

**MANUEL**

**TECHNOLOGIES  
DE L'INFORMATION  
ET DE LA COMMUNICATION  
DANS LES BIBLIOTHÈQUES  
PARLEMENTAIRES**



NATIONS UNIES



UNION INTERPARLEMENTAIRE



FÉDÉRATION INTERNATIONALE  
DES ASSOCIATIONS  
ET INSTITUTIONS  
DE BIBLIOTHÈQUES

Département des affaires  
économiques et sociales  
des Nations Unies (DAES)  
Division de l'administration publique  
et de la gestion du développement  
(DAPGD)  
Two United Nations Plaza,  
DC2-1714  
New York, NY 10017  
États-Unis  
Téléphone : +1 212 963 5761  
Fax : +1 212 963 9681  
Courriel : [unpan@un.org](mailto:unpan@un.org)  
Site Internet : [www.unpan.org](http://www.unpan.org)

Union interparlementaire (UIP)  
5, chemin du Pommier  
CH-1218 Le Grand-Saconnex  
Genève  
Suisse  
Téléphone : +41 22 919 41 50  
Fax : +41 22 919 41 60  
Courriel : [postbox@mail.ipu.org](mailto:postbox@mail.ipu.org)  
Site Internet : [www.ipu.org](http://www.ipu.org)

Fédération Internationale des  
Associations et Institutions de  
Bibliothèques (IFLA)  
Prins Willem-Alexanderhof 5  
2595 BE  
La Haye  
Pays-Bas  
Téléphone : +31 70 31 40 884  
Fax : +31 70 38 34 827  
Courriel : [ifla@ifla.org](mailto:ifla@ifla.org)  
Site Internet : [www.ifla.org](http://www.ifla.org)

MANUEL

**TECHNOLOGIES  
DE L'INFORMATION  
ET DE LA COMMUNICATION  
DANS LES BIBLIOTHÈQUES  
PARLEMENTAIRES**

Document préparé par le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies,  
l'Union interparlementaire et la Section des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires  
de l'IFLA par le biais du Centre mondial pour les TIC au Parlement

## Note

Le Centre mondial pour les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au Parlement est une initiative de partenariat des Nations Unies et de l'Union interparlementaire inspirée par les conclusions du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) de 2005. Le Centre mondial pour les TIC au Parlement poursuit deux objectifs principaux : a) renforcer le rôle des parlements dans la promotion de la Société de l'Information, à la lumière des conclusions du SMSI ; et, b) promouvoir l'utilisation des TIC pour moderniser les processus parlementaires, renforcer la transparence, la responsabilité et la participation, et améliorer la coopération interparlementaire.

Le Centre mondial pour les TIC au Parlement est administré par la Division de l'administration publique et de la gestion du développement du Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies.

## Dégagement de responsabilité

Le présent manuel est une production conjointe des Nations Unies, de l'Union interparlementaire et de la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques (IFLA). Les observations et les opinions formulées dans le présent document sont celles des auteurs, et ne reflètent pas nécessairement les positions des Nations Unies, de l'Union interparlementaire et de la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques (IFLA).

Les désignations employées dans la présente publication et la présentation de son contenu n'impliquent pas l'expression d'une quelconque opinion de la part du Secrétariat des Nations Unies, de l'Union interparlementaire ou de la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques (IFLA) concernant le statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville, d'une zone ou de ses autorités, qu'il s'agisse des tracés de ses frontières ou limites. Le terme « pays », tel qu'il est utilisé dans le texte de la présente publication, désigne également, selon les cas, des territoires ou des zones.

Attendu qu'il n'existe pas de convention établie pour la désignation des pays ou zones « développés » ou « en développement » dans le système des Nations Unies, cette distinction est faite uniquement à des fins statistiques et analytiques, et n'exprime pas nécessairement un jugement quant au niveau atteint par un pays ou une région donnée dans le processus de développement.

La mention de noms de sociétés, d'organisations, de produits et de sites Internet n'implique pas la caution de l'Organisation des Nations Unies, de l'Union interparlementaire ou de la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques (IFLA).

La traduction en français du Manuel *Technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques parlementaires* a été possible grâce aux Services du Parlement de l'Assemblée fédérale Suisse.

Copyright © Nations Unies, 2012

Tous droits réservés pour tous pays.

Aucun élément de la présente publication ne peut être reproduit, enregistré dans un système de stockage et de recherche de l'information ou transmis, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, que ce moyen soit électronique ou mécanique (photocopie, enregistrement, etc.), sans autorisation préalable.

ISBN : 978-92-9142-545-7 (IPU)

# AVANT-PROPOS

En 2005, les Nations Unies et l'Union interparlementaire ont établi un partenariat afin de soutenir les assemblées législatives dans le choix et la mise en œuvre des technologies afin de moderniser les parlements. À ces fins, elles se sont associées à d'autres partenaires et ont lancé le Centre mondial pour les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au Parlement à Tunis, lors du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI). Au sein de la communauté parlementaire, le Centre est rapidement devenu un lieu d'échanges des bonnes pratiques, d'enrichissement des compétences du personnel, de création de réseaux parmi les pairs et d'échanges de données sur les TIC parlementaires. Pour les instances et les organisations internationales, le Centre mondial pour les TIC au Parlement s'est imposé comme un partenaire naturel pour les activités de développement parlementaires liées aux TIC.

La coopération entre la Section des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA et le Centre mondial pour les TIC au Parlement n'a cessé de se développer depuis qu'elle a commencé en 2007. Parmi les événements majeurs, on compte la coorganisation d'activités de formation à l'occasion des préconférences de la section (2009, 2011, 2012), de formations régionales pour les collaborateurs de parlements africains et latino-américains (2009, 2011) et de groupes mixtes lors des *Conférences mondiales sur l'e-Parlement* (2007, 2008, 2009, 2010, 2012).

Les enseignements tirés de cette coopération ont révélé qu'il y a encore beaucoup à faire pour que les effets bénéfiques potentiels des TIC se déploient dans toutes les bibliothèques parlementaires. En dépit du rôle essentiel que jouent les bibliothèques dans l'encouragement de l'activité d'une assemblée législative, seules quelques-unes d'entre elles ont été à même de mettre au point une infrastructure de TIC solide et d'intégrer des outils technologiques à leurs travaux d'une manière réellement novatrice. Bon nombre de bibliothèques continuent à se confronter au manque de ressources adéquates pour la formation, au manque de disponibilité et de connaissances technologiques et, dans certains cas, au manque de compréhension de la contribution que les bibliothèques peuvent apporter à l'e-parlement.

Par le présent manuel, les Nations Unies, l'Union interparlementaire et la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions entendent combler ce manque de connaissances. Le manuel fournit en effet au personnel des parlements (occupant des positions de direction ou employés dans les bibliothèques ou dans les services informatiques) une vue d'ensemble et des orientations sur les outils et systèmes de TIC que les bibliothèques peuvent acquérir et utiliser de différentes manières. Ces outils et systèmes devraient permettre aux bibliothèques d'accomplir leur mandat plus efficacement et de fournir des services plus performants.

Conscients de la rapide évolution des technologies et du changement de la société de l'information dans l'absolu, nous nous réjouissons de pouvoir poursuivre notre collaboration à l'avenir à l'occasion de révisions du manuel et d'autres activités conjointes.



Haiyan Qian  
Directrice, DAPGD  
Département des affaires  
économiques et sociales  
des Nations Unies



Anders B. Johnsson  
Secrétaire général  
Union interparlementaire



John Pullinger  
Président  
Section des Services  
de bibliothèque et de recherche  
parlementaires de l'IFLA



# REMERCIEMENTS

L'auteur principal du manuel *Technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques parlementaires* est M. Edmund Balnaves, consultant indépendant et coordinateur de l'information de la Section des Technologies de l'information de l'IFLA. Cela étant, la publication a été rendue possible grâce aux efforts d'un groupe de bibliothécaires parlementaires des quatre coins du monde qui ont fourni d'importantes contributions volontaires ainsi qu'un feedback constant à l'auteur. Il s'agit, par ordre alphabétique, de : Soledad Ferreiro (Chili), Moira Fraser (Nouvelle-Zélande), Adolfo Furtado (Brésil), Roxanne Missingham (Australie), Albert Nuntja (Afrique du Sud), Sari Pajula (Finlande), John Pullinger (Royaume-Uni), Innocent Rugambwa (Ouganda), Donna Scheeder (États-Unis d'Amérique), Raissa Teodori (Italie) et William Young (Canada).

La présente publication a également bénéficié d'autres contributions et des conseils de Ebbe Aarvåg (Norvège), Gherardo Casini (Nations Unies), Marialyse Délano Serrano (Chili), Daniela Giacomelli (Nations Unies), Jeffrey Griffith (Nations Unies), Carlo Marchetti (Italie), Christopher Rhodes (Royaume-Uni), Manuela Ruisi (Italie), Gro Sandgrind (Norvège), Cecilia Stadius (Suède), Steve Wise (Royaume-Uni), Tim Youngs (Royaume-Uni) et Andy Richardson (Union interparlementaire). Raissa Teodori, Secrétaire de Section des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA, a assuré la coordination de la production finale du manuel.

Nous remercions spécialement Justin Unrau pour son aide dans l'utilisation du Wiki et Ludovica Cavallari pour les travaux de mise en page et de graphisme réalisés pour la présente publication.

Enfin, un remerciement particulier est adressé aux Services du Parlement de l'Assemblée fédérale Suisse pour le travail de traduction du Manuel en français.





# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b>	11
<b>Chapitre 1 - Tendances en matière de TIC et défis liés à leur mise en œuvre</b>	15
Tendances observées dans les bibliothèques axées sur les TIC	15
Une feuille de route pour le processus d'implémentation des TIC	20
<b>Chapitre 2 - Sélection, implémentation et gestion de services de TIC</b>	25
Introduction	25
Établissement d'un <i>business case</i>	25
Évaluation de logiciels	26
Gestion d'un projet de TIC	27
Fourniture de services de TIC	28
Formation du personnel	33
Formation TIC des membres du parlement	33
<b>Chapitre 3 - Services de base de la bibliothèque</b>	35
Introduction	35
Systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB)	36
Ressources électroniques et Bibliothèques numériques	44
Ressources électroniques et abonnements numériques	51
Services de référence et d'information	61
Gestion de contenu : intranet, extranets et sites web	67
<b>Chapitre 4 - Archives et records management</b>	71
Introduction	71
Archives et reprise d'activité ( <i>Disaster Recovery</i> )	71
Examen des capacités de conservation	72
Principes des systèmes de <i>records management</i>	72
Mise au point d'un plan de gestion des archives	73
Métadonnées associées à la conservation de documents d'archives	74
Systèmes de conservation des documents d'archives	74
<b>Chapitre 5 - Évolutions récentes des médias sociaux et du Web 2.0</b>	77
Introduction	77
Exploiter le Web 2.0 pour la recherche	77
Les médias sociaux comme canal d'information et de marketing	80
Les médias sociaux au service de l'engagement démocratique et de la participation	83
<b>Chapitre 6 - Mesure des effets et statistiques</b>	87
Introduction	87
Mesure de l'utilisation des ressources	88
Mesure de l'utilisation de la collection électronique	88
Mesure de la satisfaction de la clientèle	89
Rapports et indicateurs clés de performance	91
<b>Glossaire</b>	95
<b>Lectures et ressources complémentaires</b>	102
Logiciels et ressources	102
Standards	107
Web 2.0 et gestion des contenus web	109



# INTRODUCTION

Ces dernières années, le recours toujours plus fréquent aux nouvelles technologies a accru les attentes des utilisateurs d'informations parlementaires, qui veulent maintenant pouvoir compter sur des sources d'informations plus actuelles, plus complètes, mieux adaptées à leurs besoins individuels et qui soient diffusées dans divers formats et par divers canaux.

Les bibliothèques parlementaires ont un rôle particulier à assumer pour s'assurer que les parlements satisfassent ces attentes. Elles ont l'habitude de fournir des services d'information à tous les membres et commissions, au personnel parlementaire et souvent au public. Elles savent comment intégrer les documents parlementaires afin de créer un dossier législatif plus complet et plus utile, et sont en mesure de contribuer à une compréhension plus approfondie du contexte politique, économique et social d'un acte législatif en le liant à des sources extraparlamentaires.

Toutefois, dans le monde actuel, acquérir, pour organiser et intégrer des sources d'informations, parlementaires et externes, d'une manière qui permette la création d'une base de connaissances et de services spécifiques à l'assemblée est impossible sans exploiter pleinement le potentiel des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les bibliothèques parlementaires disposent de nombreuses possibilités d'utiliser les TIC pour améliorer leurs services dans l'intérêt de l'institution tout entière. Elles peuvent commencer à traiter en ligne les demandes des membres de parlement et de leurs assistants. Elles peuvent créer des services d'alertes personnalisés qui seront transmis à une variété d'appareils, y compris les appareils portables. Elles peuvent créer des services de gestion de l'information parlementaires étroitement intégrés avec les applications propres aux procédures ainsi que les services Internet et intranet. Elles peuvent enfin numériser les documents parlementaires et les mettre en relation avec aux collections papier.

Les progrès technologiques permettent aux bibliothèques parlementaires de faciliter l'accès à leurs ressources, qu'elles soient physiques ou numériques. Grâce à des portails conviviaux, les collections et les archives gérées et conservées par ces bibliothèques peuvent se muer en instruments dynamiques, utilisés au quotidien par les législateurs, le personnel des parlements et le public pour se procurer des informations de fond et contextuelles sur les enjeux politiques du moment.

Les éditions 2008 et 2010 du *Rapport mondial sur l'e-Parlement* ont toutefois clairement révélé à quel point il a été difficile, pour bon nombre de bibliothèques parlementaires, d'adopter les TIC pour remplir leur mission et répondre aux besoins des utilisateurs d'une manière plus efficace. Ces *Rapports* ont notamment mis en lumière un obstacle : le personnel parlementaire n'a souvent pas conscience des possibilités qu'offrent les TIC pour une bibliothèque, d'une part, et ne sait pas à quels instruments avoir recours, d'autre part. Ces conclusions ont été confirmées par les participants à diverses rencontres organisées par les Nations Unies, l'Union interparlementaire, l'Association des Secrétaires généraux des parlements, la Section des Services de bibliothèque et de recherche parlementaires de l'IFLA et le Centre mondial pour les TIC au Parlement.

Le présent manuel a par conséquent pour objectif de fournir une vue d'ensemble des logiciels, systèmes et services de TIC qui peuvent être adoptés par une bibliothèque parlementaire, un modèle pour leur mise en œuvre et une série de références auxquelles le personnel parlementaire peut avoir recours pour transformer une bibliothèque en une institution basée sur les TIC.

Il existe plusieurs catégories de logiciels, d'outils et de normes facilitant la gestion globale des bibliothèques.

Le manuel fournit certaines expériences pratiques relatées par des bibliothèques parlementaires ayant déployé ce type d'instruments.

Les catégories de logiciels examinées par le présent manuel relèvent des :

- Services de recherche et de référence
- Systèmes de gestion des bibliothèques
- Systèmes de bibliothèque numérique
- Systèmes de mise à disposition des documents
- Systèmes de gestion de contenu
- Archives numériques
- Médias sociaux et des applications Web 2.0

Ensemble, ces systèmes peuvent fournir une plateforme puissante permettant à une bibliothèque parlementaire d'offrir des services performants.

Le manuel présente également les évolutions actuelles en matière de TIC en se référant à des standards et à des études de cas. Chaque section contient des informations complémentaires classées par catégorie :



Les nombreux acronymes et termes techniques utilisés en rapport avec les systèmes de TIC pour les bibliothèques sont regroupés dans un glossaire. Enfin, une section recensant des lectures complémentaires et des références supplémentaires clôt la présente publication.

Il convient toutefois de garder à l'esprit, tout au long de la lecture du présent manuel, que les TIC sont, pour une institution ou une organisation, un moyen de parvenir à un but, mais qu'elles ne constituent pas un but en soi, et que le meilleur moyen d'en tirer parti est par conséquent de les inscrire dans le cadre du mandat global confié aux bibliothèques parlementaires par leur assemblée législative.

Le *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives*<sup>1</sup>, publié par l'IFLA en 2009, situe bien la bibliothèque parlementaire et ses valeurs dans le cadre institutionnel :

À la lumière de ces facteurs, quels sont les avantages que peuvent faire valoir les bibliothèques législatives pour justifier l'existence d'un service expressément destiné aux parlementaires et dissuader ces derniers de se fier aux nombreuses autres sources d'informations dont ils disposent ? Voici quelques-uns de ces avantages :

***Les services parlementaires sont conçus spécialement pour le parlement et sont fonction de ses besoins et du rythme auquel se déroulent ses activités.*** Son personnel doit donc comprendre le mode de fonctionnement des parlementaires et répondre aux besoins de ces derniers.

***Travailler pour le parlement, et non pas pour le gouvernement.*** Les gouvernements fourniront volontiers de l'information aux parlementaires, mais il est probable qu'ils le fassent

<sup>1</sup> Cuninghame, Keith, *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives* [2<sup>e</sup> édition, entièrement révisée et complétée], Berlin : De Gruyter Saur, 2009. La première édition, préparée par Dermot Englefield, a été publiée en 1993.

d'une manière qui soutienne leurs politiques. Dans certains domaines, les gouvernements peuvent être réticents à l'idée de divulguer de l'information, d'où la nécessité pour les parlementaires d'avoir d'autres sources d'informations. Pour examiner efficacement les faits et gestes du gouvernement, les parlementaires ont également besoin de sources d'informations indépendantes.

***Impartialité.*** Bien des gens fourniront volontiers de l'information au parlement et aux parlementaires, mais ils le feront dans l'espoir de faire avancer leur propre cause ou leurs propres intérêts et priorités. C'est notamment le cas des gouvernements : ils fourniront de l'information aux parlements, mais celle-ci soutiendra probablement les politiques gouvernementales et pourrait très bien être communiquée dans le but de mettre en avant un point de vue en particulier. La bibliothèque parlementaire offre de l'information intégrée permettant d'étayer (ou de réfuter) un argument. Ce service, s'il est central, doit être offert à tous les parlementaires de toutes les parties et factions du spectre politique. Les parlementaires doivent être certains que toute information provenant de la bibliothèque parlementaire est objective et impartiale.

***Synthèse de différentes sources.*** Les parlementaires ont à leur disposition plus de matériel qu'il leur est possible de consulter. Bien souvent, il faut un document qui rassemble les points principaux de manière accessible et impartiale, mais qui est rédigé de manière à tenir compte de la dimension politique de questions qui peuvent s'avérer complexes et techniques.

***Couvrir le champ complet des politiques publiques.*** Les services de bibliothèque parlementaires peuvent constituer un guichet unique où les parlementaires peuvent chercher de l'information sur de nombreux sujets variés sur lesquels ils peuvent être appelés à donner leur opinion.

***Confidentialité de l'information fournie aux parlementaires.*** Bien qu'une grande partie de l'information produite par les bibliothèques législatives doive être accessible à tous, il importe que ceux qui cherchent à obtenir de l'information puissent être certains que leur demande ne sera pas divulguée à d'autres personnes, notamment des opposants politiques ou le gouvernement.

***Mémoire collective.*** Les bibliothèques parlementaires peuvent servir de dépôt de connaissances. Il leur suffit de stocker l'information susceptible d'être utile aux parlementaires. De manière moins officielle, le personnel développe un savoir collectif également fondé sur l'expérience, ce qui aide à anticiper les besoins et permet aux nouveaux employés de tirer profit de l'expérience des employés de longue date. Les bibliothèques parlementaires peuvent préserver les éléments essentiels de débats historiques ou de processus législatifs qui peuvent ou non avoir été consignés dans le registre législatif.<sup>2</sup>

---

2 *Ibid.*, pp. 12-13.



## Chapitre 1

# TENDANCES EN MATIÈRE DE TIC ET DÉFIS LIÉS À LEUR MISE EN ŒUVRE

## Tendances observées dans les bibliothèques axées sur les TIC

---

Le World Wide Web a transformé à la fois le comportement de recherche d'informations des usagers et les technologies à la disposition des bibliothèques. Ensemble, ces deux facteurs modifient le fonctionnement des bibliothèques parlementaires et leur capacité à fournir des ressources aux membres du parlement, aux usagers institutionnels et aux citoyens qui s'adressent parfois à elles.

Les dernières tendances des TIC mettent plus de pression sur les bibliothèques parlementaires, qui doivent être totalement au fait des possibilités qu'offre la technologie (ce que l'on appelle parfois les bibliothèques axées sur les TIC dans la littérature technique) et les forcent à réfléchir à l'avantage comparatif qu'elles peuvent fournir par rapport aux autres solutions existantes.

### SOURCES D'INFORMATIONS BASÉES SUR LE WEB

Les bibliothèques utilisent depuis longtemps les services de bases de données en ligne pour fournir à leurs clients des recherches détaillées. Cela étant, au cours de la dernière décennie, on a assisté à un foisonnement de riches bases de données et de sources d'informations directement accessibles pour les internautes.

Une étude Delphi<sup>3</sup> menée par la bibliothèque du parlement d'Australie a identifié ces nouveaux comportements de recherche d'informations, tels que l'utilisation de Wikipédia et de divers services de recherche Google comme mettant potentiellement en danger le rôle actuel des services de bibliothèque et de recherche parlementaires. Ces nouveaux canaux d'information pourraient marginaliser les bibliothèques parlementaires dans leur rôle de source d'informations.

Toutefois, cette même étude Delphi a également identifié les aspects des services de bibliothèque jugés les plus précieux par ses clients :

*L'impartialité* – la capacité à faire en sorte que les membres du parlement puissent obtenir des informations, des analyses, et des conseils qui ne soient pas biaisés et puissent rendre compte d'une ou plusieurs facettes d'une même problématique afin de répondre aux besoins du client.

*L'indépendance* – la capacité à prendre une perspective qui ne soit pas « asservie » à un gouvernement ou à une approche politique.

*La fonction de passerelle* – la capacité d'accéder à une vaste expertise par le biais de collaborateurs, d'experts externes et de collections du monde entier.

*La compréhension* – la capacité à communiquer avec les clients, à comprendre les pressions

---

3 La méthode Delphi est un outil largement répandu dans la recherche sur les systèmes d'information visant à identifier et à classer les problèmes par ordre de priorité en vue d'une prise de décision managériale. Un certain nombre de personnes ayant les connaissances nécessaires pour analyser un problème spécifique parviennent à un consensus sans avoir à se rencontrer physiquement. Généralement, une étude Delphi est menée par courrier, par téléphone et parfois par le biais d'entretiens individuels et d'une série d'enquêtes.

et les contraintes horaires auxquelles ils sont soumis et à négocier des réponses (soit de la part de collaborateurs, soit d'externes) afin de répondre aux besoins du client.

**La vocation de formation** – l'aide apportée aux clients afin que ceux-ci se forment leurs propres compétences et réseaux ; faciliter les contacts avec des experts (en organisant des séminaires, p. ex.).

**La flexibilité** – la capacité à se confronter à des demandes changeantes, et aux demandes en général.

**L'attention à l'ensemble du parlement** – et la capacité d'apporter des compétences dans la gestion des sites web et dans d'autres domaines des TIC.

**Le lien** aux besoins de nos clients sur le plan stratégique – la capacité de fixer des priorités en matière de services (en particulier dans la recherche) en discutant avec les leaders d'opinion du parlement par le biais de consultations avec des comités et des partis politiques (pas avec chaque membre du parlement dans ce cas)<sup>4</sup>.

Fait encourageant, ces aspects se recoupent avec les opinions présentées dans le *Guide pratique à l'usage des bibliothèques législatives* publié par l'IFLA.

Les bibliothèques peuvent par conséquent continuer de se distinguer par leur capacité à se concentrer sur les besoins spécifiques des clients, à fournir des résultats de recherche et des analyses de manière impartiale et confidentielle, et à proposer des recherches efficaces combinant les ressources disponibles dans une bibliothèque aux sources d'informations basées sur le web et accessibles au grand public.

## WEB 2.0 ET COMMUNICATION BIDIRECTIONNELLE

Le web a également fourni une plateforme globale pour connecter les personnes aux services d'information. Ces dix dernières années, l'une des grandes évolutions a été la manière dont le Web 2.0 a modifié les attentes des gens, qui exigent à présent davantage d'interactivité avec les fournisseurs de services, et l'accroissement de la communication bidirectionnelle entre les usagers d'Internet.

Les médias sociaux, par exemple, ont récemment eu une grande influence sur l'évolution de la gouvernance. Bien que le taux de pénétration d'Internet varie d'un pays à l'autre, l'utilisation d'applications associées aux appareils mobiles a intensifié l'impact des médias sociaux, même dans les cas où l'accès à Internet n'est pas largement répandu. Les efforts toujours plus poussés des institutions gouvernementales en matière de transparence et d'ouverture en réponse à l'omniprésence et à la multitude des canaux d'information liés aux médias sociaux démontrent bien l'influence du Web 2.0. Cette évolution technologique a le potentiel de créer de nouveaux types d'engagement et de participation démocratiques. À titre d'exemple, citons le site e-Democracia mis en place par la Chambre des députés du Brésil (<http://edemocracia.camara.gov.br/>), où des forums, des Wikis et d'autres instruments de collaboration permettent aux citoyens d'interagir avec le législateur, qui soulève ensuite des questions spécifiques dans les commissions ou en séance.

L'ampleur de cette révolution en matière d'information et les nouveaux modes de communication ont nécessairement eu un impact sur les bibliothèques parlementaires, qui doivent maintenant appliquer de nouvelles technologies et des modes de communication interactifs dans leur environnement de travail. Qui plus est, la pression extraordinaire qui pousse les parlements et leurs membres à recourir à ces nouvelles technologies semble indiquer que, une fois qu'elles se seront familiarisées avec ces thématiques, les bibliothèques parlementaires pourraient mener la transformation des services web parlementaires afin de faciliter l'interactivité et les échanges.

Le chapitre 5 examine les outils et les approches liés aux médias sociaux et au Web 2.0.

<sup>4</sup> Missingham, Roxanne, *Parliamentary library and research services in the 21st century: A Delphi study*, IFLA Journal 37(1), 2011, pp. 52-61 : p. 58.



## LOGICIELS OPEN SOURCE (OPEN SOURCE SOFTWARE - OSS)

Le mouvement « *open source* » est né en tant que méthode de distribution systématique des logiciels en code source : l'objectif était de maintenir la disponibilité et le développement des logiciels sans avoir à payer de licence. Le succès de ce mouvement reposait sur la facilité de programmation collaborative à l'ère d'Internet, d'une part, et sur un modèle d'entreprise fondé sur les services et la réputation en matière de développement de logiciels, d'autre part. Les bibliothèques elles-mêmes ont une tradition de mise au point systématique de normes et de mise en œuvre de systèmes d'échanges de données. La Bibliothèque du Congrès (États-Unis), par exemple, a distribué une série de logiciels *open source* afin de soutenir les formats MARC (*Machine Readable Cataloging*), utilisés pour informatiser les catalogues de bibliothèques. La norme Z39.50 a permis de mettre en réseau des catalogues de bibliothèque et les bibliothèques utilisant le code source ouvert ont facilité l'intégration de cette norme dans les solutions *open source* destinées aux bibliothèques.

Le système de gestion de bibliothèque Koha a été la première suite de logiciels *open source* complète destinée aux bibliothèques. Développé par une communauté de développeurs internationale, il a été traduit afin de pouvoir être intégré dans un environnement multilingue. Ces premières expériences en matière de systèmes de gestion de bibliothèque *open source* ont contribué à développer les schémas complexes de bases de données sur lesquels reposent actuellement les systèmes de gestion de bibliothèque *open source* tels que Greenstone, Evergreen et Koha 3. Il existe désormais des solutions *open source* pour la plupart des aspects liés aux systèmes centraux nécessaires à la gestion des bibliothèques, mais elles varient considérablement quant aux fonctionnalités, aux capacités et au support technique disponible.

En fait, l'un des aspects critiques lors de la mise en place de logiciels *open source* tient à la sélection d'un modèle assurant un support technique durable. Ceci implique d'examiner en détail les niveaux de support technique professionnels disponibles à la fois au sein de l'organisation et à l'extérieur, afin d'exploiter une installation *open source* et des activités de manière durable. Une petite bibliothèque, par exemple, ne disposera peut-être pas des connaissances techniques nécessaires à l'installation et à l'exploitation d'une solution *open source*, mais pourra faire appel à un hébergeur et à une assistance technique externes, un modèle qui tend à se répandre pour les logiciels *open source*. Inversement, lorsque les logiciels *open source* sont gérés en interne, il est important de se concentrer sur des solutions *open source* compatibles avec l'architecture de TIC utilisée par le parlement.

