01/06/03015-20150106ARTFIG00087-record-de-frequentation-des-musees-parisiens-en-2014.php>>. [Consulté le 7 décembre 2015].

Cet article relate la hausse du nombre de visites des musées à Paris par rapport à 2013, qu'il s'agisse des collections permanentes ou expositions temporaires. Les chiffres de certaines expositions de ces musées sont présentés dans cet article. L'auteur indique que certaines de ces expositions sont toujours ouvertes au public aussi en 2014.

DONNAT Olivier. Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Octobre 2009. Ministère de la Culture et de la Communication. Culture Etudes. [en ligne]. Disponible sur le web : <<http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/08synthese.pdf>> [consulté le 8 décembre 2015].

L'auteur présente les différences de pratiques culturelles des Français entre 1997 et 2008 dans cette synthèse illustrée par des tableaux. Il met en avant la dématérialisation des contenus qui a entraîné la hausse de la lecture sur écran et la baisse de la lecture papier, la stabilisation voire la baisse de la fréquentation des équipements culturels avec les nouvelles habitudes des jeunes générations et de leurs aînés.

PARISOT Carole. Sociologie des publics en bibliothèque. 30 octobre 2013. Slide Share. [en ligne]. Disponible sur le web : <http://fr.slideshare.net/parisotcarole/sociologie-des-publics-cparisot2013>. [consulté le 8 décembre 2015].

Coordinatrice de projets de médiation aux publics Réseau des médiathèques de Poitiers, l'auteur a présenté au Groupe Poitou Charente réuni pour la formation d'auxiliaire ce slideshare lors d'une journée d'intervention la sociologie des publics en bibliothèque. Après

plusieurs rappels concernant la définition des publics, les origines et enjeux de la sociologie et les enquêtes sociologiques à connaître, elle analyse les publics très différents des bibliothèques et donne des recommandations adaptées à chacun de ces publics.

POISSENOT Claude. La fréquentation en questions. 2010. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. n°5. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0067-013>>. ISSN 1292-8399. [consulté le 27 novembre 2015].

L'auteur de l'article rappelle les sources de données utilisées pour la mesure de la fréquentation des bibliothèques en France. Il présente chacune d'elles et leur impact sur les professionnels. L'auteur s'appuie sur les chiffres de l'enquête PCF et de l'enquête de la DLL pour démontrer la baisse générale de la fréquentation des bibliothèques depuis une décennie environ. Il analyse les publics qui ont perdu l'habitude de venir à la bibliothèque et tente d'en trouver les causes. Enfin, il propose des solutions pour faire évoluer les bibliothèques et trouver de nouveaux publics.

Bibliothèques spécialisées

GUITART Cécil. Mission d'étude sur les bibliothèques des musées territoriaux. 1994. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 5. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-05-0062-002>>. [consulté le 27 novembre 2015]. ISSN 1292-8399.

Cette note d'étape introduit le rapport de l'auteur portant sur les bibliothèques des musées territoriaux de France. Ces bibliothèques sont identifiées d'après certains critères dont les types de musées auxquels elles sont rattachées. La participation d'institutions au financement et à l'emploi de personnel pour le fonctionnement et le développement de ces bibliothèques font partie des propositions d'organisation décrites dans ce document.

HOCHET Yvan. Quel avenir pour les bibliothèques de musées ? 2013. Mémoire. Sciences de l'information et de la communication. ENSSIB. 142 p. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60373-quel-avenir-pour-les-bibliotheques-de-musees.pdf>> [consulté le 7 décembre 2015].

Ce mémoire décrit l'identité des bibliothèques de musées en présentant leurs origines, missions et collections. Il étudie leur typologie tout en rappelant la complexité d'une telle typologie étant donné la diversité des bibliothèques de musées et leurs évolutions. L'auteur émet des propositions pour augmenter leur fréquentation, valoriser leur place au sein du monde de la culture, et inciter à la coopération avec les musées et autres institutions.

JOUYS-BARBELIN Corinne. Document et musée : du discours sur l'œuvre à la médiation culturelle - Pôle 2 - Documentalistes en musées, qui êtes-vous ? p 46-48. Juin 2014. Documentaliste Sciences de l'information. N°51.

Dans cet article, l'auteur rappelle l'existence des documentalistes en musée. Ces derniers proviennent de filières multiples et ont parfois une double compétence pour exercer en musée. Les concours et voies d'accès proposés aux candidats qui souhaitent travailler en musée et effectuer des missions propres à ces institutions, mais faisant partie à part entière également du métier de documentaliste traditionnel, sont présentés par l'auteur.