Il convient d'attirer l'attention sur une supposition fréquente et incorrecte qui consiste à croire que les logiciels *open source* sont synonymes de logiciels gratuits. Bien que l'on ne paie pas de frais de licences pour les logiciels *open source*, l'exploitation d'un système de technologies de l'information n'est jamais réellement gratuite. La maintenance permanente du système, les mises à jour des logiciels au fil du temps, le support technique nécessaire aux adaptations et aux améliorations, l'administration des serveurs et les frais de réseaux ne sont que quelques-uns des éléments de base dont il faut tenir compte lors de la sélection d'une solution. Cela étant, l'amortissement du support technique pour le logiciel à travers un grand nombre d'institutions en fait un modèle de coût intéressant pour les institutions de taille plus modeste. Une fois établis, les logiciels *open source* peuvent fournir à l'institution une certaine prévisibilité quant aux coûts d'exploitation. Plus la communauté des institutions ayant opté pour logiciels *open source* est grande, plus le support technique disponible est important. Les logiciels *open source* peuvent également être synonymes d'un certain niveau de sécurité dans la mesure où il n'y a pas d'enfermement propriétaire et où le code est visible (et peut par conséquent être corrigé). La sécurité sera progressivement renforcée par le travail de ceux qui auront adopté le modèle de logiciels *open source*.

## BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES

La bibliothèque parlementaire gère l'accès à un éventail toujours plus grand de collections diverses de ressources électroniques incluant des ressources produites dès l'origine sur un support numérique (archives parlementaires, publications numériques et communiqués de presse), qui ont été numérisées par le parlement ou la bibliothèque (p. ex. à des fins de conservation) et des ressources externes telles que les flux d'actualités numériques et les périodiques en ligne. Dans un environnement toujours plus dense, la complexité croissante de ces ressources constitue un véritable défi pour le maintien de la simplicité d'utilisation des systèmes, d'où la nécessité d'introduire les recherches fédérées et l'authentification unique.

Par ailleurs, l'intégration des services numériques avec des ressources qui sont traditionnellement disponibles sous forme papier constitue un défi à la fois pour la direction et le personnel, en particulier dans les bibliothèques parlementaires ayant une longue tradition de ressources et services papier.

La bibliothèque numérique peut servir à gérer et stocker tous les documents numériques. Dans les bibliothèques parlementaires, il est toujours plus courant de l'utiliser à la fois pour fournir un accès immédiat aux archives parlementaires, aux actualités, aux affaires courantes et aux ressources électroniques pertinentes pour les membres du parlement, et pour promouvoir leur rôle dans la préservation de la mémoire collective du parlement.

## ACCÈS LIBRE

La *Déclaration de l'IFLA sur l'Accès libre*, adoptée par son comité directeur le 18 avril 2011, stipule que « L'accès libre est le nom connu d'un concept, un mouvement et un modèle d'organisation dont le but est de fournir un accès libre au et une réutilisation du savoir scientifique sous la forme d'articles de recherche, de monographies, de données et des documents associés »<sup>5</sup>. L'IFLA a adopté la définition du libre accès utilisée dans la *Déclaration de Berlin sur le libre accès à la connaissance en sciences exactes, sciences de la vie, sciences humaines et sociales*<sup>6</sup>. La déclaration énonce que « Les contributions au libre accès se composent de résultats originaux de recherches scientifiques, de données brutes et de métadonnées, de documents sources, de représentations numériques de documents picturaux et graphiques, de documents scientifiques multimédia ». Elle précise également les choses suivantes :

Ces publications en accès libre doivent remplir deux conditions :

1. Les auteurs et possesseurs de droits sur ces publications accordent à tous les utilisateurs un droit d'accès libre, irrévocable, mondial ainsi que le droit de copier, utiliser, distribuer, transmettre et afficher l'œuvre publiquement et faire et distribuer des œuvres dérivées, sur tout support numérique pour tout objectif responsable, à condition de citer convenablement les auteurs (les normes communautaires continueront à fournir le mécanisme pour maintenir l'attribution et l'utilisation responsable de l'œuvre publiée, comme elles le font maintenant), ainsi que le droit de faire quelques copies pour leur usage personnel.
2. Une version complète de l'œuvre et le matériel complémentaire, y compris une copie de la permission mentionnée ci-dessus, est déposée dans un format numérique approprié (et ainsi publiée) dans au moins un dépôt utilisant des normes techniques appropriées (comme les définitions des archives ouvertes), financé et organisé par une institution académique, une société savante, une agence gouvernementale ou une organisation bien établie qui assure l'accès libre, une distribution non restrictive, l'interopérabilité et un archivage à long terme.

5 Cf. *Déclaration de l'IFLA sur l'accès libre*, <http://www.ifla.org/files/assets/hq/news/documents/ifla-statement-on-open-access-fr.pdf>.

6 La *Déclaration de Berlin sur le libre accès à la connaissance en sciences exactes, sciences de la vie, sciences humaines et sociales* du 22 octobre 2003, a été rédigée en anglais, et constitue l'une des pierres angulaires des mouvements du libre accès. Cf. [http://oa.mpg.de/files/2010/04/BerlinDeclaration\\_wsis\\_fr.pdf](http://oa.mpg.de/files/2010/04/BerlinDeclaration_wsis_fr.pdf)

La modèle de publication en libre accès est de mieux en mieux acceptée car elle fournit une réponse à la fois aux coûts financiers croissants des modèles de publication traditionnels et aux souhaits des auteurs de gagner en visibilité pour leurs travaux. Parallèlement, ce type de publication est bénéfique pour les bibliothèques et leurs clients, puisque l'information devient plus rapidement accessible.

La publication en libre accès se décline fréquemment en deux modèles : 1) celui où les auteurs placent une prépublication de leur travail dans leur propre bibliothèque numérique (ou dépôt institutionnel) et 2) celui où les publications sont soumises à une revue en libre accès, qui finance les publications en imputant les frais de publication ou de distribution aux auteurs plutôt qu'aux abonnés.

## ARCHITECTURE ORIENTÉE SERVICES (AOS)

Les architectures d'entreprise ont évolué vers des Architectures orientées services (AOS). Cette mutation a eu lieu dans un environnement de services de TIC toujours plus complexe. Les systèmes conçus selon une approche AOS exposent leurs processus et leurs règles d'administration à différentes strates, créant ainsi plusieurs points d'interconnexion pour ces systèmes. Koha, par exemple, inclut non seulement une interface web utilisateur, mais également des interfaces de service qui permettent la récolte d'archives (*Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting* - OAI-PMH), de s'authentifier automatiquement (CAS), d'accéder à ses fonctionnalités de circulation de documents, ou encore d'offrir une interaction de type Web 2.0 (flux RSS). Le concept du « couplage lâche » permet de substituer diverses interfaces utilisateur, règles d'administration et interfaces de processus. Comme Koha, d'autres logiciels de TIC destinés aux bibliothèques se sont progressivement mués en architectures et concepts AOS.

## WEB SÉMANTIQUE ET INTEROPÉRABILITÉ

Les bibliothèques parlementaires peuvent de nos jours avoir à gérer plusieurs systèmes. Elles peuvent, par exemple, avoir un système de gestion de bibliothèque, un système de bibliothèque numérique, un système de gestion des références et un service électronique de base de données. Il est important de garantir l'interopérabilité de ces systèmes pour garder les choses simples pour les utilisateurs finaux. Par exemple, grâce à une telle interopérabilité, il est possible de mettre en place un système de recherche unique pour fournir l'accès à tous les composants du système. En outre, l'adoption du web sémantique et l'interopérabilité contribuent à augmenter la visibilité des ressources des bibliothèques en dehors de leurs catalogues traditionnels.

Ces dernières années, on a assisté à des progrès considérables en matière d'interopérabilité des principaux systèmes de TIC pour les bibliothèques : la bibliothèque numérique et le Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB). Le protocole pour la collecte de métadonnées de l'initiative pour les archives ouvertes (*Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting* - OAI/PMH), par exemple, est un cadre d'échange de métadonnées bien établi qui a été largement mis en place dans les systèmes de bibliothèque. En utilisant ces méthodes, les ressources du SIGB et celles de la bibliothèque numérique peuvent apparaître dans les moteurs de recherche fédérée et les catalogues régionaux de ressources.

Le web sémantique, une méthode de description des ressources du web, et le *Resource Description Framework* (RDF) constituent une autre voie pour garantir l'interopérabilité des ressources de bibliothèque par le biais d'ensembles de données corrélés.

## Une feuille de route pour le processus d'implémentation des TIC

---

Les bibliothèques parlementaires sont également confrontées à un autre type de problèmes qui résultent de la nécessité de planifier attentivement le processus d'implémentation des systèmes dont il est question dans le présent manuel, tout en continuant à fournir des services fiables et performants aux membres du parlement et à son personnel. L'élaboration d'une feuille de route doit s'inscrire dans le cadre des capacités, des ressources et des contraintes de chaque institution et doit se concentrer sur les aspects prioritaires des besoins du parlement. Elle doit également tenir compte du projet de développement global de l'organisation et de ses objectifs stratégiques en matière de TIC.

La première étape du processus consiste à identifier et à comprendre les exigences spécifiques de tous les usagers de la bibliothèque. Par nature, une bibliothèque parlementaire fournit ses services aux parties prenantes, entre autres aux membres du parlement, à son personnel, aux citoyens, à des bibliothèques collaborant au niveau régional, et à la communauté mondiale, via Internet. Il est donc important de comprendre les exigences et les souhaits de chaque groupe avant de définir les objectifs technologiques prioritaires pour la bibliothèque. Il s'agit notamment de planifier la fourniture concrète de services au moyen des TIC afin d'exploiter pleinement le potentiel des logiciels et systèmes qui seront déployés au sein de la bibliothèque.

Il convient de souligner qu'un grand nombre de projets en matière de technologies de l'information n'atteignent pas leurs objectifs en raison d'une escalade des coûts, d'une mauvaise adéquation des logiciels, de problèmes liés aux infrastructures, etc. De même, des objectifs trop ambitieux ou un manque de capacités internes peuvent avoir pour conséquence que les TIC ne parviennent pas à atteindre les résultats attendus.

Ainsi, il est important d'appliquer une méthodologie de planification adéquate, afin d'évaluer l'ordre de déploiement des systèmes sur la base des besoins de l'institution et de ses usagers, d'identifier les ressources disponibles pour exploiter ces systèmes et d'évaluer les capacités existantes en matière de TIC au sein du parlement. Si Internet n'est pas largement répandu, par exemple, l'accent pourra être mis davantage sur la mise en place de ressources fondamentales telles que le catalogue et la bibliothèque numérique, plutôt que de se concentrer sur l'accès aux ressources électroniques externes.

La feuille de route qui suit esquisse une approche pour le développement des logiciels au sein d'une bibliothèque parlementaire.

### I<sup>RE</sup> ÉTAPE : ANALYSE DE LA SITUATION DES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE

Dans le cadre de l'implémentation de nouveaux systèmes au sein de la bibliothèque parlementaire, il est essentiel de comprendre les besoins des clients auxquels la bibliothèque fournit des services. Ces derniers incluent en particulier les membres du parlement, leur personnel, le personnel permanent du parlement et, souvent, des citoyens. Les systèmes d'information déployés par la bibliothèque devront à la fois préserver la mémoire collective au fil du temps et satisfaire aux besoins d'information des clients de la bibliothèque. Ces besoins peuvent être évalués de la manière suivante :

1. procéder à une évaluation quantitative des demandes passées et présentes soumises à la bibliothèque et extrapoler les demandes futures, afin de se concentrer sur le développement des ressources qui permettraient de satisfaire à ces besoins d'information (p. ex. en analysant les données et les statistiques passées) ;
2. procéder à une recherche qualitative, par exemple par le biais de groupes cible, d'études Delphi et d'enquêtes auprès des membres et de leur personnel, afin d'examiner leurs besoins actuels et d'identifier leurs souhaits futurs (p. ex. en lançant une enquête sur l'intranet et en utilisant éventuellement des instruments tels que SurveyMonkey <http://surveymonkey.com/>.) ;

3. impliquer le personnel de bibliothèque dans les comités parlementaires chargés de l'information et de la gestion du savoir au sein de l'institution.

Grâce aux enquêtes sur les besoins d'aujourd'hui et de demain, la bibliothèque pourra définir ses priorités et cibler ses investissements en matière de systèmes d'information. L'accent pourra être placé sur :

- l'amélioration de l'accès aux collections actuelles par le biais d'un Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB),
- l'amélioration des passerelles vers les sources d'informations pertinentes pour les parlementaires,
- la mise en place d'une bibliothèque numérique afin d'améliorer l'accès à une multitude de sources d'informations, y compris aux archives parlementaires, aux communiqués de presse et aux dossiers d'actualité (p. ex. aux collections d'articles sur les parlementaires), ou
- l'amélioration des systèmes en vue d'apporter un soutien aux services de recherche de la bibliothèque.

On pourra aussi réfléchir aux facteurs-clés qui permettent à une bibliothèque parlementaire de remplir efficacement sa mission.

***L'accent sur les besoins du Parlement.*** Identifier les services qui seraient le plus à même de faciliter le travail des membres, du personnel chargé des recherches et de l'institution parlementaire. Examiner lesquels pourraient bénéficier du déploiement d'outils de TIC et lesquels pourraient permettre des améliorations rapides (« *quick wins* »).

***L'impartialité.*** Évaluer l'infrastructure technologique et examiner dans quelle mesure elle permet un accès à l'information impartial et confidentiel.

***La synthèse de diverses sources.*** Évaluer si la bibliothèque est considérée comme un fournisseur d'informations fiable et reconnu pour sa capacité à proposer des synthèses de différentes sources.

***La couverture des politiques publiques.*** Évaluer la fourniture de services de recherche efficaces et l'intégration des actualités et des flux d'actualités dans les d'informations fournies par la bibliothèque.

***La mémoire collective.*** Évaluer dans quelle mesure la gestion de ressources numériques et physiques peut renforcer la préservation de la mémoire collective. Dans le cadre des TIC, cela peut inclure la fourniture d'un soutien pour le *records management* et les systèmes de bibliothèque numérique.

***Les facteurs de succès quantitatifs.*** Identifier les contrats de niveau de service (*Service Level Agreements* -SLA) existants et ceux qui pourraient être conclus pour couvrir les principaux domaines de fourniture de services. Évaluer la capacité des systèmes de bibliothèque parlementaire à collecter les informations de manière systématique pour le suivi global des facteurs de succès quantitatifs. Les statistiques sont un élément important dans la communication du rôle majeur joué par la bibliothèque. Elles peuvent également aider la bibliothèque à se concentrer sur le domaine de prestations qui est le plus utile aux membres et au personnel du parlement.

Sous l'angle des technologies de l'information, il est également important de prendre en considération, lors de l'analyse de la situation actuelle, les services de TIC en termes de « positionnement du produit », et donc d'examiner les stratégies de marketing et de communication nécessaires pour garantir la visibilité de ces services. Les membres du parlement et leur personnel ont à leur disposition une vaste palette de sources d'informations qui se font concurrence pour répondre à des requêtes pouvant également être très variées ; or il se peut qu'ils n'aient pas conscience des bénéfices que peuvent leur apporter les prestations ciblées offertes par la bibliothèque. Les présentations destinées aux nouveaux membres, les newsletters et les bulletins d'information sont un moyen de faire connaître les prestations de la bibliothèque. Il peut également s'avérer utile d'établir une présence dans les médias sociaux du Web 2.0 et d'être physiquement présent lors des réunions parlementaires importantes (comme les séances de commission).

## 2<sup>E</sup> ÉTAPE : METTRE AU POINT UNE STRATÉGIE DE L'INFORMATION POUR LA BIBLIOTHÈQUE

Les priorités pour la sélection des nouveaux systèmes à mettre en œuvre au sein de la bibliothèque parlementaire devraient être définies dans une stratégie de l'information. Cette dernière se fondera idéalement sur les résultats de l'état des lieux et sera formulée de sorte à fournir un cadre global pour la gestion et la fourniture de services d'information, afin de répondre aux besoins des clients et d'identifier les ressources humaines et de TIC nécessaires pour collecter, gérer et fournir l'information de manière cohérente.

La mise au point d'une stratégie de l'information est l'une des principales raisons d'améliorer l'analyse des besoins en information des usagers, puisque des choix importants découleront des résultats de cette analyse. Le chapitre 6 esquisse des techniques permettant d'évaluer ces besoins en information.

La stratégie de l'information comprendra en principe la vision et la mission de la bibliothèque parlementaire, ainsi que les objectifs stratégiques à atteindre au cours d'une période donnée (en général de trois à cinq ans). Parmi ces objectifs stratégiques, on compte par exemple :

- rendre l'information plus accessible ;
- réduire les coûts et les efforts engendrés par la gestion et l'utilisation de l'information ;
- promouvoir le développement de la maîtrise de l'information afin que les membres du parlement puissent avoir un accès efficace aux sources d'informations ;
- améliorer la qualité et la fiabilité des informations fournies ;
- faire en sorte que la bibliothèque parlementaire dispose de processus à même de préserver la mémoire collective du parlement ;
- disposer de systèmes conformes aux normes nationales et internationales pertinentes.

La vision, la mission et les objectifs de la stratégie de l'information définis dans la stratégie de l'information contribueront à fixer les priorités des systèmes de TIC les plus à même d'atteindre les objectifs de la bibliothèque parlementaire. Par exemple, dans une bibliothèque où l'utilisation des fonds est intense et où la priorité des clients est d'avoir un accès physique aux ressources, la mise en place d'un système de gestion des bibliothèques amélioré pourrait être la première étape de mise en œuvre de la stratégie de l'information. Pour une bibliothèque où le besoin le plus urgent est de fournir des articles d'actualité et des conseils, l'amélioration du soutien par les TIC des services de référence sera probablement prioritaire.

La stratégie de l'information devrait également fournir un cadre pour préparer un *business case* pour le déploiement de TIC dans la bibliothèque parlementaire (cf. chapitre 2).

## 3<sup>E</sup> ÉTAPE : ÉLABORER UN PLAN POUR SOUTENIR LES SERVICES DE BASE DE LA BIBLIOTHÈQUE

Pour une bibliothèque parlementaire, les priorités en termes de planification et de déploiement de systèmes pour ses services de base dépendront des priorités définies dans le cadre de la stratégie de l'information et de l'évaluation des besoins et exigences actuels et futurs.

Le chapitre 3 examine les services de base qui devraient être communs à toutes les bibliothèques parlementaires ainsi que les systèmes qui pourraient être déployés en vue de fournir ces services. Il couvre :

*Les systèmes de gestion de bibliothèque* – les principaux outils de gestion des ressources physiques, de leur acquisition au catalogage, de la recherche et découverte à la circulation.

*La création de collections électroniques et les bibliothèques numériques* – la méthode et les instruments pour fournir l'accès aux ressources d'informations électroniques, y compris les bases de

données sur abonnement, les livres et revues numériques, et pour gérer le dépôt des ressources numériques appartenant au parlement.

*Les services de référence/de recherche* – le premier interlocuteur des membres du parlement et le moyen de fournir une information ciblée et une recherche pertinente correspondant aux besoins actuels des législateurs et de leurs collaborateurs.

*Les sites web des bibliothèques et des parlements* – l'intranet, l'extranet et les sites Internet publics de la bibliothèque, qui sont des plateformes importantes pour la fourniture d'informations et la découverte de ressources. Après la transition aux ressources numériques, ces instruments pourraient bien être le principal point de contact avec les clients.

#### **4<sup>e</sup> ÉTAPE : ÉLABORER UN PLAN POUR LA GESTION DES DOCUMENTS ET DES ARCHIVES PARLEMENTAIRES**

L'un des rôles de la bibliothèque parlementaire peut être celui du *records management*, un rôle qui sera toujours plus étroitement lié à la gestion des ressources numériques. Lorsqu'il est prévu que les archives parlementaires soient conservées dans leur forme papier, un Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) peut jouer un rôle important dans la gestion de ces documents. La gestion des documents par un tel système permet de répertorier l'enregistrement des acquisitions, l'emplacement et la disponibilité des archives parlementaires. En outre, le SIGB peut faciliter l'inventaire périodique des archives parlementaires ainsi que l'identification et la gestion des copies d'archive et des copies de circulation. Enfin, le SIGB peut être utile pour la mise en valeur d'archives parlementaires par le biais de son interface de recherche et ses services en ligne.

Cela étant, les archives parlementaires sont toujours plus souvent gérées et conservées au format numérique. Une bibliothèque numérique pourrait donc être mise en place pour contenir diverses sources issues d'une numérisation, des flux d'informations d'autres sources, la collection et la description des métadonnées de communiqués de presse, et les enregistrements numériques des sessions parlementaires. La bibliothèque parlementaire doit être préparée à gérer le cycle de vie intégral de ces ressources, y compris leur conservation.

La mise en place d'une bibliothèque numérique pouvant être un vaste projet, puisque le délai de mise en production des services de TIC sur lesquels elle reposera peut atteindre plusieurs années, il est important de déterminer le rôle attendu de la bibliothèque dans ce domaine et de veiller à ce que l'infrastructure nécessaire à une bibliothèque numérique soit en place (cf. chapitre 3).

Un autre facteur dont il convient de tenir compte réside dans la nécessité d'avoir des processus de travail efficaces afin de réduire le travail considérable inhérent à la gestion d'une bibliothèque numérique. Ces processus de travail pourraient englober des étapes visant à optimiser le processus d'alimentation en données et la description des ressources par les métadonnées.

Les chapitres 3 et 4 présentent une vue d'ensemble de la mise en place de bibliothèques numériques et de systèmes de gestion des documents.

#### **5<sup>e</sup> ÉTAPE : ÉLABORER UN PLAN POUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LE WEB 2.0**

Le Web 2.0 offrant aux bibliothèques des possibilités de rendre leurs services plus visibles et plus accessibles, il peut s'avérer utile d'étudier les médias sociaux pour s'assurer que les bibliothèques sont présentes dans les nouvelles thématiques privilégiées par leurs clients.

Le défi à relever par les bibliothèques parlementaires à l'ère du Web 2.0 est de rester pertinentes dans

un environnement où les députés et leurs collaborateurs ont accès à diverses sources d'informations via une multitude de canaux. Il est essentiel qu'ils aient conscience du rôle que conservent les bibliothèques parlementaires et de la manière dont elles peuvent les aider dans leurs tâches par le biais de services novateurs. Dans ce contexte, il devient d'autant plus important de se concentrer sur les besoins des parlementaires en veillant à ce que la bibliothèque soit présente sur les sites d'information qu'ils fréquentent et en fournissant des synthèses d'information par le biais de canaux incluant le Web 2.0. Parallèlement, il est crucial de positionner clairement la bibliothèque comme une source d'informations fiable et impartiale pour les membres du parlement.

Les réseaux sociaux se sont imposés comme des instruments-clés pour interagir avec les citoyens et les informer. Le personnel des bibliothèques parlementaires, par exemple, peut utiliser les médias sociaux pour expliquer le processus législatif, diffuser rapidement des informations et recevoir un feed-back des citoyens. Les réseaux sociaux peuvent également être un atout pour le personnel de bibliothèque dans ses activités de recherche et de référence, mais il convient de tenir compte du facteur temps et de l'investissement dans le développement professionnel.

Enfin, les collaborateurs de la bibliothèque peuvent être amenés à conseiller les membres et leurs assistants dans l'usage des outils de réseautage social.

Le chapitre 5 examine le rôle des médias sociaux et du Web 2.0 pour les bibliothèques parlementaires.



## Chapitre 2

# SÉLECTION, IMPLÉMENTATION ET GESTION DE SERVICES DE TIC

## Introduction

---

Les technologies de l'information et de la communication à la disposition des bibliothèques sont sans précédent. Un projet judicieusement géré pour l'implémentation de TIC dans l'environnement d'une bibliothèque parlementaire peut considérablement améliorer les services que la bibliothèque fournit à ses clients.

Toutefois, pour minimiser les risques d'échec d'un projet, la sélection de logiciels spécifiques adaptés pour développer et gérer les services doit procéder d'une démarche méticuleuse, fondée systématiquement sur la stratégie de l'information définie par la bibliothèque.

Le présent chapitre expose, d'une part, un aperçu des principes généraux de la sélection de logiciels et de la gestion de leur implémentation et esquisse, et aussi les approches typiques en vue de réduire le risque d'échec des projets de TIC grâce :

1. à la mise au point d'un *business case* prenant en considération les besoins actuels et prévus des clients de la bibliothèque parlementaire ;
2. à l'évaluation des logiciels dans le cadre du *business case* ;
3. à la mise au point d'une gestion de l'implémentation qui, se fondant sur la gestion de projet, définisse les différentes étapes de la fourniture de services d'une manière durable.

## Établissement d'un *business case*

---

Définir un *business case* pour la mise en place de nouveaux systèmes et services ne sert pas uniquement à s'assurer le financement de l'organisation ; cette étape permet également de favoriser la compréhension de l'objectif et de la portée du projet. Les informations recueillies lors de l'identification des besoins en information des clients et de l'élaboration de la stratégie de l'information sur la base de ces besoins serviront à la mise au point d'un dossier de décision adéquat.

L'expérience a montré que les projets de TIC sont plus souvent couronnés de succès lorsqu'ils s'accompagnent d'une méthodologie de gestion de projet. PRINCE2 (<http://prince2.com>), par exemple, est une technique de gestion centrée sur les processus permettant de superviser des projets de grande ampleur : la planification repose sur le produit, tandis que le projet est subdivisé en différentes étapes contrôlables, ce qui permet de réduire les risques. Les méthodologies du type de PRINCE2 appellent la mise au point d'un document de lancement du projet définissant les résultats, les ressources, les restrictions et les risques liés au projet. La compréhension des systèmes en vigueur dans la bibliothèque et la mesure de la capacité à adopter de nouveaux systèmes constitue une première étape de cet état des lieux. En effet, même si les nouveaux systèmes sont extrêmement performants, il peut être essentiel d'évaluer si tous les éléments de ces systèmes doivent être déployés en même temps ou si leur mise en place doit être échelonnée.

## Évaluation de logiciels

---

Indépendamment du fait qu'il s'agisse de logiciels commerciaux ou *open source*, l'implémentation de systèmes pour couvrir les besoins de la bibliothèque parlementaire s'accompagnera d'étapes de conversion des données, de formations et d'adaptation des processus de travail qui doivent être minutieusement examinées. Mais avant tout, lors de la sélection d'un logiciel, il faut idéalement s'en remettre à un processus d'évaluation formel. Ce dernier peut prendre la forme d'un appel d'offres formel ou d'évaluations internes. Quelle que soit l'option choisie, il est essentiel de cerner les besoins de la bibliothèque et d'en tenir compte lors du processus de décision, afin de pouvoir retirer les bénéfices escomptés des nouveaux systèmes.

### ÉVALUATION DE LOGICIELS PAR LE BIAIS D'APPELS D'OFFRES

Le risque d'échec des projets d'implémentation de logiciels peut être réduit grâce à une approche systématique qui inclut :

- la mise au point d'une série d'exigences sur la base du dossier de décision ;
- l'évaluation du modèle d'information en vigueur et des exigences en matière de conversion des données/de migration (les vendeurs vont avoir besoin de ces informations pour estimer les coûts de conversion et de migration des données pour le projet) ;
- la réalisation d'une recherche de base pour évaluer la disponibilité des logiciels répondant aux besoins ;
- la préparation d'un appel d'offres ou d'une invitation à soumissionner ;
- la communication de l'appel ou de l'invitation à un nombre restreint de candidats, ou leur publication à destination d'un public plus large, et/ou l'évaluation de la possibilité de développer ou d'implémenter des solutions à l'interne. Ceci pourrait inclure des solutions en *open source* si la bibliothèque parlementaire dispose d'un support technique suffisant ;
- la sélection d'un nombre restreint de candidats pour évaluer le produit à l'aune des exigences définies. L'évaluation de logiciels pouvant prendre beaucoup de temps, il peut être judicieux de limiter la liste des candidats à un nombre qui pourra effectivement être traité au vu des ressources dont dispose la bibliothèque parlementaire ;
- l'examen des présentations des vendeurs (y compris les propositions internes) ;
- la négociation d'un plan de mise en œuvre avec le fournisseur interne ou externe retenu, y compris les contrats de niveau de service.

Lorsqu'il est nécessaire de procéder à un appel d'offres formel, celui-ci contiendra habituellement :

- une explication du processus d'évaluation et un délai de réponse ;
- une vue d'ensemble du fonctionnement de la bibliothèque parlementaire ;
- les systèmes et les modèles de données en place ;
- les motifs du changement et les exigences posées au nouveau système ;
- l'architecture de l'information en place (les standards, les plateformes, le cadre des métadonnées) ;
- le calendrier de mise en œuvre souhaité (les délais prévus) ;
- les exigences en termes de formation ;
- les exigences relatives à la migration des données.

Il est également important de demander aux vendeurs d'identifier les coûts fixes et les coûts variables ainsi que les risques liés à leur système.

Une demande de renseignements plus limitée peut également être envoyée à certains vendeurs à l'issue de l'examen des logiciels disponibles. Toutefois, lors de cet examen, il convient de garder à l'esprit qu'aucune solution logicielle n'est gratuite. En effet, que ces logiciels soient en libre accès, commerciaux ou à usage gratuit, leur maintenance au fil du temps engendre des coûts liés au système, à l'exploitation et à la formation des professionnels.

## ÉVALUATION DE LOGICIELS HORS APPEL D'OFFRES

La bibliothèque parlementaire n'est peut-être pas tenue de respecter des appels d'offres formels. Cependant, même en pareil cas, il demeure important d'évaluer de quelle manière la mise en place de ce type de système répondra aux besoins spécifiques de la bibliothèque. Il convient de procéder à un examen des logiciels internes afin de déterminer les possibilités qu'offre le système par rapport aux exigences actuelles.

Comme nous l'avons vu plus haut, la bibliothèque parlementaire peut s'équiper gratuitement de logiciels ou sans avoir à payer de licence. En pareil cas, quelle que soit la qualité du logiciel, il est essentiel d'avoir conscience que l'implémentation du système peut échouer si ce dernier ne répond pas aux besoins actuels des clients de la bibliothèque. C'est la raison pour laquelle il demeure fondamental d'évaluer le logiciel de manière systématique et d'axer la réalisation du projet sur les exigences spécifiques de la bibliothèque. La réalisation du dossier de décision ne doit pas être négligée et il est important de réaliser un processus d'évaluation interne afin d'éviter l'apparition de problèmes durant la phase de réalisation du projet.

De plus, si la réalisation du projet ne s'inscrit pas dans le cadre d'un dossier de décision interne qui tienne compte de la pertinence à long terme et de la durabilité des services de la bibliothèque, le déploiement de ces systèmes risque de ne pas fournir les bénéfices escomptés pour les clients de la bibliothèque. Lors de l'évaluation de l'approche choisie, une évaluation interne devrait porter au minimum sur les volets suivants :

- les systèmes et les modèles de données en place ;
- les motifs du changement et les exigences posées au nouveau système ;
- l'architecture de l'information en place (les standards, les plateformes, le cadre des métadonnées) ;
- le calendrier de mise en œuvre souhaité (les délais prévus) ;
- les exigences en termes de formation ;
- les exigences relatives à la migration des données ;
- les coûts fixes d'exploitation du système.

À l'issue de ce processus, il doit y avoir une bonne compréhension des bénéfices escomptés pour la bibliothèque ainsi qu'une évaluation du coût total d'acquisition du système.

## Gestion d'un projet de TIC

---

Il existe des approches bien définies de déploiement des TIC qui visent à réduire le risque d'échec des projets. La plupart de ces approches pour la gestion de projet prévoient différentes phases :

- **Le lancement du projet**
  1. Mettre au point le dossier de décision
  2. Définir la gouvernance du projet et déterminer le dirigeant responsable
  3. Définir les objectifs du projet et formuler les attentes
  4. Définir les risques du projet
  5. Diviser le projet en étapes de réalisation « mesurables »
  6. Établir les processus de *reporting* pour le projet
  7. Établir une méthodologie pour le contrôle du changement et la résolution de problèmes
  8. Désigner des équipes responsables des étapes du projet

- **La gestion du projet**
  1. Subdiviser le projet en étapes
  2. Attribuer les ressources pour chaque étape
  3. Établir le calendrier de mise en œuvre pour chaque étape
  4. Définir des objectifs pour chaque étape du projet
  5. Transmettre les problèmes et les demandes de changement via le cadre de gouvernance
- **L'examen des étapes**
  1. Examiner chaque étape du projet une fois achevée afin de fournir un feed-back pour l'étape suivante
  2. Examiner chaque étape du projet lorsque les délais de livraison n'ont pas été tenus
- **L'examen du projet achevé**
  1. Évaluer les résultats du projet et les travaux de suivi
  2. Évaluer les enseignements tirés de la réalisation du projet

Pour les projets de grande envergure, notamment ceux appelant des investissements importants, impliquant une implémentation complexe ou s'étendant sur une longue durée, il convient d'instituer un Comité de pilotage de projet. En principe, un tel comité regroupe :

- Un chef de projet – une personne du domaine des TIC, un membre de la bibliothèque ou du parlement qui assume la responsabilité ultime des bénéfices et des résultats du projet ;
- Des représentants des principales parties prenantes – personnes qui représentent les principaux domaines bénéficiant du projet ;
- Des représentants des principaux fournisseurs/vendeurs participant à la réalisation du projet ;
- D'autres spécialistes, selon les besoins, pour apporter un savoir et des compétences spécifiques.

Il est important de limiter la taille du Comité de pilotage de projet afin de permettre un examen régulier et rapide de la gestion et de l'avancement du projet.

L'une des méthodologies formelles mises au point pour la gestion des projets de taille moyenne à grande est la méthode PRINCE2, qui offre un véritable cadre pour la gestion de projets. Le site <http://www.best-management-practice.com/> fournit davantage d'informations ainsi que documents sur cette méthode.

## Fourniture de services de TIC

---

Les systèmes d'information sont des systèmes dynamiques appelant un suivi et un support continus. Qu'ils soient gérés par des prestataires de services externes ou internes, une approche axée sur les services constitue généralement la méthode la plus efficace pour obtenir de bons résultats dans le cadre de l'exploitation d'un système. La bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (*Information Technology Infrastructure Library* - ITIL) est l'un des référentiels les plus complets de gestion des services. Elle regroupe une série de principes et de normes pour l'exploitation de services qui subdivisent la gestion de services en :

- **Le soutien des services**
  1. Gestion du centre de services et principes de base
  2. Gestion des incidents – répertorier les problèmes et les résoudre
  3. Gestion des problèmes – résoudre les problèmes récurrents en fournissant une stratégie globale en matière de TIC

4. Gestion du changement – faire en sorte que les changements soient communiqués, discutés et approuvés
  5. Gestion de la mise en production – faire en sorte que les changements apportés au système soient implémentés de manière coordonnée afin d'en minimiser l'impact
- **La fourniture des services**
    1. Gestion du niveau de service – définition du niveau de service à fournir par les vendeurs internes et externes
    2. Gestion de la capacité
    3. Gestion de la continuité dans les services informatiques
    4. Gestion de la disponibilité
    5. Gestion financière

Du fait de l'augmentation du nombre des fournisseurs de services externes sur lesquels s'appuie une bibliothèque parlementaire, les contrats de niveau de service (*Service Level Agreement - SLA*) jouent un rôle de plus en plus important dans la définition des responsabilités des fournisseurs de services. Un contrat de niveau de service peut définir :

- La performance des applications fournies (p. ex. un temps de réponse minimal des pages pour le système de gestion de la bibliothèque lorsqu'il est hébergé chez un fournisseur externe) ;
- Le niveau du support technique et les délais de réponse pour son obtention ;
- Le temps de reprise maximum en cas de panne ;
- Les conditions de sauvegarde et de conservation des données ;
- Les clauses de confidentialité.

Des contrats similaires, même si généralement moins détaillés, peuvent être conclus par la bibliothèque parlementaire avec ses services de TIC internes ou les départements de TIC du parlement afin de définir la qualité et l'uniformité des services.

## MÉTHODES DE FOURNITURE DE SERVICES DE TIC

La fourniture de services de systèmes doit être évaluée et sélectionnée en fonction du contexte plus large de l'architecture supportée par les TIC. La bibliothèque peut avoir recours à toutes sortes d'architectures de services, et notamment :

- **Les solutions hébergées ou dans le « cloud »** – le prestataire fournit l'intégralité de l'application sur son infrastructure, y compris tous les logiciels connexes, le matériel et le support technique. En pareil cas, la fourniture de services passe généralement par le web et un contrat de niveau de service est conclu avec le fournisseur afin de définir le propriétaire des données, les termes de confidentialité ainsi que les niveaux de service et de support.
- **Les serveurs virtualisés** – la technique de la virtualisation permet de subdiviser un grand serveur informatique en plusieurs serveurs « virtuels ». VMWare en est l'exemple le plus connu, mais Oracle, Microsoft et Linux ont également des capacités de virtualisation. La virtualisation peut permettre aux domaines des TIC de soutenir diverses plateformes sur une plateforme matérielle unique. Certaines applications logicielles sont prêtes à l'emploi sur une plateforme de serveur virtuel, si bien qu'aucune installation logicielle n'est requise. Le support technique, bien sûr, est tout de même nécessaire.
- **Les solutions Web 2.0** – de nombreux outils de recherche et de productivité bureautique puissants sont disponibles sur le web, gratuitement ou à titre onéreux, comme vous avez pu le lire dans le chapitre précédent. Il est possible qu'aucun contrat de niveau de service individuel

ne soit proposé, si bien qu'il est important d'examiner précisément les termes et les modalités de ces services, ainsi que de la confidentialité.

## **CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES**

Pour bénéficier des avantages considérables qu'offrent les services fournis via Internet, les utilisateurs finaux doivent fournir toujours plus d'informations personnelles à un nombre toujours plus important de fournisseurs de services. Ces informations concernent souvent des aspects de la vie des personnes qui sont considérés comme personnels et privés et peuvent inclure des informations relatives à leur identité, à leur localisation ou à leurs coordonnées, entre autres.

La perte des données privées par un fournisseur de services peut se solder par l'interruption du service et causer des désagréments aux utilisateurs, mais l'accès non autorisé aux données personnelles et leur utilisation abusive peuvent avoir des conséquences à plus long terme. Effectivement, la possession de données personnelles peut, dans certains cas, être exploitée par des mercaticiens malhonnêtes ou par des criminels à des fins frauduleuses. Le vol, la vente et l'achat de données personnelles sont par conséquent devenus un problème devant être pris au sérieux tant par les fournisseurs de services que par les consommateurs.

La confidentialité et la sécurité des données personnelles confiées à un fournisseur de services doivent être protégées contre la perte ou les utilisations abusives par ce même fournisseur de services. C'est la raison pour laquelle les conditions de confidentialité sont une composante importante du contrat de niveau de service conclu avec un fournisseur de logiciels ou un hébergeur.

La plupart des gens ont conscience que les applications en réseau, si elles ne sont pas gérées correctement, sont susceptibles d'être l'objet d'attaques par des pirates informatiques ; mais l'expérience montre que les abus d'autorité et de confiance du personnel ayant accès à un système informatique sont tout aussi problématiques qu'une intrusion externe. Si la plupart des collaborateurs sont fiables et prudents, il n'en reste pas moins que la concentration de données personnelles dans un seul endroit accroît le risque qu'un incident isolé ait de graves conséquences à grande échelle.

Les nombreuses possibilités que proposent des applications Web 2.0 s'accompagnent également de risque en termes de confidentialité. Lorsqu'une bibliothèque met en place des applications composites ou des solutions utilisant à la fois des données clients internes et des services externes, le personnel de la bibliothèque doit connaître les principales règles de confidentialité à respecter pour concevoir un système de capture d'information et utiliser des données personnelles :

- limiter la collecte de données personnelles au strict minimum, c'est-à-dire aux cas où elle est nécessaire pour remplir l'objectif visé (p. ex. des prêts interbibliothèques) ;
- recueillir auprès des clients uniquement les informations strictement nécessaires pour exécuter la tâche pertinente ;
- donner aux clients la possibilité d'accéder, dans leur profil, à toutes les informations les concernant, de les vérifier et de les modifier ;
- s'assurer que l'accès aux fonctions clients ne donne pas accès aux fonctions d'administration de l'application.

## **RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL DANS LA FOURNITURE DE SERVICES DE TIC**

Étant donné le rôle que la bibliothèque parlementaire joue dans la gestion de l'information, et notamment des données privées des utilisateurs, il convient de prendre des mesures afin d'informer le personnel parlementaire de la nécessité de protéger la confidentialité et de mettre en place des mesures de sécurité à la fois virtuelles et physiques, des processus de backup, des concepts solides pour les serveurs et le réseau ainsi qu'un contrôle des accès aux systèmes qu'il gère. Les backups de données effectués chaque nuit sur les systèmes doivent être cryptés et conservés uniquement durant

le temps nécessaire pour garantir le bon fonctionnement de l'organisation en cas de panne du système.

Les contrats de travail des employés devraient inclure des clauses de confidentialité et de non-divulgateur ; les employés devraient par ailleurs obtenir l'accès aux systèmes dont ils sont responsables et au niveau requis pour l'exécution de leurs tâches.

La bibliothèque parlementaire peut avoir la responsabilité d'indiquer l'utilisation qu'elle fait de toutes les données privées qu'elle gère. Elle devrait communiquer sa politique en la matière à tous les services d'hébergement ou départements chargés de la gestion de ses données. Une condition de base devrait être que les fournisseurs de services ne vendent ni ne louent, partagent ou communiquent d'aucune manière les données relatives aux clients de la bibliothèque parlementaire, à moins que cette dernière n'en fasse la demande.

À ce sujet, il est important d'établir les processus et les procédures permettant de réduire les risques pouvant découler de la structure parlementaire. Pour ce faire, il convient de tenir compte des aspects suivants :

- la responsabilité du personnel parlementaire ;
- la formation du personnel parlementaire ;
- la supervision des activités ;
- la prudence dans le traitement des informations ;
- le *monitoring* des risques.

Les employés devraient être tenus de connaître les politiques de sécurité et les conditions d'utilisation des ressources Internet. Il est important que la bibliothèque définisse et promulgue des conditions d'utilisation d'Internet par ses employés. Ces conditions d'utilisation ne doivent pas nécessairement prévoir des limitations du flux d'informations ou des recherches, mais spécifier l'utilisation adéquate d'Internet pour s'acquitter des tâches dévolues au personnel en tant que professionnels de l'information.

La bibliothèque ou les services de TIC du parlement devraient également définir et publier, à l'intention des clients de la bibliothèque, les conditions d'utilisation relatives à l'accès à Internet et à l'utilisation des services et des terminaux de la bibliothèque.

## ÉVALUATION DES RISQUES

Une bibliothèque parlementaire devrait réaliser une évaluation des risques associés à ses systèmes et à ses ressources afin de mettre au point des processus pour minimiser les risques. Le tableau ci-dessous présente des exemples de risques à évaluer.

Incident	Risque	Mesure permettant de réduire le risque
Utilisation impropre des données par des employés	Violation de la politique de sécurité	✓ Communiquer la politique de sécurité relative aux employés à tous les collaborateurs
Infection par virus	Interruption du système et perte de données ou atteinte à la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Installer un antivirus sur tous les systèmes</li> <li>✓ Ne pas partager de fichiers sur les serveurs à moins que le fonctionnement ne l'exige</li> <li>✓ Appliquer la mise à jour des patches à tous les systèmes</li> </ul>
Panne du disque dur	Perte de données due à une panne du disque dur	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réaliser des copies miroir de tous les disques systèmes et contenant des données</li> <li>✓ Faire des sauvegardes chaque nuit</li> <li>✓ Réaliser des copies miroir hebdomadaires de tous les systèmes critiques</li> </ul>

Panne de matériel : serveur	Perte de données dues à une panne de matériel, interruption des services aux clients et interruption du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réaliser des copies miroir de tous les disques systèmes et contenant des données</li> <li>✓ Faire des sauvegardes chaque nuit</li> <li>✓ Réaliser des copies miroir hebdomadaires de tous les systèmes critiques</li> </ul>
Panne du réseau externe	Perte de données dues à une panne de matériel	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réaliser des copies miroir de tous les disques systèmes et contenant des données</li> <li>✓ Faire des sauvegardes chaque nuit</li> <li>✓ Réaliser des copies miroir hebdomadaires de tous les systèmes critiques</li> <li>✓ Mettre en place des dispositifs de basculement avec des serveurs disponibles dans les locaux (p. ex. Linux vers Linux ou Windows vers Windows)</li> </ul>
Panne de courant – serveur	Indisponibilité du serveur et perte de données	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assurer l'alimentation redondante de tous les serveurs et mettre en place des systèmes d'alerte en cas de panne</li> </ul>
Panne de courant – bureaux	Indisponibilité des clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre en place des serveurs de secours automatique dans des endroits déterminés par le plan de reprise d'activité et raccordés à des réseaux distincts, notamment électriques</li> </ul>
Panne de matériel –hubs internes	Interruption des services dans les bureaux et des services externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre en place des hubs de secours automatique</li> </ul>
Panne de réseau – liaison de données primaire	Interruption des services dans les bureaux et des services externes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mettre en place une connexion à large bande passante distincte vers les bureaux</li> <li>✓ Mettre en place des serveurs de secours automatique dans des endroits déterminés par le plan de reprise d'activité et raccordés à des réseaux distincts, notamment électriques</li> </ul>
Incendie	Indisponibilité des bureaux et des systèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Établir une liste de techniciens avec lesquels prendre contact pour la récupération du matériel et des ressources</li> <li>✓ Définir des plans d'évacuation et de rassemblement pour le personnel</li> </ul>
Inondation	Indisponibilité des bureaux et des systèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Établir une liste de techniciens avec lesquels prendre contact pour la récupération du matériel et des ressources (p. ex. lyophilisation pour sauver les livres)</li> </ul>
Séisme	Indisponibilité des bureaux et des systèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Définir des plans d'évacuation et de rassemblement pour le personnel</li> </ul>

Le niveau de protection choisi pour chaque risque est fonction de la probabilité de sa réalisation et des conséquences qu'une interruption de service risque d'entraîner pour les clients. C'est de cela que dépend le degré de redondance intégré dans l'architecture de la bibliothèque. Il est possible de mettre en place des serveurs de secours intégralement redondants, mais cette option peut être extrêmement coûteuse à exploiter. Elle se justifie généralement lorsque l'interruption en cas de sinistre doit être limitée à quelques secondes ou minutes pour les clients. Un profil correspondant à une récupération minimale en cas de sinistre devrait prévoir une sauvegarde des données dans un centre de sauvegarde externe ainsi que des étapes bien documentées et testées pour la récupération de ces données.

Un plan de reprise d'activité devrait être associé à chaque risque de sinistre et définir les personnes ressources, les processus et les mesures à prendre pendant et après le sinistre. Il est également important de documenter le dernier essai réussi de l'exécution d'un tel plan.



Dans les endroits où l'approvisionnement en électricité est irrégulier, les mesures visant à réduire les risques peuvent inclure des dispositions permettant d'effectuer des copies miroir via d'autres organisations, par exemple en faisant en sorte que les contenus des catalogues soient disponibles via WorldCat.

## Formation du personnel

---

La formation du personnel de la bibliothèque est une composante essentielle du développement des capacités en matière de TIC. Cela étant, la formation doit être dispensée en temps utile. En effet, si le personnel est formé trop longtemps avant ou après la mise en place des systèmes, il risque d'avoir des difficultés à fournir une assistance technique pour des systèmes qu'il ne connaît pas bien ou avec lesquels il n'est pas à l'aise.

La formation doit s'inscrire dans le cadre de la feuille de route du déploiement des TIC, raison pour laquelle l'analyse des besoins en formation devrait être revue régulièrement à la lumière de la feuille de route. Cette analyse des besoins peut également servir à identifier les domaines de perfectionnement à long terme, en particulier pour les employés chargés de fournir des prestations à la clientèle.

À l'heure où la diffusion de l'information passe de plus en plus par Internet, il existe une multitude de méthodes autodidactiques sur les outils et les services disponibles sur le Web 2.0. Parmi les plus populaires, citons le programme « 23 things », qui répond particulièrement bien aux besoins des bibliothécaires (<http://plcmcl2-things.blogspot.com/>).

## Formation TIC des membres du parlement

---

De nombreuses bibliothèques parlementaires sont chargées de présenter aux législateurs la grande diversité de ressources existant dans la bibliothèque elle-même ou sur le web. Elles fournissent souvent ce type d'initiation aux nouveaux membres du parlement et à leurs collaborateurs. Ces formations peuvent être étendues aux domaines liés aux TIC : il s'agira d'enseigner notamment l'usage des ressources du Web 2.0, l'utilisation de lecteurs de livres numériques et l'utilisation d'appareils mobiles pour les demandes de documentation.

Les formations de ce type peuvent être l'occasion d'informer les collaborateurs des députés sur les restrictions imposées par le droit d'auteur et les risques associés au plagiat. Elles peuvent également constituer l'occasion de réaliser des études spécifiques sur la bibliothèque, afin d'évaluer le niveau de compréhension et l'utilisation des ressources par les parlementaires et, au final, déterminer quel type de ressources ils recherchent.

## LOGICIELS ET SERVICES



- Microsoft Project. <http://www.microsoft.com/project>. Microsoft Project est un outil de gestion de projet de Microsoft largement répandu.
- Basecamp. <http://basecamphq.com/>. Basecamp est un outil web peu onéreux de collaboration et de gestion de projet.
- Project manager. <http://www.projectmanager.com/>. Project manager est un système de gestion de projet et de collaboration documentaire basé sur le web.

## STANDARDS



En matière de gestion des services de technologies de l'information, on a vu apparaître un certain nombre de standards renseignant sur les bonnes pratiques en matière de prestation de services. Ces principes définissent des méthodologies pour la fourniture de services et la continuité des affaires en utilisant les TIC.

- ITIL. <http://www.itil-officialsite.com/>. La bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (Information Technology Infrastructure Library ; ITIL) est une collection de livres qui recense les meilleures pratiques applicables à tous types d'organisations fournissant des services. Ce référentiel britannique s'est forgé une réputation internationale en fournissant des règles pratiques applicables à la continuité des affaires, à la gestion des services de TIC et à la gestion des questions liées aux technologies de l'information<sup>7</sup>.
- Contrat de niveau de service (*Service Level Agreement - SLA*). Les bibliothèques ont affaire à de nombreux fournisseurs de TIC. Pour obtenir le niveau de performance escompté, il faut s'entendre avec eux sur les prestations de services attendues. Il existe une multitude de guides pour la préparation de SLA, notamment :
  - <http://www.service-level-agreement.net> – une « boîte à outils » pour les SLA ;
  - <http://www.sla-world.com/framework.htm> – une autre « boîte à outils » pour les SLA ;
  - <http://www.nkarten.com/sla.html> – quelques idées pleines de bon sens sur les SLA ;
  - <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb124886%28EXCHG.65%29.aspx> – une liste de contrôle pour les SLA établie par Microsoft.

<sup>7</sup> Il existe un article sur l'ITIL sur Wikipédia avec un exemple de contrat de niveau de service du Queensland, Australie (en anglais). [http://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library).

# Chapitre 3

## SERVICES DE BASE DE LA BIBLIOTHÈQUE

### Introduction

---

Le présent chapitre porte sur les services de base qui sont l'essence de la plupart des bibliothèques parlementaires et leur sont nécessaires pour mener à bien leur mission.

Les technologies de l'information et de la communication sont la pierre angulaire de la majorité des bibliothèques modernes. Depuis les débuts des fonctions d'automatisation pour le catalogage et le prêt, il y a une quarantaine d'années, les instruments à la disposition des bibliothèques n'ont cessé de se diversifier. À partir du début des années 1990, des solutions intégrées perfectionnées et fiables existent pour gérer tous les aspects des activités traditionnelles des bibliothèques : acquisitions, catalogage, prêts, gestion des périodiques et *reporting*. Les revues et les livres numériques, les services gérant de vastes bases de données et l'amélioration des capacités multilingues des plateformes logicielles ont multiplié les possibilités dont disposent les bibliothèques parlementaires.

Les premiers exemples de logiciels libres pour les bibliothèques ont vu le jour au tournant du siècle, lorsque Internet est devenu le principal canal de diffusion de l'information. Parallèlement, les bibliothèques numériques et les services en libre accès gagnaient progressivement en importance.

De nos jours, du fait de l'utilisation des TIC, les bibliothèques parlementaires ont considérablement élargi leurs responsabilités et leur contrôle des collections physiques à toute une série d'autres ressources électroniques et numériques. Les services de base fournis par une bibliothèque ont tous intégré d'importantes composantes de TIC en vue d'améliorer les prestations. Pour une bibliothèque parlementaire, les TIC peuvent entre autres présenter les avantages suivants :

1. **La création de collections.** Les TIC peuvent servir à l'acquisition de collections, à l'indexation, à la découverte et aux prêts des ressources.
2. **Les services de référence et de recherche.** Les TIC peuvent donner accès à une grande variété d'outils en ligne qui facilitent la communication avec le personnel de la bibliothèque et l'accès aux ressources de la bibliothèque. Elles peuvent également être utiles pour fournir et publier les résultats de recherches et pour diffuser les informations et les flux d'actualités.
3. **Le partage des ressources.** Les systèmes de TIC peuvent permettre l'accès à des ressources qui ne font pas partie de la collection de la bibliothèque grâce aux prêts interbibliothèques.
4. **La découverte de ressources.** Les services de TIC fournis via des intranets et des outils du Web 2.0 peuvent faciliter aux clients l'accès direct à des ressources des bibliothèques. Les logiciels de recherche fédérée peuvent concentrer toutes les ressources de la bibliothèque au sein d'une architecture de recherche unique. Les outils permettant une authentification unique peuvent réduire la complexité liée à la nécessité de consulter plusieurs ressources.

Par ailleurs, les bibliothèques parlementaires qui sont en train de mettre à jour leurs systèmes ou analysent de nouveaux services peuvent tirer profit des progrès de la nouvelle génération de systèmes centraux employés par les bibliothèques. Les systèmes de gestion des bibliothèques, les systèmes de bibliothèque numérique et les systèmes de fourniture de documents ont tous été transformés en solutions web pour la fourniture de services. Il est essentiel de comprendre les besoins en information

et les comportements de recherche des membres du parlement, des commissions parlementaires et des autres acteurs afin de mettre au point des systèmes et des services permettant à la bibliothèque parlementaire d'être efficace dans la fourniture d'informations.

## **Systemes integrés de gestion de bibliothèque (SIGB)**

---

L'une des missions premières de la bibliothèque est de fournir un accès efficace à ses ressources aux membres du parlement, à leurs collaborateurs et à d'autres usagers. Le traditionnel catalogue de fiches est remplacé par des catalogues électroniques s'appuyant sur les TIC, souvent disponibles sur Internet en tant que catalogues de bibliothèques accessibles en ligne (*Online Public Access Catalogue - OPAC*).

Le catalogage des ressources figurant dans le catalogue électronique peut être réalisé soit par le biais d'un système indépendant, soit par le biais d'une approche intégrée qui couvre le cycle de vie entier d'une ressource, depuis son acquisition jusqu'à sa destruction : il s'agit d'un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB). La plupart des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque proposeront au minimum un module d'acquisition basée sur le budget, le support du catalogage et des droits d'accès, l'accès au catalogue en ligne et la gestion des périodiques, des abonnements, et des prêts. Ces fonctions typiques peuvent être considérablement étendues si le système intègre également des possibilités qu'offre le Web 2.0 (les tags et les critiques de livres, p. ex.) et l'autogestion du client (prolongations autonomes). Enfin, ces fonctionnalités peuvent également être étendues grâce à l'identification par radiofréquence (*Radio Frequency Identification - RFID*), pour le suivi des ressources et les emprunts en libre-service.

Les SIGB peuvent faciliter la gestion des ressources à toutes les étapes suivantes :

- la gestion des suggestions d'achat (éventuellement intégrée avec les acquisitions) ;
- les acquisitions – les commandes (éventuellement avec l'échange de données informatisé, le suivi des commandes, la réception des commandes, le suivi des commandes en fonction des fonds/du budget) ;
- l'intégration des acquisitions avec le processus de catalogage ;
- le catalogage (et le catalogage dérivé en utilisant Z39.50 ou les importations de données au format MARC) ;
- la présentation et la recherche via le catalogue électronique et ou le catalogue de bibliothèque accessible en ligne (*Online Public Access Catalogue - OPAC*) ;
- la gestion des périodiques (pour les publications papier) ;
- la préparation au prêt : code-barres et détermination du rayon ou de l'emplacement d'entreposage ;
- la diffusion et la communication sélectives des références bibliographiques détenues via le web et des méthodologies de syndication (p. ex. une liste des nouveaux articles) ;
- la réservation des documents et son déroulement (demande, extraction, transfert entre les différentes succursales et exécution) ;
- la circulation (prêts, alertes de retard, retours, amendes et gestion des amendes) ;
- les rapports relatifs à l'historique de la circulation des documents, aux fonds de documentation, aux emprunteurs et aux autres informations recensées par le système. Il faut à la fois des rapports sur les transactions et sur la gestion ;
- la gestion des ressources (inventaire) ;
- le support pour la RFID (le cas échéant).