MAIRESSE François. Musée et bibliothèque : entre rapprochement et distance. p23-41. 2013. Culture et musées. N°21. . Bibliothèque et musée : notions et concepts communs.

L'auteur présente ici l'histoire et les missions des musées et des bibliothèques à travers leurs points communs et différences. L'auteur rappelle que si ces institutions ont toutes les deux un rôle patrimonial, elles ne coopèrent aujourd'hui qu'assez peu, mais davantage ces dernières années.

PERRIN Georges. Développer et exploiter un fonds spécialisé. 1999. Villeurbanne. ENSSIB, 160p. La boîte à outils. ISBN 2-910227-25-1.

La particularité et l'intérêt des fonds spécialisés sont mis en avant dans cet ouvrage. L'auteur définit ce qu'est un fonds spécialisé au sein d'une bibliothèque en donnant plusieurs exemples très différents. Il propose plusieurs suggestions méthodologiques pour leur politique documentaire.

VILLE DE PARIS. CHARTE DES COLLECTIONS DES BIBLIOTHEQUES SPECIALISEES DE LA VILLE DE PARIS. 24 mars 2014. 42 p. [en ligne]. Disponible sur le web : <<http://bibliotheques-specialisees.paris.fr/dotAsset/98ecb475-34ef-4f19-85b8-961d9c7ef197.pdf>> [consulté le 8 décembre 2015].

La charte des collections des bibliothèques spécialisées de la Ville de Paris comprend la description détaillée de chacune de ces bibliothèques spécialisées parisiennes et de leur politique documentaire, ainsi que la présentation de leurs missions et de leur mode de fonctionnement pour l'inscription, le prêt et autres services.

Portail documentaire

BARNY-PREVOST Léa, DESOUHANT Aline, et al. Guide pratique pour un portail web en bibliothèque. Décembre 2010. Université Paris-Ouest La Défense. 223 p. [en ligne]. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49539-guide-pratique-pour-un-portail-web-en-bibliotheque.pdf>>. [consulté le 9 décembre 2015].

Ce guide pratique a été élaboré par un groupe d'étudiants dans le cadre de leurs études à l'université de Paris Ouest. Ce guide aborde les multiples aspects d'un portail documentaire, de son accès à des fonctionnalités et offre de services. De plus, il comprend une description des réseaux sociaux et blogs utilisés par certaines bibliothèques, ainsi que celle des portails

spécifiques utilisés dans certaines bibliothèques.

MAISONNEUVE Marc. Construire un portail de bibliothèque ou de centre de documentation : un morceau de bravoure ? p 243 – 247. Juin 2007. Documentaliste-Sciences de l'information. N°44, vol 3.

Dans cet article, l'auteur montre l'attrait des nouveaux portails documentaires pour les bibliothèques ou de centre de documentation qui proposent une gamme d'outils et de services diversifiés. Cependant, les utiliser est parfois malaisé en raison de plusieurs difficultés inhérentes à l'acquisition d'un nouvel outil de travail pour les professionnels et publics.

MULLER Catherine. Etude et repérages sur les interfaces documentaires innovantes. Avril 2014. ENSSIBLAB. Villeurbanne. 116 p. [en ligne]. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/sites/www/files/images/enssibLab/rapport-expertise-hdnum.pdf>>. [Consulté le 9 décembre 2015].

Cette étude a été réalisée par la cellule de recherche appliquée de l'ENSSIB sur l'innovation numérique en bibliothèque. Elle fait un état des lieux non exhaustif de 10 interfaces documentaires en France et à l'étranger. Après la présentation du contexte de l'interface, les atouts et les inconvénients de chaque interface sont listés et commentés d'après une grille d'évaluation basée sur six critères. De plus, leur interface graphique, leur solution technique et fonctionnalités, objectifs et évolutions sont analysés avec des copies d'écrans.

Web sémantique

BERMES Emmanuelle. Le web sémantique en bibliothèque. Novembre 2013. Editions du Cercle de la Librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 2765414173.

L'auteur présente les différentes briques technologiques qui constituent le web sémantique. Elle explique les objectifs et les promesses du web de données pour les bibliothèques. Puis, elle décrit quatre cas pratiques liés à la publication des données en RDF, l'enrichissement des pages web, l'agrégation des données, et la mise en relation des données avec le LED (linked enterprise data).

DUCHEMIN Pierre-Yves. L'enrichissement des catalogues ? Et après ? 2005. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 4. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0021-004>>. ISSN 1292-8399. [consulté le 27 novembre 2015].