Un SIGB peut donc être essentiel pour la gestion des ressources bibliothécaires. Ce système met généralement l'accent sur la gestion des ressources physiques (livres, périodiques ou autres publications papier). Cela étant, bon nombre de SIGB sont fournis avec un moteur de recherche intégré et fiable,

qui peut jouer un rôle clé dans la découverte des ressources numériques dont dispose la bibliothèque.

Un bon SIGB peut permettre d'importants gains d'efficacité dans la fourniture des services et dans la gestion quotidienne de la bibliothèque parlementaire. Avec l'avènement du Web 2.0, les systèmes de bibliothèque pourraient être classés en systèmes de « première génération » (système de catalogage tournant sur un ordinateur interne) et de « deuxième génération » (services étant compatibles avec le web, services en ligne et services compatibles avec le Web 2.0). Il est possible de réaliser une avancée considérable au niveau des fonctionnalités en optant pour un système de gestion de bibliothèque totalement compatible avec le web.

## NOUVEAUX STANDARDS POUR LES MÉTADONNÉES BIBLIOGRAPHIQUES

Il existe deux nouveaux standards-clés qui auront un impact sur les systèmes de catalogage des bibliothèques :

*Fonctionnalités requises des notices bibliographiques (Functional requirements for bibliographic records - FRBR)* – méthodologie permettant de rassembler toutes les « expressions d'une œuvre » au sein d'un format uniforme. Elle aura un impact sur la manière dont MARC et d'autres standards de métadonnées pour le catalogage décrivent les articles dans le catalogue. Des modifications sont apportées à MARC afin de tenir compte de l'approche FRBR du catalogage. Les systèmes de catalogage se fondant sur MARCXML prendront probablement relativement bien en charge ces modifications.

*Resource Description Framework (RDF)* – recommandations du W3C pour la classification de données sur le web. Le RDF est toujours plus employé par les bibliothèques pour relier des données. Le RDF va au-delà de la classification et décrit les métadonnées comme des « triplets » comprenant le sujet, l'objet et la valeur effective d'un sujet donné ou d'un élément de description. Il sera de plus en plus important que le système de catalogage de la bibliothèque puisse exporter et fournir des services web au format RDF afin d'assurer l'interopérabilité avec les autres bibliothèques.

## FLUX DE TRAVAUX DES SIGB

Les systèmes intégrés de gestion de bibliothèque ont généralement des flux de travaux intégrés pour les tâches communes, telles que la circulation.

Les flux de travaux couramment pris en charge par les SIGB sont les suivants :

*Flux de travaux relatifs aux commandes et aux réservations.* Les étapes des flux de travaux pour la gestion des commandes et des réservations peuvent inclure des règles déterminant qui peut effectuer une réservation et pour quel type de documents. Une commande est susceptible de générer une alerte pour la bibliothèque concernant l'objet de la requête et la bibliothèque devra potentiellement organiser un transfert entre diverses succursales ou dépôts ou un prêt interbibliothèques. L'étape suivante de ce flux de travail peut également déclencher une alerte, sous forme de SMS ou de courriel au client, par exemple, l'informant de la disponibilité de l'objet une fois qu'il a été localisé par le bibliothécaire. La complexité de ces tâches est gérée par le logiciel lui-même.

*Flux de travaux relatifs à la circulation.* Il s'agit principalement des sorties et des restitutions, mais dans le cadre d'un SIGB, ces flux peuvent également recouvrir des processus pour la prolongation en ligne, les informations automatiques concernant un délai arrivant à échéance ou dépassé, la gestion des amendes et le suivi des prêts interbibliothèques.

*Flux de travaux relatifs au catalogage.* Une approche intégrée du système de gestion de bibliothèque peut permettre au processus d'acquisition de s'étendre au catalogage. Une fois catalogué, le processus de préparation des ressources pour leur utilisation par les usagers de la bibliothèque peut inclure différentes étapes de traitement. Il peut s'agir de la préparation de la ressource pour le rayonnage ou du processus de catalogage détaillé. La finalisation du catalogage peut alors automatiquement être annoncée par le biais de flux RSS sous forme d'alertes annonçant l'arrivée de nouveaux documents et par l'annonce en ligne des nouveaux documents.

*Flux de travaux relatifs à l'enrichissement des métadonnées.* Lorsque le SIGB indexe des ressources numériques diverses, les flux de travaux peuvent contribuer à l'enrichissement des métadonnées associées à ces documents. Les documents numériques ajoutés à une bibliothèque numérique parlementaire, par exemple, peuvent être indexés par matière dans le SIGB. Les processus de flux de travaux peuvent faciliter la saisie des documents numériques dans la bibliothèque numérique et l'indexation des documents dans le SIGB.

## DÉVELOPPEMENT DU SIGB GRÂCE AU WEB 2.0

Le Web 2.0, y compris les réseaux sociaux, permet d'intégrer de nombreux services afin de fournir un accès aux ressources hautement personnalisé. Le SIGB peut être développé pour prendre en considération la nature interactive des fonctionnalités du Web 2.0 dans les systèmes d'information.

Les fonctionnalités du Web 2.0 dans un SIGB sont souvent appelées des fonctionnalités de « bibliothèque 2.0 » et peuvent inclure :

- le taggage, ou la possibilité pour les clients d'ajouter leurs propres identifiants (*tags*), visibles par les autres, dans le catalogue de la bibliothèque ;
- les commentaires, ou la possibilité pour les clients d'annoter les entrées du catalogue de la bibliothèque avec leurs propres commentaires ;
- les *mashups*, en rendant le catalogue accessible via des services web afin de permettre aux clients de créer leurs propres aperçus des ressources de la bibliothèque.

Ces aspects seront discutés plus avant au chapitre 5.

## APPAREILS MOBILES : ÉTENDRE LA PORTÉE DE LA BIBLIOTHÈQUE

Les appareils mobiles, tels que les smartphones et les tablettes, sont de plus en plus utilisés pour accéder aux applications web, puisqu'ils permettent de contourner les obstacles infrastructurels que posent les réseaux fixes. Pour les législateurs et leur personnel, ces appareils sont en passe de devenir le point d'accès pour les recherches en bibliothèque et les ressources électroniques. Il est par conséquent important que les bibliothèques parlementaires suivent et évaluent la manière dont elles doivent adapter leurs services d'information à ces nouvelles plateformes et qu'elles fassent le point régulièrement avec leurs usagers afin de déterminer par quels moyens ils préfèrent recevoir les informations.

Les bibliothèques parlementaires doivent surveiller de près :

- l'utilité concrète des systèmes actuels au vu des limites imposées par la taille des écrans des appareils mobiles ;
- la capacité à fournir des contenus en texte intégral à ces appareils. Certains formats de documents, par exemple, peuvent être difficiles à lire sur certains appareils mobiles ;
- les restrictions en termes de protection et d'authentification pour fournir ces services tout en garantissant l'intégrité des services de bibliothèque.

Les pages web et les ressources en texte intégral peuvent être adaptées au contexte mobile ; il suffit parfois d'apporter de simples ajustements aux feuilles de style utilisées pour les pages web.

De nos jours, les stratégies de gestion des contenus pour les bibliothèques parlementaires doivent prendre en considération l'impact des appareils mobiles. Permettre l'accès via ces appareils peut étendre la portée de la bibliothèque et l'accessibilité des collections et des services de recherche et peut se révéler tout aussi important qu'une présence dans les environnements Web 2.0.

## IDENTIFICATION PAR RADIOFRÉQUENCE (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION - RFID)

La RFID est une étiquette intelligente (*smart tag*) qui remplace les codes-barres dans les livres et les cartes de membres. Lorsqu'un document est doté d'une étiquette RFID, l'utilisateur peut l'emprunter simplement en le plaçant à proximité d'un lecteur RFID. Il est possible d'enregistrer des informations sur la puce intégrée à l'étiquette RFID et de s'en servir comme dispositif de sécurité. La RFID est couramment utilisée par les bibliothèques proposant des emprunts en libre-service et s'est considérablement développée dans les bibliothèques publiques où les taux de circulation sont relativement élevés, mais les collections sont petites. Elle est pertinente à la fois pour le *records management* et la gestion des ressources de la bibliothèque.

Il ressort de l'enquête annuelle de Mick Fortune sur la RFID (<http://www.mickfortune.com/Wordpress>) que le libre-service est l'une des justifications majeures de la RFID, suivie par la réduction des coûts, mais que la sécurité et le partage des ressources (prêts interbibliothèques) sont secondaires. Cela peut tenir au fait que les étiquettes haute fréquence actuellement utilisées pour les applications de RFID en bibliothèque ont une portée de lecture limitée, si bien que leur adéquation avec des fonctionnalités d'inventaire à grande échelle et de gestion des stocks est également limitée.

La RFID profite le plus aux bibliothèques ayant soit un fort taux de circulation, soit un service d'emprunts en libre-service important. L'importance de la RFID pour une bibliothèque parlementaire dépendra par conséquent du niveau et du type de circulation des ressources de la bibliothèque. Les emprunts en libre-service grâce à la RFID peuvent se révéler bénéfiques puisqu'ils permettent l'accès aux ressources en l'absence du personnel de bibliothèque. Ils sont également utiles aux bibliothèques affichant des taux d'emprunt élevés.

## ÉTUDES DE CAS

### Déploiement de la technologie RFID à la bibliothèque du Parlement de Norvège

En avril 2007, la bibliothèque du Parlement de Norvège (Stortinget) a commencé à utiliser la RFID pour gérer ses collections. Ce choix allait de pair avec l'adoption d'un nouveau système intégré de gestion de bibliothèque, Aleph500, et procédait de la décision d'employer une technologie offrant plus de possibilités que les codes-barres.

La bibliothèque, qui est ouverte uniquement aux usagers internes, utilise en particulier la RFID pour identifier les articles de la collection à des fins de prêt. Tous les articles pouvant être empruntés par les usagers sont dotés d'une étiquette RFID, y compris les livres, les revues, les cartes, les cours de langue et les livres audio.

Ce système présente bon nombre d'avantages, comme le libre-service pour les usagers ou la simplicité des mises à jour du système en cas de déplacement du matériel d'un emplacement à un autre. Il permet par exemple de traiter les publications périodiques par lot, et non plus une à une.



Le prix de la technologie RFID ayant diminué ces dernières années, le coût de son installation devient à présent comparable à celui d'autres technologies. Lors du déploiement de la RFID, il faut également tenir compte du coût des antennes et des unités de conversion, mais il s'agit là d'investissements uniques.

La RFID présente encore d'autres avantages pour la gestion, tels que des lecteurs portables qui facilitent la recherche de documents mal rangés.

Le plus grand défi lors de l'implémentation de la RFID dans une bibliothèque consiste à étiqueter toutes les collections, puisque chaque document doit être traité manuellement. La bibliothèque du Stortinget a par conséquent décidé d'étiqueter en premier lieu la collection en libre accès (environ 10 000 documents), une tâche qui a été réalisée en deux week-ends. Le reste des documents de la bibliothèque sont étiquetés au fur et à mesure qu'ils sont empruntés.

*Préparé par la bibliothèque du Parlement de Norvège*



### **Les expériences faites lors de l'intégration de Koha et de DSpace dans la bibliothèque du Parlement de Nouvelle-Galles du Sud, en Australie**

Selon Deborah Brown, Bibliothécaire en chef, la Bibliothèque parlementaire de Nouvelle-Galles du Sud a commencé à utiliser Koha comme système de gestion de bibliothèque et DSpace comme système d'archivage numérique non pas parce que son personnel tenait à faire une déclaration de politique sur la viabilité des logiciels libres, mais simplement parce que ces logiciels répondaient à leurs exigences.

Si la Bibliothèque du Parlement de Nouvelle-Galles du Sud détient une collection physique, sa raison d'être réside dans les supports d'actualité numériques. Les bibliothèques parlementaires d'Australie bénéficient d'une dérogation parlementaire relative au droit d'auteur pour la fourniture d'actualités et de ressources médiatiques pour le Parlement. Elles reproduisent et stockent par conséquent des dizaines d'articles par jour pour les membres du Parlement et leur personnel, qui forment leur clientèle. Lorsque les membres du Parlement sont en session, bon nombre d'entre eux sont éloignés de leur circonscription électorale ; il leur est donc essentiel d'avoir accès à une source fiable d'extraits des journaux régionaux, couvrant leurs circonscriptions électorales. La bibliothèque dispose d'un service qui scanne les journaux régionaux à la recherche des noms de tous les membres ; des versions numérisées en texte intégral de ces articles sont sauvegardées dans DSpace afin que les membres puissent y accéder et être au fait des évolutions politiques

Les articles d'actualité sont envoyés sous forme numérique par un fournisseur d'information et importés dans la bibliothèque numérique par le biais d'un processus automatisé. Cela étant, les métadonnées sont complétées par un membre du personnel de la bibliothèque, qui examine les sept grands journaux à la recherche de vedettes-matière particulièrement pertinentes pour les membres. Ils sont alors découpés numériquement, catalogués et archivés, au même titre que les divers communiqués de presse publiés par les législateurs (la bibliothèque parlementaire de Nouvelle-Galles du Sud est la seule collection centralisée de l'État rassemblant des communiqués de presse sous forme numérique).



Pour répondre à ces exigences et gérer sa collection physique, la bibliothèque dispose depuis 1997 d'un système d'archivage électronique et d'un logiciel de gestion de bibliothèque, mais a décidé de passer à Koha et DSpace en 2010. La répartition des tâches, maintenue dans l'environnement *open source* actuel, est telle que Koha sauvegarde les métadonnées détaillées dans des notices bibliographiques, tandis que DSpace sauvegarde les articles numériques eux-mêmes, avec « juste ce qu'il faut de métadonnées ». Lorsqu'un article est chargé dans DSpace, il l'est également dans Koha pour le catalogage détaillé, et les documents électroniques peuvent être chargés dans DSpace via Koha. DSpace est utilisé comme outil d'archivage, tandis que Koha fait office de principal moteur de recherche.

Il a fallu environ six mois pour intégrer les deux approches. Les articles de journaux peuvent être importés, indexés et dotés de vedettes-matière en l'espace de deux à trois heures par jour. La plupart des articles sont chargés par le biais d'un processus automatisé, mis au point pour répondre aux besoins de la bibliothèque, qui crée les entrées initiales dans DSpace et Koha. Certaines vedettes-matière sont générées automatiquement par les fournisseurs externes d'articles électroniques. La bibliothèque utilise les flux de travaux DSpace et Koha pour intégrer l'ajout de vedettes-matière supplémentaires. Le catalogage par matière est amélioré par l'utilisation de champs permettant la saisie automatique en cours de frappe.

*Préparé par Justin Unrau (Prosentient Systems) avec le feed-back de Deborah Brown et Chris Burns, de la bibliothèque parlementaire de Nouvelle-Galles du Sud, Australie.*

### SIGB

#### Open source

- <http://emilda.org/>. Emilda – (Realnode Ltd 2008) : petit projet *open source* à l'interface conviviale bien établi dans les petites bibliothèques.
- <http://open-ils.org/>. Evergreen – (Georgia Public Library Service) : système *open source* plus récent, bien établi et faisant beaucoup parler de lui dans les blogs.
- <http://www.solis.org.br/gnuteca/>. Gnuteca – système *open source* brésilien bien établi dans les milieux non anglophones.
- <http://koha-community.org/>. Koha – le plus vieux des systèmes *open source*, largement répandu.
- <http://obiblio.sourceforge.net/>. OpenBiblio – système populaire dans les petites bibliothèques ; installation simple et présentation efficace.
- <http://sourceforge.net/projects/phpmylibrary/>. PhpMyLibrary – mis au point aux Philippines et disponible peu après Koha, ce système a fortement misé sur l'usage de MARC pour faciliter son adoption.
- [http://www.pmbservices.fr/nouveau\\_site/pmbservices.html](http://www.pmbservices.fr/nouveau_site/pmbservices.html). PMB – système *open source* français bien établi en Europe.
- WinSys CDS/ISYS est un système de gestion de bibliothèque gratuit parrainé par l'UNESCO et largement répandu dans les petites bibliothèques.



#### Propriétaires

- <http://www.librarytechnology.org/LibraryTechnologyReports.pl> – Library Technology Reports est une excellente source d'informations sur les solutions propriétaires et *open source* et de rapports sur les capacités et sur les fournisseurs.
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Integrated\\_library\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Integrated_library_system). Wikipédia est également une source d'information sur les logiciels SIGB.

#### Outils pour le bibliothécaire analyste

Il existe aussi bon nombre d'outils facilitant la tâche quotidienne du bibliothécaire analyste pour ce qui est de la conversion de données et de l'interrogation de bases de données.

- <http://people.oregonstate.edu/~reese/marcedit/html/>. MarcEdit (logiciel de conversion de données MARC).
- <http://www.oclc.org/ezproxy/> – EzProxy (largement répandu pour l'authentification unique pour l'accès à des services de bases de données).
- <http://www.codeutility.com/Products/UniversalSQLQueryTool/UniversalSQLQueryTool.html>. Codeutility (outil d'interrogation SQL [Structured Query Language]).
- <http://squirrel-sql.sourceforge.net/>. Squirrel (outil d'interrogation SQL).

## STANDARDS

### Catalogage & métadonnées

- <http://www.aacr2.org/about.html>. Anglo American Cataloguing Rules 2 (AACR2) : un standard international renommé servant de base à de nombreux autres standards.
- <http://www.loc.gov/marc/>. Machine Readable Cataloguing (MARC) : une méthode standard pour l'échange de données bibliographiques – MARC21, UNIMARC et MARCXML.
- <http://archive.ifla.org/VI/3/ubcim.htm>. Programme « Contrôle bibliographique universel et format MARC international » (UBCIM) de l'IFLA. Information UNIMARC.

### Classification

- <http://www.oclc.org/dewey/>. Classification décimale de Dewey (CDD) : créée au XIX<sup>e</sup> siècle par un seul homme pour classer l'intégralité du savoir humain, la CDD est actuellement la propriété d'OCLC et probablement le système de classification le plus populaire du monde.
- <http://www.udcc.org/>. Classification décimale universelle (CDU) : publié pour la première fois aux alentours de 1900, ce système de classification multilingue pour tous les domaines de connaissances a depuis été revu en profondeur et largement complété à plusieurs occasions. Publié intégralement ou en partie en 40 langues, il est utilisé dans le monde entier. Initialement gérée par la Fédération internationale de l'information et de la documentation, la CDU est aujourd'hui la propriété du consortium UDC, qui s'occupe également de sa révision.
- <http://www.loc.gov/catdir/cpsol/lcc.html>. Library of Congress Classification (LCC) : créée peu de temps après la CDD, la classification de la Bibliothèque du Congrès adopte une approche plus complexe de la classification. Initialement créée pour décrire les livres de la Bibliothèque du Congrès et non l'intégralité du savoir humain, elle a tendance à se concentrer sur les États-Unis.
- <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-qiyz.htm>. Chinese Library Classification (CLC) : depuis le début des années 70, la CLC est utilisée dans la plupart des établissements d'information de la République populaire de Chine.



### Registres bibliothécaires

- <http://www.globalregistries.org/rifcs.html>. ISO 2146 : norme ISO pour les registres des bibliothèques et des organismes associés.

### RFID

- ISO 28560 – proposition de norme ISO pour les données figurant sur les étiquettes RFID.

## Ressources électroniques et Bibliothèques numériques

---

Pour les bibliothèques, la multiplication des ressources numériques rend la création de collections et la gestion des ressources plus complexes, y compris pour les abonnements, les bibliothèques numériques, les flux d'actualités numériques et la numérisation des ressources du parlement. Cette complexification peut rendre nécessaire la mise en place d'un système de recherche fédérée (l'intégration au sein d'un même portail des principales sources d'informations), un système de gestion des flux de travaux (pour gérer les processus complexes liés au développement des collections électroniques) et l'authentification unique (pour simplifier l'accès aux ressources de plusieurs bases de données sous-jacentes).

La diversité des ressources électroniques qu'une bibliothèque parlementaire est susceptible de gérer couvre :

1. les services de bases de données numériques en ligne – avec des services de recherche et potentiellement en texte intégral ;
2. les bibliothèques numériques – pour gérer les documents numériques, qu'ils aient été créés sous forme numérique ou numérisés par la suite ;
3. syndication de contenu – syndication d'information fournissant des ressources d'informations actuelles définies par l'utilisateur selon ses préférences (p. ex. syndication de titres de l'actualité) ;
4. les abonnements électroniques – y compris les livres et revues numériques.

Lorsque la bibliothèque parlementaire est chargée de la gestion des ressources créées par le parlement, la gestion systématique de ces ressources par le biais de flux de travaux électroniques et des systèmes de gestion de bibliothèque est un rôle important pour cette institution.

La rapidité du développement technologique entraîne également des difficultés à long terme pour la gestion des résultats de processus intellectuels et créatifs sous forme numérique. Souvent, les bibliothèques et les musées jouent un rôle-clé pour la conservation des travaux analytiques et créatifs à long terme. Cela étant, si la conservation des oeuvres imprimées est bien maîtrisée, la plupart des bibliothèques sont mal équipées pour entreprendre des recherches concernant la conservation d'objets et de créations relevant des nouveaux médias. Qui plus est, l'adoption à large échelle des technologies de l'information comme partie intégrante du processus de recherche et la prolifération de logiciels permettant de créer du contenu font que, tant sous l'angle des coûts que du volume de contenus créés, les maigres budgets de la plupart des bibliothèques ne suffisent simplement pas à assurer le rôle de créateur de collections complètes.

Enfin, la création de collections de bibliothèques numériques est forcément associée à des risques d'obsolescence technologique. Mais ces questions d'obsolescence ne doivent pas être un frein au passage à la gestion des ressources numériques ; ce sont simplement des questions dont l'institution doit tenir compte lorsqu'elle crée une bibliothèque numérique. Il est inévitable que les systèmes d'information subissent une série de transformations au fil des ans, tout comme les objets numériques sauvegardés dans de tels systèmes d'information.

### DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES

Les collections électroniques se composent de ressources complexes, qui peuvent inclure des bibliothèques d'images, des abonnements à des flux d'actualités numériques, des abonnements à des services de bases de données, des livres numériques et des documents numériques créés au sein de l'institution.

Du fait de cette complexité, il est recommandé de mettre au point une stratégie de développement systématique des collections numériques. Elle contribuera à intégrer efficacement les diverses ressources

numériques au sein d'une collection unique. Les clients auront généralement accès à cette collection via l'intranet ou le site web de la bibliothèque. De plus, la recherche des ressources pourra être unifiée par le biais d'une approche de recherche fédérée.

Le processus de développement des collections devrait impliquer une révision des exigences relatives aux collections numériques basée sur les besoins en informations des députés et du personnel. Pour les bibliothèques parlementaires, l'exigence spécifique de l'utilisateur final est d'avoir accès aux archives parlementaires, aux flux d'actualités et d'affaires courantes, aux bulletins d'actualité et aux communiqués de presse, ainsi qu'aux ressources créées en numérique telles que les livres numériques, les bases de données, les statistiques et les périodiques numériques qui contiennent une analyse des politiques publiques. Une enquête sur les besoins actuels et à venir en termes d'accès aux ressources numériques aidera à classer les exigences posées aux collections numériques dans deux catégories générales : les services de bibliothèque numérique (y compris les archives numériques) gérés par la bibliothèque et les ressources numériques fournies via des abonnements et le versement de documents. Les usagers de la bibliothèque peuvent être informés de l'arrivée de nouveaux documents dans chacune de ces catégories par un système d'alerte ou de nouvelles.

La bibliothèque devrait réaliser un audit des ressources afin de déterminer ce qu'elle peut et doit entreprendre pour numériser sa collection à des fins d'accessibilité et de conservation. Elle devrait également examiner les exigences de la numérisation à la demande pour étayer les services de référence, la fourniture de documents et les services d'alerte (p. ex. la diffusion en texte intégral d'articles d'actualité liés au parlement et à ses membres). Ces deux types de processus de numérisation passeront par la bibliothèque numérique, qui peut sauvegarder ces entrées comme une archive pérenne.

## MISE EN PLACE D'UNE BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE

Si la bibliothèque parlementaire est chargée des archives, il est impératif qu'elle mette en place une gestion des documents efficace ou un système de bibliothèque numérique performant. Elle peut utiliser un cadre de bibliothèque numérique pour améliorer l'accès aux informations, à la fois actuelles et historiques. Certains parlements utilisent par exemple les bibliothèques numériques pour conserver les articles publiés par les députés ou les concernant. Dans d'autres cas, les bibliothèques parlementaires jouent un rôle important dans la préservation de la mémoire collective du parlement et la bibliothèque numérique peut servir à soutenir la numérisation de ressources historiques détenues par la bibliothèque à des fins de conservation historique et pour y faciliter l'accès. Ces archives peuvent être une précieuse source d'informations sur le site web du parlement.

Le choix du bon logiciel pour la gestion de la bibliothèque numérique est un projet de taille pour la bibliothèque parlementaire et suppose un processus de sélection du logiciel et de déploiement comparable à ce qui entoure le déploiement d'autres services de base d'une bibliothèque (cf. chapitre 2). Durant la première étape du processus de sélection, il convient de faire l'état des lieux des exigences afin de déterminer le type de média et de ressources dont la bibliothèque parlementaire sera responsable, puisqu'il existe un grand nombre de solutions permettant une gestion efficace de documents en texte intégral et d'images. La gestion de vidéos, en revanche, est plus exigeante à la fois en termes de logiciels et de stockage des données. Globalement, les catégories de logiciels pouvant répondre aux exigences en termes de stockage et de préservation des ressources numériques sont :

- les systèmes de gestion de fichiers ;
- les systèmes de gestion des documents ;
- la gestion des ressources numériques (*Digital Asset Management - DAM*) ;
- les systèmes de bibliothèque numérique.

## **Bibliothèque numérique fondée sur les systèmes de gestion de fichiers**

Il se peut que des documents utiles ayant une valeur historique soient déjà au format numérique et qu'ils puissent être gérés par la bibliothèque. Dans bon nombre de cas, la bibliothèque numérique résulte tout simplement d'un système de gestion des fichiers qui rassemble les documents numériques pertinents pour les membres, la bibliothèque restant alors le dépositaire « naturel » de ces documents. Du moment que la collection de documents demeure relativement petite, cette approche peut se révéler parfaitement efficace. Le catalogue SIGB peut être utilisé pour rassembler les métadonnées relatives à ces documents et rechercher les documents sauvegardés.

Toutefois, lorsque la collection de documents numériques s'élargit, une telle approche n'est plus gérable. Si le système de gestion des fichiers peut être conservé et exploité relativement facilement, il existe un grand risque que des documents soient retirés du système de gestion des fichiers sans référence aux métadonnées associées. Le catalogue de bibliothèque, qui se concentre principalement sur les descriptions et le catalogue par matière, ne contient pas toujours suffisamment de métadonnées pour assurer la gestion en continu des archives électroniques.

## **Systèmes de gestion des documents**

Le système de gestion des documents peut représenter une solution intermédiaire entre la gestion physique et la gestion numérique des archives parlementaires lorsqu'il s'agit principalement de gérer des documents numériques à usage interne, et non de garantir l'interopérabilité à long terme et l'échange de données. Pour les bibliothèques parlementaires débutant dans ce domaine, il est préférable d'opter pour un logiciel de bibliothèque numérique ; toutefois, l'utilisation d'une application de gestion des documents déjà installée peut constituer les prémices d'une stratégie de bibliothèque numérique.

## **Gestion de ressources numériques**

Si la bibliothèque est responsable de la saisie, de la préparation et de la distribution de vastes collections d'images ou de matériel audio ou vidéo, il peut être nécessaire d'envisager l'utilisation de solutions de gestion des ressources numériques. Ce type de logiciel est déployé par des sociétés de radiodiffusion ou de la presse écrite pour gérer les flux de travaux entourant la saisie, la préparation, l'annotation des métadonnées et l'extraction de ressources numériques non textuelles. Il ne s'agit toutefois pas d'un choix répandu dans les bibliothèques parlementaires.

## **Systèmes de bibliothèque numérique**

À de nombreux égards, les systèmes de bibliothèque numérique sont comparables aux systèmes de gestion des documents. Les Systèmes de bibliothèque numérique fournissent une interface web destinée au public ainsi qu'un système d'archivage sous-jacent. La bibliothèque numérique est donc le choix qui se prête le mieux à la gestion continue et à long terme des archives numériques de ressources textuelles (et souvent également pour les bibliothèques d'images). Les logiciels de bibliothèque numérique permettent normalement d'échange des métadonnées selon les standards courants. Même si, durant les étapes initiales du développement des collections numériques, l'interopérabilité peut sembler peu pertinente, ce type de métadonnées peut s'avérer utile à de nombreux égards. Les services Web 2.0, par exemple, peuvent utiliser les métadonnées pour alimenter les systèmes d'alerte.

Les logiciels disponibles pour les systèmes de bibliothèque numérique, qu'ils soient commerciaux ou en *open source*, sont solides et fiables. WinISYS CDS, DSpace, Greenstone et, pour les bibliothèques de plus grande taille, Fedora Commons, sont des logiciels largement répandus.

## Interopérabilité et métadonnées

Les métadonnées sont les informations décrivant les documents se trouvant dans la bibliothèque numérique. Il s'agit par exemple du titre, de l'auteur, des dimensions et du format. Dans les bibliothèques numériques, les métadonnées ont trois fonctions :

*Les métadonnées descriptives* – Comme pour le catalogage traditionnel, les documents numériques doivent être décrits et identifiés de manière à pouvoir être trouvés au sein de la bibliothèque numérique. Les standards de métadonnées pour les bibliothèques numériques servant à décrire les articles ont la même fonction que les standards AACR2 et MARC pour les catalogues traditionnels. Voici quelques exemples de standards de métadonnées descriptives couramment utilisés dans les bibliothèques numériques: Dublin Core Metadata Initiative (DCMI), Metadata Object Description Schema (MODS), et Metadata Encoding & Transmission Standard (METS). Si DCMI est probablement plus largement répandu dans les bibliothèques numériques, MODS et METS proposent un cadre descriptif plus complet pour succéder à MARC. DSpace et Greenstone utilisent DCMI comme format de métadonnées.

*Les métadonnées sémantiques* – Les métadonnées sémantiques fournissent la classification par matière et les informations relatives aux liaisons entre les documents qui se trouvent dans la bibliothèque numérique. Si, pour cela, on peut faire appel à une paire d'identifiants traditionnels nom/valeur (matière= 'histoire du Parlement'), une nouvelle tendance se dessine : celle du *Resource Description Framework* (RDF). RDF sous-tend de nombreux projets qui visent à exploiter les possibilités du web sémantique afin de renforcer la description des métadonnées de documents sur le web (et dans les archives). La description de métadonnées sémantiques va au-delà de la paire de description nom/valeur pour décrire les métadonnées dans un triplet répondant à la structure « sujet – prédicat – objet » (le titre du livre est « L'histoire des parlements »). Le concept RDF repose essentiellement sur l'interopérabilité de nombreuses ressources. Fedora Commons emploie RDF comme schéma sous-jacent.

*La collecte de métadonnées* – Il existe de nombreux systèmes de bibliothèque numérique : les systèmes commerciaux, *open source* et ceux développés par les institutions elles-mêmes. Indépendamment de l'approche interne choisie pour les métadonnées servant à décrire et à classifier par matière les documents de la bibliothèque, l'adoption d'un standard pour la collecte de métadonnées permet l'interopérabilité entre les systèmes de bibliothèque numérique. Le système de collecte le plus largement répandu est Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI/PMH). Il permet, lors d'une recherche, d'interroger simultanément les métadonnées de diverses bibliothèques numériques. Kete emploie OAI/PMH comme schéma interne. DSpace, Greenstone, Fedora Commons et Kete intègrent une interface de collecte OAI/PMH.

L'interopérabilité à long terme des ressources numériques de la bibliothèque avec d'autres ressources numériques développées dans le pays ou au niveau régional sera accrue ou freinée par la quantité et la qualité des métadonnées recueillies et associées avec les ressources numériques. La sélection d'un cadre de métadonnées devrait tenir compte des projets existants aux échelons national et régional. Il vaut par conséquent la peine de s'adresser à la bibliothèque nationale pour discuter des standards de métadonnées et examiner ceux qui sont utilisés au niveau régional par d'autres bibliothèques parlementaires.

## Exigences minimales pour les métadonnées

La bibliothèque parlementaire devrait s'assurer que le système de bibliothèque numérique choisi utilise au moins un parmi DCMI, MODS, METS ou RDF et supporte OAI/PMH à des fins d'interopérabilité.

## **Systèmes de bibliothèque numérique : flux de travail, alimentation/numérisation et conservation numérique**

La gestion des flux de travail est également cruciale pour l'exploitation d'une bibliothèque numérique. Pour les bibliothèques numériques, les processus d'importation des documents numériques peuvent être complexes. Ce flux de travail correspondant à l'importation est généralement appelé processus d'alimentation numérique. L'efficacité du processus d'alimentation est un critère déterminant pour que le système de bibliothèque numérique soit accepté par l'institution. En fait, plus le flux de travail est complexe, moins il est probable que le nouveau système soit bien accepté au niveau de l'institution.

Il est également important que les systèmes de bibliothèque numérique soient conçus de manière ouverte, de sorte à permettre par exemple aux institutions d'ajouter des modules d'extension (plugin) afin de répondre à leurs préférences pour le chargement de fichiers. DSpace, par exemple, propose plusieurs options pour charger les fichiers, y compris :

- un système de flux de travail intégré et basé sur le web, très structuré et configurable ;
- un système de chargement des fichiers à traitement par lots, pour l'alimentation de masse ;
- l'utilisation de modules d'extension ou de flux de travaux conçus par l'institution utilisant des API (*Application Programming Interfaces*) telles que l'interface SWORD dans DSpace, qui permet de soumettre des documents directement au format Microsoft Word.

Certains systèmes de bibliothèque numérique se concentrent sur leur mission d'archivage : la conservation à long terme et la gestion des archives numériques. D'autres systèmes mettent l'accent sur la présentation : faciliter la découverte des ressources numériques. Pour les projets de numérisation de grands volumes, comme c'est le cas des archives parlementaires, il faudra probablement se concentrer sur les systèmes de gestion ayant des flux de travaux stables afin de simplifier le processus d'alimentation.

Il convient de souligner que les systèmes de bibliothèque numérique évolueront au fil du temps. Il pourra s'agir de changements apportés au nom de l'institution, au design ou à la plateforme du site web. Pour assurer la portabilité des ressources numériques en dépit de modifications apportées au site web ou à l'organisation, on pourra par exemple utiliser des identifiants d'objets numériques (*Digital Object Identifiers - DOI*). Pour ce faire, il faut généralement enregistrer les objets via une agence de référencement centralisé qui fournit une référence à la page web ou à l'emplacement actuel de la ressource. DSpace, par exemple, permet l'intégration complète avec le service public de DOI handle.net (Corporation for National Research Initiatives 2010) et intègre par ailleurs une fonctionnalité pour héberger et gérer les services de DOI propres à la bibliothèque.



## ÉTUDE DE CAS

### Interopérabilité entre les Bibliothèques parlementaires tchèque et slovaque

La Bibliothèque parlementaire numérique conjointe des Parlements de la République tchèque et de la République slovaque représente une étude de cas précieuse pour ce qui est de l'intégration des ressources numériques (<http://www.nrsr.sk/dl/>). Ce projet, qui a été primé, a été réalisé en 2002.

Cette expérience illustre les précieux avantages que présente la mise en place d'un système de bibliothèque numérique ciblé, permettant d'atteindre les objectifs-clés que sont :

- la préservation de la mémoire collective des deux Parlements ;
- la mise à disposition d'une ressource précieuse permettant la recherche de publications législatives et parlementaires ;
- la préservation en cas de catastrophe naturelle ou d'autres sinistres ;
- la fourniture d'un accès rapide aux membres du parlement et à leurs collaborateurs ;
- la fourniture d'un cadre d'interopérabilité entre les deux Bibliothèques parlementaires.



L'existence de logiciels de bibliothèque numérique standards rend l'interopérabilité entre bibliothèques numériques réalistes pour les parlements de taille petite ou moyenne.

Eva Malackova, Directrice de la Bibliothèque du Conseil national de la République slovaque, et Karel Sosna, Directeur de la Bibliothèque parlementaire de la République tchèque, ont publié un article sur la Bibliothèque numérique parlementaire conjointe des Républiques tchèque et slovaque lors du congrès annuel de l'IFLA qui s'est tenu en Corée en 2006 ; cet article est disponible ici : [http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova\\_Sosna-en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova_Sosna-en.pdf).

### Bibliothèque numérique parlementaire Visegrad

En 2008, la Bibliothèque numérique parlementaire conjointe des Républiques tchèque et slovaque a été élargie pour englober les Bibliothèques parlementaires de la Hongrie, de la Pologne, de la Slovaquie et de la République tchèque au sein de la Bibliothèque numérique parlementaire Visegrad (*Visegrad Digital Parliamentary Library*) : <http://www.v4dplplus.eu/> (appelée *Visegrad Digital Parliamentary Library Plus* depuis que la Bibliothèque parlementaire autrichienne a rejoint le réseau en 2010).

L'objectif principal du projet est de fournir un accès simple et rapide aux activités actuelles et passées des législateurs de chacun des pays par le biais d'un portail unique et d'assurer la conservation des documents historiques.

### Métadonnées dans les bibliothèques numériques

Les schémas de métadonnées pour les bibliothèques numériques sont habituellement fondés sur le XML.

- **MARCXML.** MARCXML est un mappage direct des tags MARC en schéma XML. Il fournit par conséquent un cadre bibliographique riche et précis. S'il est efficace pour l'échange de données, il est légèrement plus complexe que d'autres standards pour la transformation de données.
- **DCMI** <http://dublincore.org/specifications/>. DCMI – Dublin Core Metadata Initiative : un standard de métadonnées souple offrant diverses possibilités. Il est à la base de nombreuses ressources créées numériquement et fournit un cadre aux nouvelles méthodes de description des ressources. DCMI est l'un des successeurs potentiels de MARC pour la description bibliographique et les échanges de données. Dublin Core fournit une série minimum de métadonnées pour une collection numérique simple. Qualified Dublin Core (QDC) est une extension de Dublin Core avec de meilleures capacités de mappage en RDF. Dublin Core est largement répandu dans les systèmes de bibliothèque numérique *open source* (Greenstone et DSpace, p. ex., utilisent DCMI pour les métadonnées sous-jacentes, mais peuvent présenter ces informations dans d'autres schémas par le biais de « passerelles »).
- **MODS** <http://www.loc.gov/standards/mods/>. MODS – Metadata Object Description Schema – est un schéma de métadonnées développé en 2002 par la Bibliothèque du Congrès pour des descriptions bibliographiques complexes en vue de succéder à MARC ; il est mieux adapté que ce dernier à la description des objets numériques.
- **METS** <http://www.loc.gov/standards/mets/>. METS – Metadata Encoding & Transmission Standard – standard de métadonnées fournissant un cadre de description adapté à des structures d'objets hiérarchiques complexes avec droits d'utilisation associés.
- **PREMIS** <http://www.loc.gov/standards/premis/>. Preservation Metadata Implementation Strategies (PREMIS) – Metadata Encoding & Transmission Standard – schéma de métadonnées se concentrant sur la conservation. Typiquement, il n'est pas déployé par les petits systèmes de bibliothèque numérique. Il s'agit de l'un des cadres descriptifs les plus complets (et par conséquent les plus complexes) avec une approche axée sur les objets, distinguant les métadonnées relatives aux objets, à leurs entités intellectuelles (une expression particulière telle qu'un livre ou une page web), aux événements associés à l'objet, aux agents associés avec conservation ou usage, et aux énoncés des droits relatifs à l'objet.
- **RDF** – Resource Description Framework – RDF est un cadre de métadonnées descriptives issu du développement du web sémantique et axé sur la description complexe des métadonnées sous forme de déclarations. Dans RDF le « sujet » est une ressource, le « prédicat » est une propriété de la ressource et l'« objet » une valeur donnée – p. ex., un document PDF « x » (sujet) a pour sujet (prédicat) une valeur *science* (objet).
- **OAI/PMH**- Open Archives Initiative / Protocol for Metadata Harvesting – schéma de métadonnées important pour l'interopérabilité des bibliothèques numériques. Les passerelles – ou les transformations de schémas XML – sont utilisées pour mettre en œuvre un service de collecte OAI/MPH pour une bibliothèque numérique. La plupart des systèmes de bibliothèque numérique sont compatibles OAI/PMH.

### Bibliothèques et archives numériques

- <http://nssdc.gsfc.nasa.gov/nost/isoas/>. Modèle de référence pour un système ouvert d'archivage d'information (Open Archival Information System, OAIS).



## Ressources électroniques et abonnements numériques

---

La diversité des périodiques, livres et ressources numériques confronte les bibliothèques parlementaires à un autre défi : celui de la recherche. Les ressources en texte intégral peuvent se trouver dans des archives numériques internes, des bases de données électroniques, des services d'abonnement à des livres numériques et des sites web gratuits, ce qui rend la tâche difficile pour les usagers qui doivent naviguer à travers ces ressources pour trouver l'information qu'ils recherchent. Le site web de la bibliothèque parlementaire peut jouer un rôle majeur dans l'organisation des ressources pertinentes autour de domaines importants pour le parlement afin de faciliter les recherches. La recherche de ressources électroniques peut également être facilitée par le biais de formations et de séances d'information, en particulier sous forme d'initiations dispensées par la bibliothèque aux nouveaux membres du parlement et à leurs collaborateurs.

### LIVRES NUMÉRIQUES, PÉRIODIQUES NUMÉRIQUES ET CONSORTIUMS D'ACCÈS AUX PUBLICATIONS NUMÉRIQUES

De nombreuses bibliothèques fournissent désormais au format numérique des publications traditionnellement papier afin de répondre à la demande des usagers, qui préfèrent nettement effectuer leurs recherches par la voie électronique. Cette évolution les a conduit à modifier rapidement leur politique de développement des collections afin d'intégrer la gestion des abonnements et ressources numériques.

Le passage au numérique a été particulièrement flagrant dans le domaine des abonnements aux périodiques. L'accès à ces ressources numériques peut se faire en souscrivant directement un abonnement soit auprès de l'éditeur, soit auprès de groupements de fournisseurs d'abonnements à des périodiques numériques. Certains éditeurs proposent également des contrats pour consortiums, qui peuvent être négociés par des groupes de bibliothèques ou encore au niveau national. Des fournisseurs d'informations majeurs, comme Proquest, Ovid, EBSCO et Lexis/Nexis, proposent par exemple des abonnements groupés et des abonnements pour consortiums fournissant, contre versement d'une taxe unique, l'accès à une base de données, généralement avec des documents en texte intégral, couvrant des centaines de périodiques. Il peut valoir la peine de collaborer avec d'autres bibliothèques (par exemple des bibliothèques universitaires) pour négocier des contrats d'accès pour consortiums, afin de réduire le coût d'un abonnement individuel à ce type de ressources. Cela étant, si les contrats pour consortiums peuvent réduire le coût de certaines ressources électroniques, il convient de les examiner en détail pour s'assurer que la bibliothèque parlementaire obtienne une sélection pertinente de publications. Les besoins en information des universités diffèrent en effet souvent des besoins des parlements.

Dans les pays en développement, il peut exister des arrangements spécifiques donnant accès, sur abonnement, à des banques de données pour un prix considérablement réduit. Les bibliothèques parlementaires sont également susceptibles de pouvoir s'appuyer sur l'aide de Eifl.net (<http://www.eifl.net/>) pour accéder à des périodiques numériques, des livres numériques et des ressources en libre accès à des prix réduits.

Dans le cadre de l'abonnement, la bibliothèque parlementaire devrait examiner si elle a besoin d'archiver localement les périodiques numériques. Lorsque les éditeurs le permettent, il peut être possible de sauvegarder les articles de périodique numériques dans une bibliothèque numérique locale (avec des restrictions adéquates pour l'accès). Des archives locales de ce type permettent une gestion archivistique à long terme des abonnements numériques importants et peuvent également constituer une source d'informations précieuse si elles sont intégrées avec d'autres ressources de la bibliothèque numérique.

Il peut également être nécessaire de fournir des logiciels et du matériel permettant de lire les ressources électroniques, par exemple pour les lecteurs de livres numériques. La bibliothèque devra peut-être gérer et prêter une collection de lecteurs de livres ou de ressources numériques à l'intention des membres du parlement ou veiller à ce que leur environnement informatique standard inclue les logiciels nécessaires.

Les questions clés à se poser lors de la sélection de ces services électroniques incluent :

- *Comment l'accès est-il fourni (et quelles sont les possibilités de gérer les accès depuis le système informatique parlementaire ainsi que pour les personnes accédant à distance ou de l'extérieur) ?*
- *Quel est le meilleur prix pour disposer d'une palette de ressources électroniques qui soient pertinentes pour la bibliothèque ?*
- *Existe-t-il des solutions fournissant de l'aide aux bibliothèques parlementaires des pays en développement ?*
- *La bibliothèque peut-elle s'associer à d'autres bibliothèques/institutions pour réduire les coûts des abonnements ?*
- *Le fournisseur propose-t-il un système d'authentification unique ?*

## PÉRIODIQUES EN LIBRE ACCÈS

Le modèle traditionnel de publication des périodiques et des livres a été remis en question par un nouveau modèle de distribution : le libre accès. Les ressources publiées en libre accès sont gratuites pour le client accédant à la ressource (via Internet). La publication est généralement financée par la taxe exigée à l'auteur lorsqu'il propose un article pour publication. Certaines institutions ont également mis en place des collections en libre accès pour les prépublications des travaux de recherche créés par l'institution. Enfin, certains périodiques requérant un abonnement autorisent l'accès gratuit à leurs publications à l'issue d'un délai d'embargo.

De nombreux périodiques numériques sont dorénavant disponibles en libre accès. Il peut s'avérer judicieux d'intégrer les métadonnées relatives à ces périodiques aux catalogues afin de faire connaître ces ressources en ligne et d'y faciliter l'accès. Il existe de nos jours de bons index en ligne des publications numériques en libre accès (cf. infra, logiciels et services).

## GESTION DES ABONNEMENTS NUMÉRIQUES

La gestion des périodiques numériques et des livres numériques est différente et se distingue nettement de celle des publications imprimées traditionnelles. Elle appelle la mise en place de processus pour l'examen et la sélection des ressources numériques (c'est-à-dire la création ciblée d'une collection d'articles au sein de la collection de ressources électroniques dans son ensemble). Le processus de sélection, par exemple, peut inclure la négociation avec divers fournisseurs, s'ils sont plusieurs à fournir les mêmes contenus.

Étapes indispensables :

1. mettre au point une stratégie pour la création d'une collection de ressources numériques qui identifie les matières pertinentes pour la bibliothèque parlementaire ;
2. faire une recherche sur les fournisseurs potentiels et sur la couverture en libre accès disponible pour ces ressources ;
3. négocier avec différents fournisseurs s'ils sont plusieurs à fournir les mêmes contenus ;
4. s'assurer que les fournisseurs livrent des métadonnées efficaces et compatibles avec un standard applicable par la bibliothèque pour faciliter l'intégration avec le catalogue et/ou le moteur de recherche. Par exemple, la fourniture de documents au format MARC ou NewsML XML associés aux documents fournis ;

5. mettre à jour, le cas échéant, les lecteurs de livres numériques avec du contenu en texte intégral ;
6. déterminer les processus pour charger automatiquement des données (et, le cas échéant, classifier les ressources ou leur associer des métadonnées) ;
7. publier les ressources via les canaux traditionnels et les canaux de distribution du Web 2.0 ;
8. déterminer des processus pour le suivi et le renouvellement des abonnements ;
9. procéder à un examen périodique des processus afin d'identifier et de corriger les éventuels doublons entre fournisseurs d'abonnements (il est fréquent d'avoir des abonnements en double dans les abonnements groupés et pour consortiums).

Lorsque la bibliothèque parlementaire est abonnée à des contenus qui doivent être conservés à long terme, elle devrait négocier avec l'éditeur un contrat lui permettant de stocker les articles dans une bibliothèque numérique locale.

### LIVRES NUMÉRIQUES : FORMATS ET LECTEURS

Le marché émergent du livre numérique dispose d'une série de formats pour les lecteurs les plus courants. Les quatre formats principaux sont : text, Kindle (un format de publication d'Amazon), ePub (un format Adobe) et HTML. Kindle et ePub intègrent une fonction de Gestion des droits numériques (GDN) qui peut restreindre l'usage de l'article. La GDN peut par exemple être utilisée pour simuler l'emprunt traditionnel des livres en limitant le nombre de fois qu'un article peut être emprunté ainsi que la durée du prêt.

La bibliothèque parlementaire pourrait être amenée à gérer un certain nombre de plateformes et d'appareils pour répondre aux besoins de ses clients et de son personnel par le biais de ressources et d'abonnements numériques. Parallèlement, les produits de documentation créés par la bibliothèque parlementaire et les services de recherche devraient être de plus en plus souvent proposés aux clients dans des formats compatibles avec les lecteurs numériques et les appareils mobiles.

### ÉTUDES DE CAS

#### **Scriba : un outil *open source* pour la conversion en format e-book mis au point par le Sénat d'Italie**

Scriba eBook Maker est un service logiciel utilisé par le Sénat d'Italie afin de convertir au format e-book (ePub, zip, et sous peu aussi des formats compatibles Kindle) les contenus disponibles dans d'autres formats (p. ex. HTML, PDF, XML).



Il s'agit d'un outil *open source* utile pour créer des documents à l'intention des lecteurs numériques et spécifiquement mis au point pour réduire l'usage du papier au sein du parlement. Grâce à Scriba, les versions électroniques de documents parlementaires sont dorénavant mises gratuitement à la disposition du grand public sur le site web du Sénat d'Italie.

Les internautes peuvent télécharger les livres numériques créés en utilisant Scriba de deux manières différentes. La première consiste à télécharger la version e-book d'un document parlementaire spécifique (une loi, un amendement, un débat, etc.) en cliquant sur le bouton « ePub » situé en haut de la page web affichant la version HTML du document. La seconde consiste à se rendre sur une page web spécifique (<http://www.senato.it/ebook>), où il est possible de sélectionner une série de documents parlementaires et de les télécharger simultanément sous forme de livre numérique

unique, autrement dit sous la forme d'un « dossier parlementaire ». Depuis cette page, il est également possible de télécharger certains livres numériques déjà constitués sur des sujets spécifiques (revue de presse quotidienne, ordre du jour, dernières publications d'actes législatifs, etc.).



L'idée de ce projet a vu le jour au service de presse du Sénat d'Italie, qui souhaitait proposer aux utilisateurs de tablettes un service d'actualités au format e-book. Le département du Sénat chargé des TIC a alors conçu et mis au point Scriba, un outil Java générique réutilisable. Ceci a permis au Sénat de publier le logiciel en *open source* (en adoptant une licence GPL3). L'outil peut par conséquent être librement réutilisé, modifié, intégré et distribué. Le projet est disponible sur Sourceforge (<http://scribaebookmake.sourceforge.net/>), une plateforme hébergeant le développement de logiciels *open source*.

Préparé par le Sénat d'Italie

## LOGICIELS ET SERVICES



- <http://www.eifl.net/>. **eifl.net** fournit un accès peu onéreux aux périodiques numériques, aux livres numériques et aux ressources en libre accès pour les pays en développement d'Afrique, d'Asie et d'Europe. L'organisation soutient un certain nombre de programmes en facilitant l'accès au savoir par le biais d'accords d'octroi de licences, d'infrastructures en libre accès, de conseils en matière de défense des droits d'auteur et en promouvant l'adoption de l'*open source*.
- <http://www.wikibooks.org>. **Wiki Books** contient une vaste collection de livres pouvant être téléchargés gratuitement.
- <http://www.gutenberg.org>. **Project Gutenberg** rassemble plus de 36 000 livres numériques pouvant être téléchargés gratuitement. Il est compatible avec plusieurs formats de livres numériques.
- <http://books.google.com>. **Google Books** propose des contenus de livres numériques intégraux et partiels, dont certains sont en libre accès.
- <http://gallica.bnf.fr>. **Gallica** est un projet majeur de la Bibliothèque nationale de France proposant une interface en français, en anglais, en espagnol et en portugais et rassemblant une vaste collection de livres, de manuscrits, de cartes, d'images, de périodiques et d'enregistrements sonores français.
- <http://www.digitalbookindex.org>. **Digital book index** est un index de titres de livres numériques en langue anglaise.
- <http://www.librostauro.com.ar/librostauro.php>. **Libros Tauro** est un index de livres numériques espagnols.
- <http://manybooks.net>. **Many books** propose plus de 25 000 livres numériques en 36 langues.
- <http://www.doaj.org>. **DOAJ** est un répertoire de périodiques en libre accès qui recense plus de 2000 périodiques scientifiques à travers 111 pays et de nombreuses langues.
- <http://roar.eprints.org/>. **Registry of Open Access Repositories (ROAR)** est un répertoire de collections en libre accès. Il en recense plus de 1500. De portée internationale, il souligne l'importance de l'interopérabilité des ressources électroniques en ligne.
- <http://www.scirus.com/>. **Scirus** est un moteur de recherche spécialisé d'Elsevier qui se concentre sur les recherches scientifiques et les chercheurs. Il propose une recherche multicritères permettant de filtrer par bibliothèques numériques.

## STANDARDS



- [http://en.wikipedia.org/wiki/International\\_Digital\\_Publishing\\_Forum](http://en.wikipedia.org/wiki/International_Digital_Publishing_Forum). **EPUB (Electronic Publication)** est un format ouvert standardisé et gratuit pour les livres numériques diffusés par le International Data Publishing Forum.
- [http://fr.wikipedia.org/wiki/Adobe\\_Systems](http://fr.wikipedia.org/wiki/Adobe_Systems). **Portable Data Format (PDF)** est un format très répandu pour la distribution des livres numériques. Il inclut certaines capacités de gestion des droits. La spécification est gérée par Adobe, mais mise à disposition gratuitement.
- <http://www.tei-c.org/index.xml>. **Text encoding initiative (TEI)** est une norme de balisage pour les textes de lettres et de sciences humaines.

## SERVICES D'ALERTE ET FLUX D'ACTUALITÉS

Les membres du parlement et leurs collaborateurs sont tributaires de l'accès à l'actualité, des évolutions politiques et des flux d'actualités. En général, les flux d'actualités sont émis par des agences commerciales qui rassemblent les dernières informations et diffusent celles qui sont pertinentes pour l'organisation cliente. Dans le cas des parlements, cela peut inclure :

- des articles sur les membres du parlement ;
- des communiqués de presse ;
- des publications de journaux et des publications parlementaires dans les domaines qui les intéressent.

**NewsML** ([www.newsml.org](http://www.newsml.org)) est le standard d'échange XML le plus employé pour la diffusion des métadonnées associées aux articles d'actualité (<http://www.iptc.org/site/Home/>). Les agences de diffusion sélective fourniront par exemple aux agences ayant souscrit un abonnement le contenu de l'actualité en texte intégral ainsi que les métadonnées NewsML associées, parfois avec les images en plein texte ou en PDF des articles.

Le rôle de la bibliothèque parlementaire peut être de diffuser ces informations, voire de les regrouper au sein d'une bibliothèque numérique.

Ce processus comprendra :

- la réception des flux de données émis par les agences de diffusion comprenant les métadonnées NewsML et les versions texte ou PDF des articles ;
- les flux de travaux visant à enregistrer l'information dans la bibliothèque numérique locale ;
- les fonctions de diffusion (via l'intranet, l'extranet, le site web et les RSS) visant à fournir cette information aux membres du parlement et aux autres clients de la bibliothèque.

Certains contenus peuvent faire l'objet de restrictions en matière de licences, ce qui limite leur diffusion. En pareil cas, il peut être nécessaire de limiter l'accès à la collection numérique ou à la bibliothèque numérique où se trouvent ces contenus. Bon nombre de systèmes de bibliothèque numérique fournissent les flux de travail pour l'importation de documents numériques et l'accès sélectif aux contenus numériques.

Les services d'alertes, y compris les méthodes *push* (liste de routage, courriel) et *pull* (comme les RSS), peuvent fournir des informations ciblées aux usagers des bibliothèques parlementaires. Les listes de routage sont un processus standard disponible dans la plupart des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB) pour distribuer des imprimés sur une base sélective.

Google news (<http://news.google.com>) est une source gratuite d'actualités internationales permettant de sélectionner des flux d'actualités par région et par sujet.