L'auteur rappelle les évolutions successives des formats de catalogage et des langages documentaires depuis le milieu des années 1960 jusqu'à maintenant. La prise de conscience des professionnels français des enjeux du catalogage pour l'échange de données lors du

salon professionnel du congrès ABF de La Rochelle en 1999 a permis l'enrichissement des catalogues. De nouvelles mutations attendues dans le cadre du web sémantique sont présentées dans cet article.

HUGI Jasmin, PRONGUE Nicolas. Le virage Linked Open Data en bibliothèque : étude des pratiques, mise en œuvre, compétences des professionnels. 2014. [en ligne]. Disponible sur le web : < http://www.ressi.ch/num15/article_100>. [consulté le 8 décembre 2015].

Cet article identifie les principaux enjeux des Linked Open Data (LOD) pour les bibliothèques et leurs professionnels en montrant les fonctionnalités permises par le web sémantique. Il explique les différentes étapes à mettre en œuvre pour obtenir des données LOD. Puis, il présente les compétences nécessaires des professionnels à acquérir pour maîtriser les LOD. Enfin, il oriente les lecteurs vers les formations aux LOD accessibles en ligne.

RIVIER Alexis. Aide-mémoire d'informatique documentaire. 2007. Editions du Cercle de la Librairie. 156 p. Collection « Bibliothèque ». ISBN 978-2-7654-0953-3.

L'auteur aborde avec simplicité les concepts fondamentaux de l'informatique documentaire en prenant en compte les évolutions récentes. Les applications basiques et spécifiques de l'informatique aux techniques de la documentation sont présentées et expliquées tout au long des six chapitres de l'ouvrage.

Mémorial de la Shoah

MARES-FRACHON. Comparaison des politiques documentaires de cinq centres de documentation patrimoniaux juifs. 2003. 65 p. Mémoire. Institut National des Techniques de la Documentation (INTD). Paris.

Ce mémoire porte sur les politiques documentaires de cinq centres de documentation patrimoniaux Juifs en France dont le Centre de Documentation Juive Contemporaine. L'auteur étudie les notions de patrimoine et de politique documentaire puis présente sa méthodologie d'enquête par questionnaire dans le mémoire. Les points communs et les différences des bibliothèques observées, tant dans la composition de leurs fonds que leurs pratiques, sont décrits.

MEMORIAL DE LA SHOAH. Rapport moral 2014. [en ligne]. 2015. p. Disponible sur le web : <http://www.memorialdelashoah.org/files/memorial_shoah_rapport_moral_2014.pdf> [consulté le 8 décembre 2015].

Ce rapport moral donne les chiffres du Mémorial de la Shoah et présente les événements et activités menés lors de l'année 2014 par les différents services du Mémorial de la Shoah, autour des missions principales du Mémorial de la Shoah : transmettre, former, collecter et

préserver, éditer, que ce soit au Mémorial de la Shoah à Paris ou « hors les murs ».

Entretiens exploratoires

BOURGEAUX Laure et FRESNAU Amélie. Moteur ou labyrinthe. 2009. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 6. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0073-001>>. ISSN 1292-8399. [consulté le 08 décembre 2015].

Les administrateurs du portail documentaire de la BPI ont évalué la satisfaction des usagers avec des tests scénarisés pour étudier les difficultés rencontrés par ces interrogés. Différents types de publics composaient les participants (novices, habitués, professionnels). Ces trois groupes d'usagers ont répondu à huit scénari de recherche détaillés dans cet article. Leurs difficultés sont aussi décrites ainsi que les pistes d'amélioration et les comparaisons avec les précédentes observations menées en 1989.

LE COADIC Yves-François. Le Besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic. 1998. Paris. ADBS Editions. 191 p. ISBN 2-84365-016-X.

L'auteur définit le besoin d'information et en analyse les causes. Avec des exemples, mises en situation et exercices pratiques, il montre comment l'utilisateur cherche une information face à un service documentaire et interagit ou non avec lui. Le rôle de premier plan des professionnels de l'information est souligné dans cet ouvrage qui met l'accent sur l'importance d'un dialogue et d'une réponse adaptés à chaque besoin d'information.

Gestion de projet

MARCHAT Hugues. Le kit du chef de projet. Avril 2013 (5e édition). Paris. Eyrolles. 240 p. Collection Gestion de projets.

L'auteur donne une méthodologie à mettre en œuvre pour conduire tout type de projets avec des conseils pratiques et opérationnels. Des fiches correspondant aux différentes étapes d'un projet permettent de les appréhender dans leur globalité.