## BULLETINS ET FLUX D'ACTUALITÉS

La bibliothèque devrait également mettre au point une stratégie de communication axée sur les besoins des membres du parlement et de leurs collaborateurs. Lorsqu'elle est chargée de réaliser des recherches importantes ou de diffuser les recherches effectuées par d'autres services du parlement, la bibliothèque peut communiquer les informations par le biais de bulletins d'actualités électroniques ou d'outils du Web 2.0 (cf. chapitre 5).

## ÉTUDES DE CAS

### Bills Digests – Bibliothèque du Parlement d'Australie

Les usagers de la Bibliothèque du Parlement d'Australie peuvent souscrire un flux RSS qui achemine sur leur ordinateur ou sur leur appareil mobile un service appelé Bills Digest.



Bills Digest fournit un résumé en langage courant des actes législatifs et en détaille les objectifs, le contexte et les principales dispositions. Il fournit en temps opportun une perspective indépendante sur toutes les législations gouvernementales en complétant le matériel législatif fourni par le gouvernement. ([http://www.aph.gov.au/Help/RSS\\_feeds](http://www.aph.gov.au/Help/RSS_feeds))

Bills Digests est également accessible en ligne sur le site web de la bibliothèque parlementaire ([http://www.aph.gov.au/About\\_Parliament/Parliamentary\\_Departments/Parliamentary\\_Library](http://www.aph.gov.au/About_Parliament/Parliamentary_Departments/Parliamentary_Library)), où il est possible de télécharger les résumés par année (de 1976 à aujourd'hui). Les documents sont à présent disponibles aux formats PDF et ePub. ([http://www.aph.gov.au/Parliamentary\\_Business/Bills\\_Legislation/bd](http://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Bills_Legislation/bd))

## STANDARDS



- **NewsML** <http://www.newsml.org>. Le format d'échange XML le plus utilisé pour diffuser les métadonnées liées aux articles d'actualité (<http://www.iptc.org/site/Home/>). Les agences de diffusion sélective fourniront par exemple aux entités ayant souscrit à leurs services des contenus d'actualités en plein texte ainsi que les métadonnées NewsML associées.
- **RSS** <http://www.rssboard.org/rss-specification>. RSS est un format de syndication largement répandu. Bon nombre de systèmes de gestion des contenus intègrent des fonctionnalités RSS afin de fournir un service d'alerte aux clients fondé sur la syndication lorsqu'un site web ou des ressources web sont modifiés. Il s'agit d'une autre manière de diffuser les flux d'actualités.
- **XML** <http://www.w3.org/XML>. Tous les systèmes de syndication reposent sur XML, un langage informatique de balisage du texte des données. XML est une méthode simple et hiérarchique pour rendre les données (et en particulier les données textuelles, pour les bibliothèques) accessibles aux systèmes de TIC. En identifiant discrètement des éléments de données par balisage, ces données peuvent être échangées et partagées plus efficacement.
- **XML News** <http://www.xmlnews.org/docs/tech-overview.html>. Un autre format XML pour la syndication des actualités.



## AUTHENTIFICATION UNIQUE

À mesure que le nombre de ressources électroniques gérées par la bibliothèque augmente, l'accès à ces ressources devient de plus en plus complexe. De nombreux fournisseurs de ressources électroniques ont des méthodes d'authentification différentes pour l'accès aux ressources. Pour la bibliothèque, le défi sera de fournir un accès simple aux ressources sous-jacentes qui sont regroupées de manières différentes et complexes.

La plupart des fournisseurs proposent une authentification par adresse IP. Cela signifie que les usagers de la bibliothèque ont accès à la ressource numérique en ligne sur la base de l'adresse Internet de la bibliothèque, c'est-à-dire sans devoir s'authentifier, mais cela uniquement lorsque les ressources sont utilisées depuis la bibliothèque. Cette approche ne requiert donc aucune autre authentification par l'utilisateur. Cette solution présente un défaut principal : l'accès à distance est impossible à moins que l'utilisateur passe par un VPN (réseau privé virtuel). Parfois, cette faiblesse peut être corrigée par l'ajout d'une couche logicielle supplémentaire : le serveur proxy. Son rôle est d'identifier les usagers localement et de transmettre leur requête Internet via un service « mandaté » (proxy) pour aller chercher les pages web en leur nom sur le service accessible à distance.

Une autre approche largement adoptée par les bibliothèques est l'authentification unique. Les usagers du service s'inscrivent avec un nom d'utilisateur et un mot de passe (en d'autres termes, ils s'identifient) seulement une fois (par exemple via le système de gestion de bibliothèque ou via l'inscription à l'intranet parlementaire). Cette étape suffit alors à fournir l'authentification nécessaire pour accéder aux bases de données électroniques à distance.

Deux systèmes sont de plus en plus répandus dans les bibliothèques :

- Athens – un service d'authentification unique commercial ayant passé un grand nombre d'accords avec des vendeurs de bases de données électroniques ;
- Shibboleth – un cadre *open source* pour le développement d'un service d'authentification unique.

Le choix du service dépend dans une large mesure de l'infrastructure actuelle et des capacités de la bibliothèque parlementaire.

## RECHERCHE FÉDÉRÉE

En plus du catalogue SIGB, la bibliothèque est susceptible d'avoir accès à plusieurs bases de données en ligne fournissant des contenus électroniques en texte intégral (tels que des abonnements à des périodiques). La bibliothèque est peut-être aussi abonnée à des périodiques spécifiques qui ne font pas partie des abonnements de consortiums, souvent gérés via une rubrique « bases de données » sur l'intranet local ou sur le site web. Cela suppose que les services de référence et les usagers de la bibliothèque choisissent la ressource électronique la plus appropriée pour une recherche donnée. Il est également possible que la bibliothèque ait un abonnement à toute une série de ressources de bases de données en ligne, et il n'est pas toujours facile de savoir laquelle de ces ressources est pertinente pour une recherche d'information donnée. La recherche fédérée résout le problème en regroupant un grand nombre des ressources de la bibliothèque au sein d'une même recherche. Vu la complexité croissante des ressources, la recherche fédérée est en train de devenir un élément central de l'architecture de la bibliothèque.

Les fournisseurs commerciaux, tels que Serials Solutions (<http://www.serialssolutions.com/>), fournissent des logiciels proposant une plateforme de recherche unique à la fois le catalogue local et le contenu des abonnements électroniques (comme Summon). Certains systèmes de gestion de bibliothèque *open source* intègrent également une plateforme de recherche fédérée. Koha, par exemple, propose une fonctionnalité de recherche via le moteur de recherche Zebra. Ce moteur peut lui-même indexer différents types de ressources (comme le contenu de la bibliothèque numérique). Ainsi, le catalogue

devient non seulement le portail d'accès aux ressources physiques gérées par la bibliothèque, mais encore concentre les métadonnées relatives aux ressources électroniques accessibles via la bibliothèque.

Il existe des solutions de remplacement aux logiciels de recherche fédérée. Google s'est concentré sur la fourniture d'un cadre de recherche « unique » qui est en réalité une palette de moteurs de recherche hétérogènes incluant :

- Google Search ;
- Google Scholar search ;
- Google Maps search ;
- Google « my library ».

Google scholar permet le lien direct vers une collection de bibliothèques spécifiques (<http://scholar.google.com/intl/en/scholar/libraries.html>), ce qui en fait un cadre viable et peu onéreux pour la recherche fédérée.

L'excellent système WorldCat d'OCLC établit lui aussi un lien vers la bibliothèque et permet d'effectuer une recherche au niveau de l'article. L'adhésion à OCLC permet de faire apparaître une collection de bibliothèques dans WorldCat.

Certains groupes régionaux ont également établi leur propre recherche unifiée, à l'image du Federated Parliamentary Library System (FPL) mis en place par le réseau africain des connaissances parlementaires (Africa Parliamentary Knowledge Network).

## ÉTUDES DE CAS

### **Le système de bibliothèque parlementaire fédérée de l'APKN**



Le système de bibliothèque parlementaire fédérée est une initiative du Réseau africain d'information parlementaire (Africa Parliamentary Knowledge Network - APKN) qui fournit une recherche unifiée à travers 18 bibliothèques parlementaires africaines en utilisant le système intégré de gestion de bibliothèque Koha comme cadre de recherche. Cette ressource est disponible sous forme de catalogue public sur le site <http://fpl.apkn.org/>. Il est également possible de faire une recherche de type Google dans toutes les bibliothèques membres par le biais d'une interface en quatre langues.

### Authentification unique

- Shibboleth. <http://shibboleth.Internet2.edu/>. Un logiciel d'authentification unique *open source*.
- Athens. <http://www.teldan.com/Templates/showpage.asp?DBID=1&LNGID=1&TMID=84&FID=636>. Un système commercial qui s'intègre à de nombreux vendeurs d'abonnements destinés à des consortiums tels que EBSCO et Proquest.
- EZProxy. <http://www.oclc.org/ezproxy/> et <http://www.oclc.org/ezproxy/>. Logiciel proxy largement répandu dans les bibliothèques afin de permettre l'accès à des ressources sous-jacentes identifiées par adresse IP.
- Active Directory. <http://www.microsoft.com/en-us/server-cloud/windows-server/active-directory.aspx>. La technologie d'authentification unique de Microsoft.
- LDAP – Lightweight Directory Access Protocol. Ce protocole largement répandu est intégré dans d'authentification unique à des systèmes. De nombreux logiciels et permet une authentification unique sur les systèmes locaux.

### Bibliothèque numérique et gestion des ressources numériques



- DSpace. <http://www.dspace.org>. DSpace fournit une solution intégrée pour la bibliothèque numérique. Le flux de travaux pour l'alimentation en documents est intégré. Sa couche de présentation est très structurée, ce qui permet de diviser les contenus en collections, sous-collections et communautés. Largement répandu à travers le monde, il existe un support technique adéquat, notamment sous l'angle de la localisation, puisque DSpace propose son produit en 96 langues.
- EPrints. <http://www.eprints.org>. EPrints, à l'image de DSpace, est largement répandu et constitue une méthode populaire pour la fourniture de ressources numériques. Il a été traduit en moins de langues et se concentre davantage sur la couche de présentation/interface utilisateur que DSpace. Il s'agit d'une solution intégrée. EPrints se décline en 19 langues.
- Fedora Commons. <http://fedora.common.org>. Flexible Extensible Digital Object Repository Architecture (FEDORA). Fedora est un outil systématique pour la gestion des archives numériques. Il ne s'agit donc pas d'une solution intégrée de bibliothèque numérique telle que E-prints ou DSpace, mais d'une base archivistique pour un système de bibliothèque numérique. Fedora peut par conséquent servir de composant central à un système de gestion des ressources numériques, à un système de gestion de bibliothèque ou d'archives pour un système de gestion des contenus. DSpace et Fedora ont annoncé leur intention de collaborer à un projet permettant d'avoir un accueil DSpace fondé sur une archive Fedora. <https://wiki.duraspace.org/display/DSFED/DSpace-Fedora+Integration+FAQ>.
- Greenstone. <http://www.greenstone.org>. Greenstone a été mis au point par le projet New Zealand Digital Library à l'Université de Waikato et a reçu le soutien de l'UNESCO. Il est largement répandu dans les organisations non gouvernementales et se décline en quatre langues principales.

- Kete. <http://kete.net.nz/>. Kete est une autre contribution de Horowhenua Library Trust et Katipo Communications Ltd. à la communauté *open source*. Comme Koha, sa couche de présentation est bonne et l'outil se concentre davantage sur l'interface utilisateur que sur la gestion archivistique sous-jacente des ressources numériques. Kete se décline en 21 langues.
- Knowledge Tree. <http://www.knowledgetree.com/>. Knowledge Tree est un système de gestion des documents utilisant Amazon S3/Cloudfront pour stocker les données.
- Activae. <http://activae.cenatic.es/>. Activae est un système de gestion des ressources numériques de langue espagnole solide et évolutif. Il s'agit d'un produit *open source* de Cenatic, développé en Python (comme Cyn.in, Notre DAM et certaines solutions de gestion des ressources numériques propriétaires, telles que AssetBank), qui inclut un serveur de transcodage. Comme DSpace, il intègre des flux de travaux solides et se fonde sur Dublin Core.
- EnterMedia. <http://entermediasoftware.com/>. EnterMedia est un système intégré de gestion des données numériques ayant certaines capacités de transformation et d'extraction des métadonnées intégrées, écrit en Java avec un cadre de métadonnées XML (plutôt qu'une base de données).
- FocusOPEN. <http://www.digitalassetmanager.com/>. FocusOPEN est un produit se déclinant en une version *open source* et en une version commerciale avec toute une série d'options pour le support technique. La version en libre distribution inclut une vaste palette de fonctionnalités robustes pour la gestion des ressources numériques. Programmé en ASP.net pour serveurs Windows.
- TRIM. <http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-936980&pageTitle=TRIM-Software>. L'un des premiers systèmes de *records management* d'une entreprise commerciale, également l'un des plus connus, soutenu par Hewlett-Packard.



### Fournisseurs de ressources numériques agrégées

- Zebra. <http://www.indexdata.com/zebra>. Zebra est un moteur d'indexation et d'extraction de textes de haute performance et généraliste. Il lit des documents structurés dans divers formats (p. ex. e-mail, XML, MARC) et permet d'y accéder via des expressions de recherche booléenne exactes et des requêtes en forme libre classées par pertinence.
- Summon. <http://www.serialssolutions.com/summon/>. Summon est conçu pour fournir l'accès à l'intégralité d'une collection de bibliothèque, qu'il s'agisse d'articles de journaux, de livres ou de coupures de presse, à travers une recherche unique fournissant des listes de résultats classés par pertinence. Il s'agit d'un produit Proquest qui s'intègre étroitement avec leurs bases de données.
- EBSCO Discovery Service. <http://www.ebscohost.com/discovery>. Un autre programme tout-en-un intégré avec la multitude des bases de données de EBSCOHost.
- Google Search, Google Scholar et Google Books. <http://google.com>, <http://scholar.google.com> et <http://books.google.com>.

## Services de référence et d'information

---

L'une des missions premières d'une bibliothèque parlementaire est de fournir des informations et une aide à la recherche aux membres du parlement et à leurs collaborateurs, normalement par le biais d'un « service de référence » dédié. Le service de référence est généralement la principale interface avec les clients de la bibliothèque, et par conséquent la plus touchée par les changements de pratiques en matière de recherche d'informations.

Depuis l'avènement du Web 2.0 et des réseaux sociaux, les usagers de la bibliothèque ont à leur disposition des outils extrêmement pointus, sophistiqués et gratuits. Le rôle déterminant de la bibliothèque est par conséquent de fournir des informations impartiales et fiables en temps voulu.

Un grand nombre de systèmes de TIC peuvent faciliter le travail de recherche et de fourniture de l'information. Traditionnellement, les outils TIC employés par les services de référence sont des systèmes assurant le suivi des requêtes, la recherche dans des bases de données et la fourniture de documents. Les systèmes de suivi des requêtes fournissent des flux de travaux pour la soumission, le suivi et l'accomplissement des requêtes des clients, ainsi qu'un résumé statistique à des fins de rapports périodiques. Les bases de données ont traditionnellement été le moyen par lequel les services de référence étendaient la portée de leurs recherches au-delà de la collection de la bibliothèque. Les systèmes de mise à disposition des documents permettaient de fournir aux clients les résultats des recherches en utilisant les ressources d'autres bibliothèques.

Les bibliothèques parlementaires ont certains points communs avec les bibliothèques juridiques dans la mesure où elles doivent mettre en place une base de connaissances rassemblant les requêtes du parlement en matière d'information. Les réponses fournies aux demandes de référence servent ainsi à former progressivement la base de connaissances. Elles peuvent également être utilisées dans une FAQ web pour renseigner d'autres utilisateurs qui recherchent la même information. Les systèmes de suivi des références font naturellement partie de la base de connaissances de la bibliothèque. De plus, cette base de connaissances peut inclure la fourniture de services d'alertes destinés à mieux cibler les besoins en informations des membres (tels que des flux d'actualités).

L'évolution du profil des besoins spécifiques en informations des clients est un autre élément permettant à une bibliothèque de gérer efficacement les connaissances, par le biais d'un système de Gestion des relations clients (GRC) adéquat par exemple.

Les services de référence devraient également communiquer avec les services de la bibliothèque chargés de créer les collections. En effet, étant la principale interface avec les usagers de la bibliothèque, ils détiennent des informations sur les types de demandes des usagers ainsi que sur les relations avec les usagers qui peuvent être utiles pour déterminer les priorités des collections, qu'elles soient imprimées ou numériques.

À l'image des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque, les systèmes de suivi des références (tels que le logiciel bien connu RefTracker) ont des flux de travaux implicites.

Ils incluent :

1. la mise à disposition de formulaires et de services (y compris les demandes par courriel et par appareils mobiles) pour les demandes de recherche d'informations ;
2. l'enregistrement de la demande dans le système de suivi des références ;
3. l'attribution, le cas échéant, de tâches de référence et la confirmation de la réception de la demande au client (généralement par courriel) ;
4. la recherche en exécution de la demande ; l'enregistrement des ressources utilisées fait partie intégrante de ce processus ;

5. la préparation de la réponse au client : les ressources électroniques sont rassemblées et fournies ;
6. la demande de feed-back (qui fait souvent partie de la réponse au client) ;
7. l'examen automatique ou manuel de la réponse pour son intégration dans la FAQ et la base de connaissances ;
8. l'examen périodique des demandes à des fins de création de collections – y compris des statistiques sur l'utilisation des ressources et sur les indicateurs clés de performance de la bibliothèque.

Le service de référence de la bibliothèque est l'une des nombreuses sources d'informations à laquelle les membres et leurs collaborateurs auront recours. La bibliothèque se trouve dans une position unique pour fournir des réponses bien documentées aux questions posées. La fourniture de services doit concilier rapidité et pertinence.

Si, pour certains, le web 2.0 remet en question l'approche traditionnelle de la fourniture d'informations, il fournit également la possibilité d'apporter des services hautement personnalisés. L'on pourrait par exemple envisager de remplacer les formulaires de demandes de services d'information web par des communications sur les réseaux sociaux ou une messagerie instantanée.

Des techniques de marketing et une grande accessibilité du service peuvent permettre de mieux faire connaître celui-ci. Le marketing est un élément important pour les services de référence et peut inclure :

- une présence dans les forums Internet pertinents destinée à améliorer la visibilité des services de la bibliothèque et à permettre la soumission de demandes d'informations ;
- des programmes d'initiation et de formation pour les nouveaux membres du parlement ;
- des bulletins d'information sur les dossiers d'actualité pertinents pour les membres du parlement ;
- des newsletters ;
- la visibilité et la promotion du service sur l'intranet.

## **SYSTÈMES DE SUIVI DES DEMANDES DE RÉFÉRENCE**

Le premier pas afin de gérer efficacement les besoins en information des clients est tout d'abord d'analyser les exigences du système afin d'assurer le suivi des demandes des clients. La multiplication des outils à la disposition de la bibliothèque et les exigences toujours plus complexes des clients en matière d'information sont susceptibles de générer un processus de suivi des demandes relativement complexe. En plus de faciliter la réalisation des travaux pour répondre efficacement à la demande d'un client, le suivi des demandes peut améliorer la capacité de la bibliothèque à analyser les domaines les plus demandés. Il existe une multitude d'instruments pouvant servir au suivi efficace des demandes. On peut, par exemple, commencer par employer les outils de productivité disponibles pour créer des listes de tâches et les intégrer avec les fonctionnalités du calendrier pour créer un système d'alerte. Qu'ils soient *open source* (Open Office), commerciaux (Microsoft Office) ou Web 2.0 (Google Docs), tous ces outils proposent des instruments complets permettant d'assurer le suivi des demandes qui peuvent fournir le noyau initial d'un système de suivi des demandes de référence.

La gestion systématique des flux de travaux entourant les demandes de référence peut toutefois aller au-delà des capacités des outils de productivité standard. Les logiciels conçus pour le suivi des demandes de référence fourniront typiquement des flux de travaux structurés autour du processus de suivi des demandes de référence. Un système de suivi des références simple inclut :

- des formulaires de demandes en ligne, des courriels ou des messages instantanés pour soumettre une demande d'information ;
- des outils de gestion des ressources pour attribuer la demande ;

- des outils de suivi des demandes permettant la gestion de la demande (par le biais de ressources internes, de bases de données ou de systèmes de fourniture de documents) ;
- la communication des résultats au client ;
- l'enregistrement des résultats afin de créer une base de connaissance des recherches au fil du temps ;
- des rapports statistiques.

L'utilisation d'une messagerie instantanée ou des SMS pour répondre aux demandes de service revêt un caractère immédiat pouvant séduire les usagers. Il convient à cet égard de prendre dûment en considération les ressources en personnel et la formation pour ces services, puisque les usagers doivent pouvoir compter sur un traitement rapide de leur demande. Il existe de nombreuses solutions de messagerie instantanée, commerciales ou *open source*, dont certaines ont été conçues pour répondre aux exigences des bibliothèques. Lors de la sélection d'une messagerie instantanée, les aspects suivants, entre autres, devraient être examinés :

- la possibilité d'intégration avec le système de suivi des références/la base de connaissances ;
- la capacité de sauvegarder des sessions, d'examiner les transcriptions des sessions ;
- la capacité à réaliser des opérations de manière anonyme, si nécessaire ;
- la capacité de transmettre des requêtes entre différents membres du personnel.

Étendre l'approche de la messagerie instantanée aux SMS permet aux parlementaires de soumettre des requêtes à la volée.

## GESTION DES RELATIONS CLIENTS (GRC) ET GESTION DES CONNAISSANCES

L'introduction au présent manuel souligne le fait qu'une bibliothèque parlementaire doit se concentrer sur les besoins en informations des membres du parlement et de leurs collaborateurs et fournir des informations impartiales, provenant de sources diverses, afin de répondre à leurs besoins. Certaines bibliothèques s'éloignent du concept du « service de référence » en tant que guichet de fourniture d'informations. Elles se concentrent sur une gestion des services plus personnalisée, conçue autour de la Gestion des relations clients (GRC). Pour être efficace, la GRC inclut des éléments relevant de la gestion des événements et de l'analyse des besoins en information. Elle peut également être liée à un système de gestion des connaissances (alimentation et extraction) afin de répondre plus efficacement aux besoins des usagers. L'information d'une GRC peut provenir de la connaissance implicite du personnel ou des informations recensées dans le système de suivi des demandes de référence. Le modèle de GRC devrait inclure les éléments de la gestion des connaissances qui permettront de répondre efficacement aux besoins d'information connus, ainsi qu'un historique des questions posées et des ressources fréquemment utilisées. Ces informations peuvent également être communiquées à des fins de création de collections.

La GRC devrait recenser :

- les coordonnées des membres/des collaborateurs ;
- leurs besoins en information ;
- l'historique de leurs prises de contact ;
- l'historique des rapports et des demandes ;
- leurs préférences en matière de syndication et leurs domaines d'intérêt ;
- les événements clés (afin de permettre des alertes pour le suivi et l'escalade des cas problématiques).

### SUIVI DES RÉFÉRENCES ET GESTION DES RELATIONS CLIENTS

#### Exemples de plateformes de messagerie instantanée (il en existe beaucoup d'autres)

- Library3lp. <http://libraryh3lp.com>. Une solution commerciale qui peut être ajoutée aux sites web avec une série de modules complémentaires couvrant un vaste éventail de plateformes.
- Pidgin. <http://www.pidgin.im>. Une solution de messagerie *open source* largement répandue avec un grand nombre de modules d'extension.
- LiveZilla. <http://www.livezilla.net>. Une solution gratuite pouvant être étendue par des modules en vente (p. ex. statistiques). Paramétrable selon les besoins et flexible.

#### Logiciels pour demandes de référence par SMS

- Library3lp extension pour support Android. <http://libraryh3lp.com/docs/sms-gateway-google-voice.html>. Étend les capacités libraryh3lp aux SMS.
- Google SMS. <http://www.google.com/sms/>. Google SMS – une nouvelle plateforme commerciale de Google fournissant un cadre pour construire des applications simples pour la soumission de requêtes par SMS.
- Windows Live Messenger. <http://get.live.com/messenger/overview>. Windows Live Messenger – la solution de messagerie instantanée gratuite de Microsoft.

#### Partage en ligne ou assistance par vidéo



- Skype. <http://skype.com>. Skype est un logiciel VOIP pour réaliser des conférences audio ou vidéo, permettant le partage d'écran.
- Windows Live Messenger. <http://get.live.com/messenger/overview>. La solution de messagerie instantanée gratuite de Microsoft qui permet aussi la vidéo.
- Unyte. <http://www.unyte.net>. Amélioration du partage d'écran de Skype.

#### Outils de productivité bureautique et gestion des relations clients

- Open Office. <http://www.openoffice.org/>. Riche suite logicielle bureautique *open source*.
- Microsoft office. <http://office.microsoft.com/en-au/>. Suite office omniprésente de Microsoft.
- Google docs. <http://docs.google.com>. Environnement collaboratif en ligne paramétrable selon les besoins et incluant la création de documents.

#### Sources de références

- Directory of Open Access Journals (DOAJ). <http://www.doaj.org/>.
- MARS. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/mars/marspubs/marsbestindex.cfm>. Un index des « meilleures » sources de références gratuites de 2000 à 2010.

#### Suivi des demandes de référence

- LibStats. <http://code.google.com/p/libstats/>. Un programme simple, gratuit, *open source* permettant de collecter les statistiques relatives aux demandes de référence de la bibliothèque.





- AltaRama. <http://www.altarama.com/page/RefTracker.aspx>. RefTracker, de AltaRama, est un produit logiciel commercial bien établi qui gère les demandes de référence avec les flux de travaux associés afin d'assurer le suivi de la demande jusqu'à son exécution.
- Desk Tracker. <http://www.desktracker.com/> (Compendium Library Services). Programme commercial conçu pour soumettre les demandes de référence et contribuer à leur gestion. Voir également Knowledge Tracker (<http://www.knowledgetrackerlib.com/>), du même fabricant.

## STANDARDS



- *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers (Reference and user Services Association board of Directors)* <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>.

## MISE À DISPOSITION DE DOCUMENTS

Le volume publié de livres, journaux et ressources électroniques dépasse largement la collection de n'importe quelle bibliothèque parlementaire.

Les bibliothèques ont une longue tradition de partage des ressources. Les systèmes de mise à disposition de documents permettent aux bibliothèques de faire appel à un vaste réseau de bibliothèques afin de préparer une réponse plus complète aux demandes d'informations qui leur sont faites. Les systèmes de mise à disposition de documents se fondent sur l'association des fonds de documentation de groupes de bibliothèques régionales, nationales ou de sections au sein de catalogues collectifs. Ces catalogues collectifs sont un facteur déterminant pour l'identification et la fourniture de fonds de documentation et peuvent étendre la portée de la recherche d'une bibliothèque en fournissant l'accès à des ressources nationales, régionales et mondiales. La réalisation d'une requête de ressources appartenant à une autre bibliothèque est appelée prêt interbibliothèques. Il existe des normes de réalisation ainsi que des normes de gestion électronique des flux de travaux pour les prêts interbibliothèques. Les normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ISO 10160 et ISO 10161 portant sur les prêts entre bibliothèques sont pertinents (Interlibrary Loan Application Standards Maintenance Agency 1997) et la soumission ainsi que l'exécution de requêtes de prêts interbibliothèques sont courantes dans certaines régions.

La remise de documents par voie électronique est l'option la plus fréquente pour la réalisation de prêts interbibliothèques, en particulier lorsque les documents sources sont déjà au format numérique. Cela étant, ces prêts peuvent être limités par des restrictions concernant les licences et les droits d'auteur. Certains consortiums, par exemple, limitent la fourniture de documents en version électronique exclusivement aux organismes de recherche à but non lucratif.

Lorsque le temps presse, un certain nombre de services de mise à disposition de documents commerciaux et gouvernementaux (tels que Infotrieve) peuvent fournir des documents contre une taxe unitaire plus rapidement que les systèmes de prêts interbibliothèques traditionnels.

## FLUX DE LIVRAISON DES DOCUMENTS

Les systèmes de mise à disposition de documents facilitent la gestion flux des travaux liés aux prêts interbibliothèques. Les bibliothèques ont une longue tradition de collaboration via des prêts interbibliothèques et comprennent bien les processus d'exécution nationaux et internationaux. Si les systèmes de mise à disposition de documents peuvent avoir des fonctionnalités différentes, ils proposeront essentiellement :

- un formulaire de requête, parfois intégré aux moteurs de recherche (ou faisant potentiellement partie du système de suivi des demandes de référence) afin que les usagers de la bibliothèque puissent réaliser des demandes de mise à disposition de documents ;
- une fonction de requête qui permet la découverte des bibliothèques détenant la ressource souhaitée et le dépôt d'une demande de prêt interbibliothèques ;
- une fonction de suivi pour suivre les différentes étapes de l'exécution de la requête ;
- une fonction de mise à disposition pour remettre le document au client ;
- la gestion du prêt aux clients et le rappel au moment où le document doit être rendu (parfois intégré avec le SIGB) ;
- l'extraction de listes des demandes de prêts interbibliothèques, pour des raisons de droits d'auteur et de gestion ;
- le cas échéant, des systèmes de gestion de la facturation et des récépissés.

La bibliothèque recevra des demandes de prêt interbibliothèques d'autres bibliothèques et utilisera un système de flux de travaux pour assurer le suivi de ses documents jusqu'à leur retour. Les fonctions essentielles de ce volet de la remise des documents sont :

- la réception d'une demande de prêt interbibliothèques ;
- la localisation de la ressource et l'organisation de sa remise à l'institution demandeuse ;
- le suivi du prêt jusqu'au retour du document ;
- le cas échéant, l'utilisation de systèmes de gestion de la facturation et des récépissés ;
- l'extraction de listes des demandes de prêts interbibliothèques, pour des raisons de droits d'auteur et de gestion.

## LOGICIELS ET SERVICES



- OCLC – Gestion de la remise de documents. <http://www.oclc.org/isoill/default.htm>.
- Inter-Search. <http://www.intersearch.com.au/>. Gestion de la remise de documents Inter-Search.

## STANDARDS



### Remise de documents

- ISO 10160:1997 Information et documentation – Interconnexion de systèmes ouverts – Définition du service d'application pour les prêts entre bibliothèques.
- ISO 10161-1:1997 Information et documentation – Interconnexion de systèmes ouverts – Spécification du protocole d'application pour les prêts entre bibliothèques.
- ISO 10161-2 : Information et documentation – Interconnexion de systèmes ouverts – Spécification du protocole d'application pour les prêts entre bibliothèques – Partie 2.

## Gestion de contenu : intranet, extranets et sites web

Il se peut que la bibliothèque parlementaire soit partiellement responsable de la gestion de l'intranet, de l'extranet et du site Internet du parlement. La première étape pour déterminer le rôle de la bibliothèque parlementaire dans ce contexte consiste à mettre au point une *stratégie de contenu*. Cette dernière peut contribuer à déterminer l'orientation de la présentation des contenus dans chacun des trois modes de fourniture de l'information. Avant tout, la stratégie de contenu doit être axée sur les besoins des membres du parlement et de leurs collaborateurs.

L'intranet permet de fournir de manière ciblée les ressources aux législateurs et à leurs services.

S'agissant de l'intranet, la stratégie de contenu peut par exemple inclure les éléments suivants :

- concentration sur les flux d'actualités ainsi que sur l'accès aux actualités et aux résumés destinés aux membres du parlement et à leurs collaborateurs ;
- accès aux ressources numériques disponibles uniquement pour les membres ;
- accès aux services de recherche et de référence ;
- extension de la visibilité de l'intranet pour les usagers à distance via l'extranet ;
- fourniture, via un réseau privé virtuel, d'un cadre permettant un accès sécurisé pour les personnes qui n'utilisent pas les services localement au parlement ;
- système d'authentification unique où de proxy afin de permettre un accès web aux membres sans qu'ils aient à saisir plusieurs mots de passe.

Le site Internet public permet d'atteindre des communautés d'intérêts plus vastes telles que les écoles, les universités et le grand public. En plus des informations concernant le rôle et les fonctions du parlement, la bibliothèque peut y fournir de précieuses informations concernant ses collections et ses ressources.

Un site web public inclura par exemple :

- la publication d'actualités et de travaux de recherches ;
- les ressources d'une bibliothèque numérique (p. ex. la législation, les communiqués de presse ou les procès-verbaux) ;
- des ressources pour les membres du parlement ;
- le calendrier des formations ;
- des ressources pour les écoles et les chercheurs ;
- des formulaires et des ressources permettant de soumettre des demandes ;
- des coordonnées pour prendre contact.

Veuillez vous référer aux *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* : <http://www.ictparliament.org/fr/node/692><sup>8</sup>.

8 Union interparlementaire, *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires*, [Genève] : Union interparlementaire, 2009.

## POUR COMMENCER

### Approches pour une infrastructure minimale

Il existe plusieurs approches pour créer un intranet qui requièrent une infrastructure existante minimale. Les Wikis fournissent une approche simple, rapide et demandant peu d'investissements pour présenter du contenu en ligne. Une fois les collaborateurs familiarisés avec la syntaxe Wiki, ils peuvent constituer une méthode efficace pour la présentation d'informations. DocuWiki (<http://www.docuwiki.com>) est un exemple d'outil wiki interne pour la documentation. Google propose une plateforme hébergée gratuitement pour la gestion de documents qui permet un paramétrage au gré du client et la préparation de documents en mode collaboratif (<http://docs.google.com>).

### Gestion du serveur web

Il existe une multitude de systèmes de gestion de contenu web et de type Wiki disponibles en *open source*. Deux d'entre eux sont largement répandus au niveau international : Joomla et Drupal. Joomla propose certains modules intéressants pour les bibliothèques qui se lancent dans la gestion de documents, tels que DocMan (<http://extensions.joomla.org/extensions/directory-a-documentation/downloads/10958>), et dispose d'un bon support technique en plusieurs langues (<http://extensions.joomla.org/extensions/languages/translations-for-joomla>).

## ACCESSIBILITÉ

La majorité des entités publiques et des entreprises doivent garantir que leurs sites web répondent aux exigences minimales en termes d'accessibilité, en particulier pour les sites Internet destinés au public. Les Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG), qui peuvent être consultées à l'adresse <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>, constituent la norme la plus reconnue en matière d'accessibilité. Ces règles obéissent à une approche pragmatique. Elles s'articulent autour de quatre principes qui veulent que l'information soit perceptible, utilisable, compréhensible et robuste. En premier lieu, les sites web doivent fournir des alternatives textuelles à tous les contenus non textuels et aux médias temporels. Les contenus devraient pouvoir être présentés de différentes manières (p. ex. avec une mise en page simplifiée pour la lecture sur site web). Les règles WCAG ont des implications pratiques pour la conception pouvant être facilement appliquées aux nouveaux sites web, mais la mise à jour d'applications web existantes peut présenter certains problèmes.

Elles recommandent que :

- le design soit amélioré de manière à garantir que les pages web puissent facilement être lues par un logiciel lecteur d'écran destiné aux malvoyants. Par exemple, les feuilles de style sont préférables aux styles intégrés. Le codage HTML devrait utiliser des instructions DIV plutôt que TABLE pour le *layout* structurel ;
- sur les pages web contenant des formulaires à remplir, chaque champ de saisie ait une étiquette expliquant à quoi sert le champ ;
- toutes les images aient des légendes (le tag « ALT ») ;
- les redirections vers un site web externe se fassent sans message d'avertissement ;
- l'utilisation d'un contraste de couleur élevé afin d'éviter le problème du scintillement ;
- l'utilisation des métadonnées, en particulier du tag de titre et de l'attribut langue ;
- la création d'une bonne organisation de la page, permettant par exemple de passer outre la navigation et la structure du *layout* pour accéder directement au contenu d'une page ;
- le sous-titrage de toutes les vidéos lorsqu'un texte pertinent n'est pas disponible (évolution récente).

Les sites web de la bibliothèque parlementaire peuvent être testés sous l'angle de leur compatibilité pratique en utilisant l'une des applications de lecture d'écran disponible (cf. Logiciels et services).

### Gestion de contenu de sites web

- Joomla. <http://www.joomla.org/>. Joomla est disponible en de nombreuses langues et propose une grande variété de modules d'extension permettant le support de fonctionnalités telles que la gestion de documents pour des dépôts de documents simples.
- Drupal. <http://drupal.org/>. Drupal est disponible en de très nombreuses langues, mais propose moins de possibilités de configuration standard.
- Sharepoint. <http://sharepoint.microsoft.com/en-us/Pages/default.aspx> – le produit bien connu de gestion de contenu intranet et web pour les entreprises de Microsoft.
- Google Docs. <http://docs.google.com>. Google Docs est la dernière contribution de Google à sa suite – il s'agit d'un instrument simple de développement de sites web qui inclut des capacités de collaboration documentaire et certains scripts pour le traitement de formulaires.
- Wordpress. <http://wordpress.org/>. Un instrument permettant le développement rapide de sites de bon style.
- MediaWiki. <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>. MediaWiki est limité au niveau des styles, mais permet un développement efficace des sites de documentation coopératifs.
- DokuWiki. <http://dokuwiki.org/>. DokuWiki est un bon outil pour les sites de documentation.
- Kete. <http://kete.net.nz/>. Kete a été créé par les auteurs du SIGB *open source* Koha. Il s'agit d'un système de gestion de contenu inspiré par les wikis, mais proposant plus de support multimédia que la plupart des logiciels wikis. Il est *open source*.
- Forums PHPBB. <http://www.phpbb.com/>. PHPBB est un système de tableau d'affichage. Il s'intègre comme instrument à de nombreux systèmes de gestion de contenu.
- vbulletin. <http://www.vbulletin.com/>. vbulletin est un système de tableau d'affichage propriétaire.



### Test de l'accessibilité

- Jaws. <http://www.freedomscientific.com/downloads/jaws/jaws-downloads.asp>. Jaws est une application commerciale de lecture d'écran.
- NVDA. <http://www.nvda-project.org>. NVDA est une application gratuite de lecture d'écran.

## STANDARDS



- *Principes directeurs relatifs aux sites web parlementaires* : <http://www.ictparliament.org/fr/node/692>. Un document préparé par l'Union interparlementaire et le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies par le biais du Centre mondial pour les TIC au Parlement, mars 2009. Disponible en anglais, espagnol et français.
- Lignes directrices relatives à l'accessibilité aux logiciels, de l'ISO [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=39080](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=39080)|ISO 9241-171:2008 accessibilité aux logiciels.
- Règles pour l'accessibilité des contenus web : <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>.

# Chapitre 4

## ARCHIVES ET RECORDS MANAGEMENT

### Introduction

---

Le présent chapitre traite brièvement du rôle des TIC dans la simplification du processus de gestion des archives et de gestion de l'archivage – et aborde également les systèmes qui s'y rapportent –, au sein des bibliothèques parlementaires. Il convient de souligner que seul un petit nombre de bibliothèques parlementaires remplissent cette fonction de gestion pour leur parlement. Cela étant, lorsqu'elles le font, leur responsabilité de préserver l'histoire du parlement permet, au-delà des limites institutionnelles, de préserver la mémoire collective de la nation. Par conséquent, lorsqu'aucun autre département du parlement n'est chargé d'assurer la gestion des archives et celle de l'archivage, cette tâche peut revêtir une grande importance pour la bibliothèque parlementaire.

### Archives et reprise d'activité (*Disaster Recovery*)

---

Plusieurs catastrophes connues ont affecté des parlements et leurs archives, dont :

- L'incendie qui a détruit, en 1834, la plupart des archives de la Chambre des communes du Parlement du Royaume-Uni antérieures à cette date ;
- L'incendie du Parlement à Montréal en 1849, provoqué par des émeutiers ;
- L'incendie du Parlement canadien en 1916 (la bibliothèque a été épargnée).

Les incendies, les séismes et les simples détériorations sont autant de facteurs qui menacent sérieusement les archives et les collections des bibliothèques. Il est par conséquent essentiel de mettre au point un plan qui permette de gérer de manière adéquate les documents historiques les plus importants. Il est tout aussi important de préparer un dossier de décision, en se fondant sur les objectifs du plan, dossier qui sera ensuite examiné et approuvé par la direction afin de mettre en place un système solide de gestion des archives et de gestion de l'archivage ou de mettre à jour le système existant.

En ce qui concerne les systèmes informatiques, ce plan peut inclure le stockage technique adéquat des matériaux dans des conditions qui garantissent leur préservation à long terme ainsi que des inspections et des examens périodiques. Les aspects évoqués dans un dossier de décision pour ce qui est de l'archivage sont : le contrôle de l'environnement ; la maintenance du bâtiment (contrôle des incendies et des inondations) ; le stockage ; le contrôle du traitement et des accès ; les politiques de sécurité et d'acquisition ; les règles de conservation, pour faire en sorte que les documents en question soient marqués et conservés à des fins d'archivage.

Qui plus est, les TIC fournissent de nouvelles possibilités en matière de conservation des archives et le plan pourrait prévoir d'étendre les stratégies dans ce domaine. Une stratégie de numérisation, par exemple, peut améliorer les perspectives de conservation en garantissant que toutes les ressources physiques de valeur aient un équivalent numérique pouvant être conservé localement ou que des copies puissent être stockées sur le réseau. Dans ce contexte, il est important de choisir des formats de fichiers susceptibles de rester stables au fil des évolutions technologiques, par exemple les formats RTF (Rich Text Format) ou PDF (Portable Document Format), ou des documents fondés sur le XML tels

que OpenDoc ou Office Open XML. Dans certains cas, les bibliothèques pourront utiliser des formats multiples pour des documents binaires afin de satisfaire aux règles d'accessibilité.

## Examen des capacités de conservation

---

L'une des premières étapes de l'élaboration d'un plan de gestion des archives et de l'archivage consiste à évaluer les capacités de la bibliothèque parlementaire dans ce domaine en réalisant un audit des ressources physiques à caractère unique détenues par la bibliothèque elle-même et en procédant à une analyse des domaines présentant un risque élevé pour lesquels des procédures de gestion des documents et de l'information sont nécessaires.

Les ressources présentant un caractère unique pour une bibliothèque parlementaire incluent :

- les transcriptions, les enregistrements audio et vidéo des séances plénières du parlement et des commissions ;
- les communiqués de presse des membres ;
- les documents privés déposés par des membres du parlement ;
- les collections privées de documents politiques et les archives d'instances politiques et de groupes de pression ;
- les journaux ;
- les documents liés à l'administration parlementaire ;
- les documents et les rapports recueillis dans le cadre de réunions d'information, pour répondre à des demandes ou à la suite d'autres recherches.

Toutefois, la portée de la conservation des documents par la bibliothèque parlementaire peut être plus vaste. L'Organisation internationale de normalisation définit « documents d'archives » et « documents » comme étant des documents, de quelque nature qu'ils soient, y compris les données de systèmes informatiques, « créés, reçus et préservés à titre de preuve et d'information par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité » (ISO 15489).

## Principes des systèmes de records management

---

Pour une bibliothèque, la gestion des ressources peut comprendre à la fois des ressources physiques et des ressources numériques. La gestion de l'archivage des ressources numériques peut inclure des documents produits et distribués par le biais de systèmes bureautiques, des courriels, des rapports financiers, et bien sûr le produit des séances plénières du parlement et des séances des commissions.

Une gestion adéquate de ces ressources doit répondre à plusieurs objectifs. La stratégie d'archivage doit permettre de garantir que les documents :

- sont authentiques et originaux ;
- sont exacts et fiables (c.-à-d. des copies faisant autorité) ;
- sont complets et non altérés (à moins que les altérations ne soient consignées et compréhensibles) ;
- sont protégés par un système de droits régissant l'accès aux documents, notamment pour les opérations de modification ou de suppression ;
- peuvent être trouvés efficacement grâce aux outils de recherche ; et,
- sont organisés de manière cohérente avec d'autres documents pertinents.

La gestion des copies d'archives de ressources physiques implique de mettre en œuvre des politiques de gestion des ressources différentes des politiques de prêts bibliothécaires habituelles. La bibliothèque doit par exemple identifier la copie « authentique » de l'article, qui ne sera normalement pas prêtée.



Dans cette optique, tout système mis au point pour le *records management* doit être fondé sur des processus cohérents de gestion des ressources.

Ces processus incluent la sélection des documents, leur enregistrement, leur classification, la gestion de la sécurité, l'évaluation et l'examen des documents, le stockage, les étapes de suivi et d'élimination, qui font tous partie du cycle de vie du *records management*, décrit ci-dessous :

- ***Les processus de sélection*** – une série de règles déterminant quels documents doivent être conservés.
- ***L'enregistrement*** – les processus durant lesquels les documents sélectionnés pour être conservés reçoivent un identifiant unique et une description basique (tels que la date de la sélection, l'heure, le titre de l'article et la source).
- ***La classification et l'indexation*** – les processus secondaires durant lesquels des métadonnées plus complètes peuvent être ajoutées, y compris des informations sur la conservation.
- ***La gestion de la sécurité et de l'accès*** – la définition des niveaux d'accès et les restrictions d'utilisation des documents.
- ***L'évaluation et l'examen*** – la mise en place de processus de conservation et, le cas échéant, d'élimination.
- ***Le stockage*** – la conservation, le traitement et le stockage de documents conformément aux exigences physiques et numériques aussi longtemps que les aspects légaux et culturels l'exigent.
- ***L'utilisation et le suivi*** – la mise au point de procédures pour faire en sorte que l'accès aux ressources soit limité aux personnes ayant l'autorisation nécessaire et que ces accès soient recensés si nécessaire.
- ***L'élimination ou la conservation*** – la mise au point de procédures pour déterminer la manière dont les documents doivent être éliminés ou dont les données doivent être migrées vers d'autres formats pour une conservation ultérieure (d'un support physique à un support numérique, par ex.).

Tout au long de ces étapes, les métadonnées sont essentielles pour garantir la gestion et l'accessibilité des documents d'archives. Les systèmes de gestion de documents et les systèmes de bibliothèque numérique intégreront typiquement certains éléments de ces processus au sein de leur flux de travaux. Le chapitre 3 présente des informations détaillées sur les caractéristiques de ces systèmes et de leur flux de travaux.

## Mise au point d'un plan de gestion des archives

---

Le plan de gestion des archives devrait être formulé de sorte à inclure les flux de travail, les exigences en matière de formation pour le personnel et les modifications de l'environnement nécessaires pour une bonne gestion des archives. Il devrait également inclure une évaluation de la récupération des documents après un sinistre qui fasse état des risques et des actions associés à la gestion continue des documents d'archives et à leur conservation, ainsi que les éléments physiques et technologiques de la récupération des documents après un sinistre. Par ailleurs, le plan lui-même devrait être conservé dans des endroits accessibles autres que le réseau du parlement et inclure les informations suivantes :

- les activités du personnel concerné durant et après un sinistre (p. ex. des capacités de communication sûres en cas d'inondation) ;
- les modalités d'assurance, le cas échéant ;
- les coordonnées d'un organisme apte à effectuer une récupération technologique (p. ex. des prestataires à même de lyophiliser les livres et d'autres médias afin de prévenir les dommages liés aux moisissures) ;

- les contacts pour récupérer les ressources informatiques (le site web, le système de gestion de bibliothèque, la bibliothèque numérique), y compris les documents relatifs à la récupération du système.

Lorsque la bibliothèque parlementaire assume des responsabilités spécifiques dans ce domaine, il peut être nécessaire de désigner une personne comme étant responsable des archives pour faire en sorte que ces processus de conservation des documents soient appliqués au sein du parlement.

Il va sans dire qu'il est important d'établir au fil du temps une documentation précise des décisions stratégiques concernant la conservation des documents, et notamment les règles de conservation, le transport, le stockage et l'élimination.

## Métadonnées associées à la conservation de documents d'archives

---

Il peut exister des standards nationaux spécifiques aux métadonnées pour la conservation d'archives qui doivent être adoptés. Le standard pour les métadonnées AGLS (Australian Government Locator Service), par exemple, est appliqué par les services gouvernementaux australiens pour décrire leurs documents et leurs archives (<http://www.naa.gov.au/records-management/publications/AGLS-Element.aspx>).

Dublin Core est un cadre de métadonnées important pouvant être exprimé en métadonnées d'archives ouvertes ([http://www.openarchives.org/sfc/sfc\\_oams.htm](http://www.openarchives.org/sfc/sfc_oams.htm)). Les éléments du Dublin Core sont principalement axés sur les données bibliographiques, mais ont été élargis afin de faciliter l'interopérabilité des métadonnées pour couvrir plusieurs autres domaines. Bon nombre des systèmes de bibliothèque numérique évoqués au chapitre précédent incluent des capacités permettant d'étendre les métadonnées de documents et d'objets sauvegardés dans le système. METS (*Metadata Encoding and Transmission Standard*), par exemple, est un schéma utilisé pour de nombreux documents et archives conçus pour les bibliothèques numériques (<http://www.loc.gov/standards/mets/>).

## Systèmes de conservation des documents d'archives

---

Le chapitre précédent traitait des systèmes de bibliothèque numérique permettant la gestion des archives. Deux des principales technologies de gestion de l'archivage sont les codes-barres et la RFID (*Radio Frequency Identification* présentée au chapitre 3).

Appliquer des codes-barres aux ressources physiques est un moyen peu onéreux et durable pour simplifier le processus d'inventaire périodique des ressources. La RFID, quant à elle, peut être utile à la fois pour le suivi et pour l'examen des ressources lorsque le suivi revêt une grande importance.

### Bibliothèque numérique pour la gestion des ressources numériques

- **DSpace.** <http://www.dspace.org>. DSpace fournit une solution intégrée pour la bibliothèque numérique. Le processus de travail pour l'alimentation en documents est intégré. Sa couche de présentation est très structurée, ce qui permet de diviser les contenus en collections, sous-collections et communautés. Largement répandu à travers le monde, ce logiciel dispose d'un support technique adéquat, dans 96 langues.
- **Greenstone.** <http://www.greenstone.org>. Greenstone a été mis au point par le groupe de projet « New Zealand Digital Library » à l'Université de Waikato et a reçu le soutien de l'UNESCO. Il est largement répandu dans les organisations non gouvernementales et se décline en quatre langues principales : l'anglais, le français, l'espagnol et le russe.
- **DLXS.** <http://www.dlxs.org/>. Un système de bibliothèque numérique hybride *open source*/commercial également utilisé pour la gestion de documents.



### Logiciels de *records management*

- **Accutrac.** <http://www.ironmtn.com.au/records/accutrac/>. Iron Mountain propose un produit axé sur le *records management*.
- **EDC RC.** <http://www.docudatasoft.com/>. La solution de gestion des documents de DocuData Software Corporation.
- **DHS's Total Recall.** <http://www.dhsworldwide.com/>. La solution de gestion des documents de DHS.
- **EMC Documentum.** <http://www.emc.com/domains/documentum/index.htm>. Un système connu de gestion des documents pour les entreprises.
- **TRIM.** <http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-936980>. TRIM est l'un des premiers systèmes de gestion de l'archivage d'une entreprise commerciale, également l'un des plus connus, développé pour les entreprises par Hewlett-Packard.



# Chapitre 5

## ÉVOLUTIONS RÉCENTES DES MÉDIAS SOCIAUX ET DU WEB 2.0

### Introduction

---

Le présent chapitre fournit une vue d'ensemble des évolutions des médias sociaux et du Web 2.0 et analyse dans quelle mesure les médias sociaux sont pertinents pour une bibliothèque parlementaire, à la fois comme outil de recherche et comme canal de promotion des services de la bibliothèque.

L'une des évolutions phénoménales de cette dernière décennie a été l'acceptation et la transformation du web qui, de pure source d'information, est devenu un canal de communication bidirectionnel. Cette mutation, portée par le Web 2.0 et les réseaux sociaux, ne s'est pas arrêtée aux frontières culturelles, nationales ou économiques. Par Web 2.0, on entend une deuxième génération de services web caractérisés par le dialogue, la collaboration et le partage d'informations bidirectionnel.

Cela étant, le Web 2.0 n'est pas un concept unique ; il intègre différentes technologies qui permettent une participation active et une utilisation simultanée (mashup) de plusieurs applications. L'apparition des blogs et d'autres outils d'expression personnelle sur le web a été la manifestation la plus évidente des éléments que sont la création de contenus et le caractère participatif. La facilité avec laquelle des récits personnels peuvent être relayés d'un site à l'autre et liés à d'autres sources d'informations a été une clé de la transition du web de simple source d'information à une plate-forme de discussion interactive. Les réseaux sociaux ont encore développé cet aspect en fournissant un caractère immédiat à l'expression d'une opinion dans le contexte des relations établies en réseau.

Dans ce contexte, la bibliothèque n'est plus le principal point de référence du savoir global d'une organisation. Elle reste toutefois *l'une des sources de connaissances fiables*, ce qui présente à la fois des perspectives et des défis. Parmi la multitude de sources d'informations dorénavant accessibles à quiconque possède une connexion Internet, la bibliothèque parlementaire doit asseoir son rôle de :

- source fiable d'informations impartiales ;
- source de conseils et de formation pour les personnes naviguant entre les diverses ressources à leur disposition ;
- point de référence pour faciliter la compréhension de ces diverses ressources et les filtrer ;
- source fiable d'archives permanentes et, potentiellement, point de distribution de ces documents afin de contribuer à des ressources plus vastes.

Tout cela constitue un défi pour les bibliothèques en termes de développement professionnel : le personnel doit maîtriser ces nouveaux instruments tout en continuant d'assumer les responsabilités d'une gestion fiable des sources d'informations pour les parlements.

### Exploiter le Web 2.0 pour la recherche

---

La collection physique de la bibliothèque ne constitue que l'un des points de référence pour les recherches en réponse aux besoins du parlement. Si les recherches de la bibliothèque parlementaire commencent parmi ses propres collections, il est fort probable qu'elles s'étendront au-delà. Bon nombre

des ressources aujourd'hui disponibles pour la recherche sont gratuites et utilisées directement par les clients de la bibliothèque.

Le rôle des professionnels de l'information engagés par le parlement est donc important, notamment en raison de deux principes clés en matière de recherche :

- l'exhaustivité : les recherches et les résultats doivent porter sur l'intégralité des sources d'informations répondant aux besoins du client ;
- la spécificité : les recherches doivent correspondre exactement à ce dont le client a besoin.

Les chercheurs devront potentiellement trier des informations de qualité et de fiabilité diverses, déjà obtenues par les utilisateurs. Au même titre que les médecins font désormais souvent face à des patients ayant effectué leurs propres recherches sur Google au sujet de leurs maladies, les professionnels de l'information doivent aider les clients à analyser et à intégrer les informations obtenues à partir de sources diverses.

En plus d'être un nouveau phénomène de communication unique entre les groupes, le Web 2.0 recèle également des possibilités de recherche supplémentaires pour la bibliothèque. Michael Sayers a très justement regroupé la nouvelle génération d'outils de recherche dont disposent les bibliothèques sous le terme « Searching 2.0 ». En effet, au-delà des limites de la bibliothèque et de ses bases de données et catalogues de recherche traditionnels, il existe une multitude de ressources dans le domaine du Web 2.0.

Le processus de recherche lui-même est en pleine mutation en raison du développement considérable de la participation interactive sur le Web 2.0. La recherche elle-même peut laisser des traces par le biais de tags, de commentaires et de blogs venant enrichir la source d'information globale.

Certaines des principales ressources dont disposent les bibliothèques pour les recherches sur le Web 2.0 sont énumérées ci-dessous.

## PRODUITS GOOGLE

*Google search* demeure le premier moteur de recherche. L'algorithme de classement, fondé sur la fréquence des liens pointant vers une page donnée, s'est révélé efficace au fil du temps, même lorsqu'il est faussé par la vente de mots-clés et/ou les efforts intenses déployés par certaines des entités souhaitant modifier le classement dans leur propre intérêt. Google search n'est toutefois pas la seule ressource utile imaginée par les développeurs de Google. Les nouvelles fonctionnalités ajoutées à la panoplie Google sont certainement plus importantes pour ce qui est de la recherche.

*Google scholar* (<http://scholar.google.com.au/>) indexe les articles portant sur la recherche, les brevets légaux, les expertises et les publications juridiques, permettant ainsi une recherche gratuite basée sur la citation. Si cet outil s'avère très intéressant pour les universitaires, il peut également se révéler utile pour les recherches de fond sur des thèmes intéressant les membres du parlement.

*Google books* (<http://books.google.fr/>) est le dernier effort herculéen en date de Google pour devenir la plate-forme (*hub*) de découverte des publications. C'est une source extraordinaire pour les recherches. Une page de résultats dans Google livres est un exemple des *interactions* possibles dans le Web 2.0, avec des critiques, des couvertures, des ouvrages connexes, des nuages de mots-clés contenus dans l'ouvrage, des informations bibliographiques (y compris les relations entre les matières), des pages d'exemples de scans, des liens vers les fournisseurs commerciaux de l'ouvrage et un lien vers WorldCat permettant de trouver l'ouvrage dans une bibliothèque.

*Google maps* (<http://maps.Google.com>). En fournissant Google Maps comme ressource en ligne simultanément accessible en tant que page web et outil permettant à d'autres d'associer des informations

géographiques, Google propose une ressource incroyablement efficace. Google Maps étant truffé de métadonnées, il permet non seulement de rechercher des adresses, mais encore d'effectuer des recherches sur des lieux, des personnes et des choses.

**Google blog** (<http://blogsearch.google.com/>) est un moteur de recherche spécifique aux blogs.

**Google news** (<http://news.google.com/>) est un flux d'actualités offrant la possibilité de filtrer les informations par région et pouvant être utilisé comme flux RSS (par ex. tous les articles mentionnant une personne donnée).

**Google+** (<https://plus.google.com>) est la dernière réponse en date de Google à Facebook, proposant la vidéoconférence (*hangout*).

Comme avec la plupart des grands moteurs de recherche, les services proposés par Google peuvent poser des problèmes de confidentialité. Il est possible que l'adresse IP, les termes recherchés et les sites visités soient enregistrés. Des alternatives telles que Scroogle (<http://www.scroogle.org> et <https://ssl.scroogle.org>) exploitent Google pour fournir des résultats de recherche préservant la confidentialité des utilisateurs, sans publicité. Ces systèmes garantissent un certain niveau de confidentialité parce qu'ils ne communiquent pas les termes recherchés à des sites externes et évitent à la personne effectuant des recherches d'avoir à se connecter tout en la protégeant contre l'enregistrement de ses requêtes. D'autres moteurs de recherche tels que ixquick (<http://www.ixquick.com/>) tentent de protéger la confidentialité du processus de recherche.

## WORLD CAT

WorldCat (<http://www.worldcat.org>), qui est géré par la bibliothèque Goliath OCLC, regroupe les collections des membres d'OCLC des quatre coins du monde et contient plus de 1,4 milliard d'objets. Parmi les nombreuses fonctions, « Demander à un bibliothécaire » établit une collection avec un bibliothécaire d'un établissement affilié.

## WIKIPÉDIA

Wikipédia est un projet d'encyclopédie libre, multilingue et basée sur le web ; il est fondé sur un modèle ouvert, modifiable et rédigé dans une approche collaborative par de nombreux internautes, généralement anonymes. C'est une ressource phénoménale. Créée en 2001, elle a pris une place unique sur le web. Si ses contenus sont souvent d'une authenticité douteuse et peuvent être abusifs et inexacts, sa taille en fait un instrument inégalé en termes de contenus. Qu'un professionnel de l'information rejette Wikipédia ou ne jure que par elle, il est important qu'il ait conscience de son existence dans la sphère de l'information. Pour une bibliothèque parlementaire, cela peut signifier :

- établir le profil de la bibliothèque sur Wikipédia ;
- se familiariser avec ses fonctionnalités de recherche et d'alertes ;
- avoir conscience que les membres du parlement et leurs collaborateurs l'utilisent.

Wikipédia propose une recherche plein texte similaire à celle de Google, qui inclut la possibilité de qualifier les termes de recherche.

Les membres du parlement voudront peut-être suivre les références les concernant sur Wikipédia ou encore celles relatives à des sujets qui les intéressent. S'inscrire sur le wiki permet aux utilisateurs de rédiger et d'éditer des articles ainsi que de marquer des pages à « surveiller », ce qui entraînera l'envoi d'une alerte par courrier électronique lorsqu'il se passe quelque chose concernant un sujet « surveillé ».

## **FACEBOOK, YOUTUBE, FLICKR**

Les réseaux sociaux permettent aux individus et aux organisations de décrire leurs activités, de faire part de leurs intérêts et ainsi de créer des communautés d'intérêts. Le noyau central des outils de réseautage social que sont Facebook, YouTube et Flickr représente une vaste source de contenus et d'informations bruts. Chacune de ces ressources dispose d'un moteur de recherche distinct et la plupart ont également un outil de recherche avancée qui permet au minimum de filtrer les résultats par type de média et par date de publication (par ex. les options de recherche de YouTube). Tout comme Wikipédia, YouTube propose une option d'enregistrement pour surveiller certaines pages ou « canaux ». Flickr, de Yahoo, propose également une recherche avancée permettant de filtrer par type de média ou par date, ainsi qu'une palette de fonctionnalités permettant d'annoter en « taguant » ou en ajoutant un « favori ». À la différence de Flickr et de YouTube, Facebook exige une inscription pour accéder à la recherche. Les options de recherche sont limitées. L'importance de Facebook tient au réseautage, à la « présence » permanente des utilisateurs sur le net via leur page et leur profil ainsi qu'à l'intégration de Facebook dans les services proposés par d'autres plateformes du Web 2.0 telles que Twitter.

## **BLOGS**

Un blog est une page web personnelle consacrée aux questions qui intéressent l'auteur. Typiquement, le blog est un moyen d'exprimer immédiatement ses pensées, ses idées et ses opinions. Il existe une multitude de sites web permettant de rédiger des blogs et d'outils permettant d'interagir avec ces blogs. WordPress, par exemple, propose à la fois des applications web et Smartphone pour effectuer des mises à jour rapides de blogs. Si les blogs sont une méthode couramment utilisée par les bibliothèques pour communiquer vers l'extérieur, ils constituent également une ressource importante méritant d'être suivie par le personnel de la bibliothèque. Il est possible que les législateurs aient des blogs et leur indexation et leur référencement par la bibliothèque parlementaire peuvent être une ressource précieuse sur l'intranet ou l'extranet. Les critiques politiques, les journalistes et les experts utilisent toujours plus souvent les blogs pour compléter leurs canaux de publication traditionnels. Certains nouveaux produits d'indexation ont commencé à inclure les blogs dans leurs services. De la même façon, la référence à des blogs et à des communiqués de presse peut être importante dans le cadre de recherches effectuées pour le compte de parlementaires. La recherche de Google blog, citée plus haut, peut s'avérer un service utile dans ce contexte.

## **Les médias sociaux comme canal d'information et de marketing**

---

La bibliothèque parlementaire a été créée pour et autour de ses usagers, actuels et futurs, et de leurs besoins d'informations spécifiques. Il est essentiel que les professionnels de l'information employés par la bibliothèque parlementaire comprennent la complexité du réseau de canaux d'information et de communication utilisé par les usagers de la bibliothèque. Cette raison justifie à elle seule l'intégration des réseaux sociaux au sein des ressources employées par la bibliothèque. De plus, il existe aujourd'hui une multitude d'opportunités pour une bibliothèque d'utiliser les médias sociaux comme canal d'information, services d'alertes et pour la diffusion d'informations.

## **WIKIS**

Wikipédia est seulement l'un des nombreux outils d'information basés sur le web qui permettent le développement collaboratif rapide et simple de contenus web. Les Wikis se caractérisent par une syntaxe d'écriture simple qui permet, après une courte période d'apprentissage, le développement



collaboratif d'informations basées sur le web. Il peut venir compléter un intranet à des fins de documentation et d'information. Le logiciel supportant les Wikis – DokuWiki (<http://www.dokuwiki.org/dokuwiki>) – ne prend pas de place, ne requiert pas de base de données, est très simple à installer, et permet l'installation d'un grand nombre de modules complémentaires multipliant ses fonctionnalités. Le Wiki peut être utilisé pour une grande variété de tâches assumées par la bibliothèque, allant de la documentation à la gestion des connaissances.

## BLOGS

Le blog est probablement le moyen le plus simple, le plus évident et le plus personnel pour une bibliothèque parlementaire d'établir sa présence sur le Web 2.0. La bibliothèque est pourvoyeuse d'actualités concernant les affaires courantes, les événements et les ressources qui se prêtent parfaitement aux blogs et sont susceptibles d'attirer un grand nombre de lecteurs. Le type d'actualités se prêtant bien à un blog tenu par une bibliothèque parlementaire inclut :

- les nouveaux titres et ressources disponibles par le biais de la bibliothèque ;
- les résumés de flux d'actualités présentant un intérêt pour les membres du parlement ;
- les critiques de livres ;
- les événements et les activités.

## RSS

Les bibliothèques sont à la fois de grands auteurs et de grands gestionnaires de contenus. Une bibliothèque parlementaire peut être le conservateur d'une série de sources d'informations vitales pour les législateurs. Il peut s'agir, entre autres, de flux d'actualités ou de nouvelles publications ou encore de communiqués de presse d'autres membres. De plus, la bibliothèque peut être responsable de la gestion de l'intranet, de l'extranet et des contenus web non seulement pour elle-même, mais également pour d'autres services du parlement.

Le RSS (*Rich Site Summary* – ou *Really Simple Syndication*) est un moyen simple de distribuer les informations à d'autres personnes sur une base sélective ou générale. La technologie RSS est intégrée à de nombreuses applications destinées aux bibliothèques et aux services d'information. Les clients peuvent facilement exploiter les flux de nouvelles RSS via des navigateurs Internet et des applications de courrier électronique standard. Ils peuvent par ailleurs, comme avec toutes les ressources du Web 2.0, remodeler eux-mêmes ces flux de différentes manières. Les mises à jour de blogs peuvent également être diffusées par RSS.

## TWITTER

Twitter permet de diffuser des communications très brèves et immédiates à un large public. Un « tweet » est une communication brève (d'un maximum de 140 caractères) pouvant être « suivie » par d'autres personnes susceptibles d'être intéressées. Les tweets peuvent être un instrument de communication efficace entre professionnels de l'information. Ils peuvent permettre de rechercher et de suivre l'évolution d'une situation ou d'un thème ainsi que les annonces faites par les membres du parlement et d'autres individus qui présentent un intérêt pour la bibliothèque parlementaire et le parlement dans son ensemble. Ce qui distingue un tweet du RSS tient à la nature personnelle, au caractère immédiat et à la brièveté de la communication. Twitter n'est pas seulement un précieux outil du Web 2.0 en soi, puisque les tweets peuvent également alimenter d'autres médias sociaux tels que Facebook et les blogs. Il constitue un moyen efficace pour se tenir informé grâce à l'utilisation de mots-dièse (*hashtags* ; une manière de référencer rapidement les sujets de Twitter) et d'autres voies secondaires.

## FACEBOOK, YOUTUBE, FLICKR

Pourquoi la bibliothèque a-t-elle besoin d'une présence sur Facebook si elle est déjà présente sur le web ? Pour les bibliothèques, Facebook est intéressant du fait qu'elles peuvent, via cette plate-forme, participer directement aux conversations et aux réseaux d'information en ligne des usagers.

Une présence sur Facebook permet non seulement de communiquer avec les usagers, mais encore avec d'autres bibliothèques. Avant de se lancer, une bibliothèque devrait mûrement réfléchir aux éléments suivants :

- sa capacité à maintenir une présence pertinente et à veiller à ce qu'elle soit actualisée et intéressante pour ses clients ;
- le niveau d'utilisation de Facebook par les législateurs et les collaborateurs.

Comme pour les tweets, l'intérêt de Facebook tient à la notion d'engagement personnel et par conséquent à la communication de la bibliothèque parlementaire à l'intention de la communauté.

YouTube et Flickr peuvent également servir à mettre à disposition certaines ressources de la bibliothèque et au marketing visuel de la bibliothèque. YouTube est largement utilisé pour donner accès à des ressources destinées à l'éducation et à la formation, tels que des tutoriels vidéo. Flickr peut être un moyen de mettre en lumière les photographies d'événements ayant lieu au sein de la bibliothèque.

## UTILISATION DE TAGS

L'utilisation de tags permet aux usagers d'interagir avec les systèmes d'information de la bibliothèque. Les tags leur permettent ainsi de créer des mots-clés indiquant un thème revêtant un intérêt particulier, d'ajouter ces mots-clés au système d'information de la bibliothèque et de les partager avec d'autres utilisateurs. L'utilisation de tags constitue l'une des manières dont le catalogue et d'autres ressources peuvent être ouverts et permet aux usagers d'interagir avec ces ressources via les réseaux sociaux.

L'utilisation de tags transforme une ressource statique en ressource dynamique, évolutive et interconnectée. Le logiciel de SIGB gérant le catalogue de la bibliothèque permet peut-être déjà l'ajout de tags, tout comme bon nombre des ressources d'actualités et d'informations utilisées par la bibliothèque dans le cadre de ses activités de recherche et de référence. En employant les tags activement pour marquer les résultats des recherches effectuées, la bibliothèque peut aider les membres et leurs collaborateurs à trouver les informations et les ressources les plus pertinentes par rapport à leurs besoins. Il y a bien certains risques associés à l'usage inapproprié des tags, mais ces risques sont compensés par la possibilité qu'ont les usagers de sélectionner certaines sources au sein de la collection de la bibliothèque et de partager ces sélections avec d'autres personnes.

## CONTRIBUER AU WEB 2.0 – INTEROPÉRABILITÉ

En plus de s'engager par le biais des réseaux sociaux du Web 2.0, les bibliothèques parlementaires peuvent devenir plus fondamentalement actives en ouvrant leurs propres services uniques par le biais de services basés sur le web. La bibliothèque peut être une source d'informations précieuses au sujet des membres pour lesquels elle travaille ou concernant les informations qu'ils ont publiées. Mettre en place des services web que d'autres peuvent utiliser est une manière de dépasser la simple utilisation des outils proposés par d'autres personnes ou institutions en contribuant activement à élargir les services d'information disponibles sur Internet.

Pour être utile, ce type de services doit être conçu dans un cadre de métadonnées facilitant l'interopérabilité. Les services peuvent être fournis par le biais de diverses fonctions ou des API (*Application Programming Interface*), pouvant être mises en œuvre par le biais de :

- services web – interfaces de programmation entre un système client et un serveur web
- services AJAX et autres services basés sur JavaScript – comme ceux utilisés par Google Maps pour fournir de simples services de cartographie en utilisant JavaScript.

## Les médias sociaux au service de l'engagement démocratique et de la participation

Les médias sociaux ont été littéralement révolutionnaires. Ils ont changé la manière dont les citoyens interagissent avec leurs gouvernements et ont ouvert de nouveaux canaux pour la communication bidirectionnelle entre individus et entre individus et organisations.

Dans ce domaine où l'étiquette et les règles de comportement sont mal définies, le potentiel de risques, d'erreurs et d'échecs est grand. Toutefois, la bibliothèque parlementaire a la possibilité de jouer un rôle important pour faciliter la mise en place et l'utilisation effectives de ces outils dans l'environnement parlementaire et de proposer des ressources aux membres du parlement, aux commissions et au personnel afin qu'ils puissent utiliser et mieux appréhender ces services.

Le déploiement efficace des outils de médias sociaux ayant été réalisé seulement dans quelques bibliothèques parlementaires, ce domaine est l'un de ceux où les échanges d'expériences et de pratiques entre les bibliothèques peuvent s'avérer le plus précieux, par exemple par le biais de réseaux mondiaux et régionaux.

### ÉTUDES DE CAS

#### Bibliothèque de la Chambre des communes du Royaume-Uni

La Chambre des communes du Royaume-Uni fait largement appel aux médias sociaux pour permettre aux citoyens d'accéder aux travaux du Parlement et de communiquer avec les parlementaires. Toutes les offres mises en place sous l'égide du bibliothécaire sont accessibles sur le site du Parlement, <http://www.parliament.uk>. Elles incluent :

- Les forums des *Select Committee*, qui permettent d'entrer en contact avec divers groupes tels que le personnel de l'armée, les agents de prison, les utilisateurs des services postaux, les étudiants en université, les patients du système de santé, des ingénieurs, les victimes de la violence domestique ;
- YouTube, pour partager du matériel parlementaire (par ex. les questions au Premier ministre) ;
- Flickr, pour partager des images, par exemple d'événements ayant lieu à Westminster Hall ;
- Facebook ;
- Twitter, qui a été utilisé, par exemple, pour recourir à des sources d'informations externes afin de répondre à certaines questions, dans le cadre des auditions des ministres dans les *Select Committees* (externalisation ouverte ou *crowdsourcing*) ;
- Lords of the Blog – site sur lequel les membres de la Chambre des Lords peuvent partager leurs expériences concernant leur travail au Parlement ;
- Jeux interactifs pour écoliers, tels que *MP for a Week* (membre du Parlement pour une semaine) et *My UK* (mon Royaume-Uni).



*Préparé par la bibliothèque de la Chambre des communes du Royaume-Uni*

## Ligas Mayores – Bibliothèque du Congrès national du Chili

La bibliothèque du Congrès national du Chili emploie beaucoup les médias sociaux pour encourager la participation citoyenne et la communication avec les membres du Parlement. La stratégie de la bibliothèque se fonde sur une approche taillée sur mesure pour le public cible. Récemment, elle a développé des ressources à l'intention des jeunes, des juristes et des communautés indigènes. Les supports utilisés vont des blogs aux Wikis, en passant par les *podcasts*, Facebook, Twitter et YouTube, comme le montre le site de la bibliothèque (<http://www.bcn.cl/>).



Le besoin de faire des expériences avec les médias sociaux est né du besoin d'établir une plate-forme technologique qui permettrait au nombre croissant de personnes âgées du Chili de participer à la vie politique et d'interagir avec les membres du Parlement. C'est ainsi que *Ligas Mayores* (Ligues des aînés), un blog destiné aux plus de 60 ans (<http://ligasmayores.bcn.cl/>), a vu le jour. L'objectif était de se familiariser avec les intérêts et les préoccupations de ce groupe de citoyens, ainsi que de créer un réseau entre personnes âgées qui permettrait à cette catégorie de citoyens de faire entendre leur voix au Congrès national.

Au cours des trois dernières années, cette communauté a contribué à développer les connaissances liées à la maîtrise de l'information et a organisé des rencontres et des séminaires. Résultat : aujourd'hui environ 2000 personnes participent activement au blog *Ligas Mayores* en écrivant et en postant des commentaires sur diverses thématiques.

L'importance de cette plateforme est apparue lorsqu'une commission pour les citoyens âgés a été établie au sein de la Chambre des députés et que leurs membres ont demandé aux participants au blog de leur fournir une liste des questions que la commission devrait traiter. La blogosphère a réagi en présentant des suggestions et en y répondant, influençant ainsi directement le programme de la commission et les activités législatives à venir.

*Préparé par la bibliothèque du Congrès national du Chili*

## LOGICIELS ET SERVICES

### Logiciels autonomes



- Mozilla Thunderbird. <http://www.mozillamessaging.com/en-US/thunderbird/all.html>. Mozilla Thunderbird permet la lecture de flux RSS. En effet, la plupart des logiciels de messagerie électronique intègrent aujourd'hui un lecteur RSS. Mozilla Thunderbird est la plus répandue des alternatives *open source* à Microsoft Outlook.
- Tweetdeck. <http://tweetdeck.com>. Tweetdeck est un programme permettant d'organiser et de poster des messages sur plusieurs services de médias sociaux y compris sur Twitter (à présent propriétaire de Tweetdeck), Facebook, FourSquare, LinkedIn et toute plate-forme disposant d'une API compatible avec Twitter, bien que Google plus (souvent abrégé Google+ ou G+) n'ait pas encore été intégré au moment de la rédaction du présent manuel. Les logiciels de ce type facilitent également le suivi des mots-dièse (*hashtags*) et des listes. Il est disponible à la fois pour les ordinateurs et pour les appareils mobiles.

### Wikis

- DokuWiki. <http://www.dokuwiki.org/dokuwiki>. Outil Wiki axé sur la documentation ne présentant aucune exigence en matière de bases de données et simple à installer.
- MediaWiki. <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>. MediaWiki est semblable à DocuWiki et est axé sur les actualités et le RSS.

## Produits Google

- Google Reader. <http://reader.google.com>. Google Reader est un lecteur RSS basé sur le web fournissant un support pour l'organisation et le partage d'articles individuels ainsi que de flux RSS. Il s'avère pratique pour accéder au flux RSS lorsque l'on n'est pas devant son ordinateur.
- Google Scholar. <http://scholar.google.com.au/>. Google Scholar indexe les articles portant sur la recherche, les brevets légaux, les expertises et les publications juridiques, permettant ainsi une recherche gratuite basée sur la citation.
- Google Books. <http://books.google.com/>. Google Books fournit un accès à des livres, des critiques, des couvertures, des ouvrages connexes, des nuages de mots-clés contenus dans l'ouvrage, des informations bibliographiques (y compris les relations entre les matières), des pages d'exemples de scans, des liens vers les fournisseurs commerciaux de l'ouvrage et un lien vers WorldCat permettant de trouver l'ouvrage dans une bibliothèque.
- Google Maps. <http://maps.google.com>. Google Maps est un outil permettant non seulement de découvrir des adresses, mais encore d'effectuer des recherches concernant des lieux, des personnes et des choses, qui inclut une API modulable permettant l'intégration avec votre propre site web.
- Google Blog. <http://blogsearch.google.com/>. Google Blog fournit un moteur de recherche indexant spécifiquement les blogs.
- Google News. <http://news.google.com.au/>. Google News fournit un moteur de recherche et des flux d'actualités provenant de sources d'informations du monde entier.
- Google Plus. <http://plus.google.com/>. Google Plus est la dernière offre en date de Google dans le monde des réseaux sociaux.



## Alternatives

- Scroogle. <http://www.scroogle.org>. Scroogle exploite Google pour fournir des résultats de recherche préservant la confidentialité, sans publicité.
- Ixquick. <http://ixquick.com/>. Ce moteur de recherche intègre des protections permettant de garantir la confidentialité durant le processus de recherche.
- Ning. <http://ning.com/>. Ning est un outil (commercial) permettant la création de votre propre réseau social.
- WorldCat. <http://www.worldcat.org>. WorldCat est le catalogue de livres interconnecté d'OCLC.

## STANDARDS



- OStatus. <http://ostatus.org>. OStatus est une norme ouverte pour la distribution de mises à jour de statuts. OStatus est actuellement utilisé par StatusNet, le logiciel à la base de l'alternative *open source* à Twitter, Identi.ca (<http://identi.ca>).



## Chapitre 6

# MESURE DES EFFETS ET STATISTIQUES

### Introduction

---

Pour une bibliothèque, les statistiques sont un outil important d'auto-évaluation et de gestion des performances. Les statistiques ont plusieurs rôles : apporter la preuve que la bibliothèque remplit sa mission, guider la bibliothèque dans ses décisions d'investissement et de planification budgétaire, et stimuler l'amélioration progressive de la qualité des services. Les méthodologies pour collecter et exploiter les statistiques de bibliothèque existent depuis longtemps dans les grands pays.

Le projet LibEcon2000 (<http://www.libecon.org/>) de l'UE, par exemple, donne une tendance régionale pour la collecte cohérente des données relatives aux statistiques bibliothécaires, qui facilite la mesure des performances au niveau national grâce à l'utilisation d'une grille statistique uniforme.

Le Centre mondial pour les TIC au Parlement a régulièrement procédé à des études relatives aux TIC dans les parlements, y compris dans les bibliothèques parlementaires ; les résultats de ces études sont précieux pour les bibliothèques lorsqu'elles déterminent leur orientation à venir. Les résultats de ces études biennales sont présentés dans les diverses éditions du *Rapport mondial sur l'e-Parlement*, publiées à intervalles réguliers par les Nations Unies et l'Union interparlementaire<sup>9</sup>.

*Le Manifeste pour les statistiques en bibliothèque* de l'IFLA (<http://www.ifla.org/publications/ifla-library-statistics-manifesto>), publié par la section Statistiques et Évaluation de l'IFLA est une ressource importante pour les bibliothèques. Il inclut un questionnaire modèle et montre à quel point les statistiques sont essentielles pour appuyer la bibliothèque au sein de l'institution : en effet, les statistiques sont à même de démontrer la valeur ajoutée que fournit la bibliothèque à ses usagers et l'aident à gagner et à conserver leur confiance.

La mesure de la performance des bibliothèques ne se limite pas à la collecte de statistiques portant sur l'utilisation, la taille des collections ou encore le budget consacré au personnel, aux acquisitions et aux ressources électroniques. Elle comprend également un processus continu d'évaluation permettant de déterminer l'opinion de l'utilisateur final sur la performance de la bibliothèque. Les standards ISO 11620 encouragent également la mesure de la qualité et de l'efficacité des services fournis, ainsi que de la réalisation des objectifs de la bibliothèque.

Les standards actuels pour la collecte de statistiques en bibliothèque sont proposés par ISO TC46/SC8, la section de l'Organisation internationale de normalisation (ISO 2789 et ISO 11620) en Europe, et le National Information Standards Organization (ANSI/NISO Z39.7) aux États-Unis. Les projets majeurs tels que LibEcon2000 ont illustré le bénéfice stratégique qu'il y a à disposer de statistiques mondiales cohérentes entre les bibliothèques au niveau régional et national et ont contribué aux efforts ultérieurs en vue de créer des standards cohérents en matière de collecte statistique. Des organisations telles que l'International Coalition of Library Consortia (ICOLC -<http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>), JSTOR Web Statistics Task Force (<http://www.library.yale.edu/~kparker/webStats.html>) et le D-Lib Working Group's Digital Library Metrics (<http://www.dlib.org/metrics/public/>) illustrent l'intérêt considérable qu'il y a à améliorer les normes pour mesurer la performance des bibliothèques.

9 Nations Unies, Union Interparlementaire, Centre mondial pour les TIC au Parlement, *Rapport mondial 2008 sur l'e-Parlement*, [New York] : Nations Unies, 2008 [<http://www.ictparliament.org>] et Nations Unies, Union Interparlementaire, *Rapport mondial 2010 sur l'e-Parlement*, préparé par le Centre mondial pour les TIC au Parlement, [New York] : Nations Unies, 2010 [<http://www.ictparliament.org>].

## Mesure de l'utilisation des ressources

---

La plupart des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque comprennent des instruments permettant de suivre l'utilisation de la collection par catégorie d'emprunteurs et d'articles. Voici le genre de statistiques qui devraient être collectées et faire l'objet d'un suivi mensuel et annuel :

- les acquisitions par type d'emprunteurs et d'articles par rapport au budget ;
- les statistiques de circulation (réservations/commandes et emprunts) ;
- les statistiques de l'utilisation sur place (bon nombre de systèmes permettent le suivi de l'utilisation en enregistrant les ouvrages laissés sur les tables et les chariots avant qu'ils ne soient remis en rayon. Ces systèmes peuvent fournir une mesure intéressante de l'utilisation sur place) ;
- les taux de prêt et les taux de retour ;
- les statistiques de recherche (quels sujets et quels mots-clés ont fait l'objet de recherches) ;
- les statistiques relatives au site (quelles rubriques du site Internet de la bibliothèque sont les plus visitées) ;
- les statistiques d'utilisation de la bibliothèque numérique ;
- les demandes de références par usager et par type de demandes et de ressources utilisées.

## Mesure de l'utilisation de la collection électronique

---

L'ampleur et la diversité des systèmes électroniques présentent des défis spécifiques pour la collecte de statistiques uniformes à partir de plateformes et de services divers. Des fournisseurs différents présentent des statistiques d'utilisation dans une multitude de formats divers. Toutefois, l'évaluation de l'utilisation électronique est particulièrement importante pour les bibliothèques parlementaires qui sont sur le point d'effectuer une transition au niveau des services offerts. L'une des grandes missions de la bibliothèque est de rassembler des données sur l'utilisation qui soient équivalentes malgré la multiplicité des sources. Par exemple, si un vendeur fournit des statistiques sur les recherches effectuées et les téléchargements, un autre subdivisera peut-être ces résultats par collections et par titres.

Il ne fait aucun doute que l'utilisation de systèmes électroniques permet d'étendre les services proposés par la bibliothèque parlementaire au-delà des heures d'ouverture normales. Lorsque ces services sont fournis par un « proxy » interne à la bibliothèque, il est possible d'assurer un certain suivi pour ces ressources. Certains fabricants fourniront des informations sur l'heure à laquelle les services sont utilisés. JSTOR, notamment, fournit des rapports détaillant l'heure de l'accès et les services utilisés.

La bibliothèque parlementaire devra probablement faire appel à une combinaison d'informations obtenues à partir des logs du système des serveurs web, de ses systèmes internes et des rapports fournis par les vendeurs pour se faire une idée claire de l'utilisation des systèmes électroniques.

### STATISTIQUES DE L'UTILISATION DES SITES WEB

Les statistiques d'utilisation peuvent, après un certain temps, être un bon indicateur des parties importantes des sites web de la bibliothèque (intranet, extranet et Internet). Attendu qu'il existe de nombreux instruments permettant l'analyse de ces statistiques d'utilisation, voici quelques éléments pour faciliter leur examen :

- Le nombre d'accès (*hits*) à chaque page fournit une indication relative sur une durée assez longue et permet également de mesurer la popularité relative des différentes pages et sections du site. Il n'est pas révélateur du nombre d'utilisateurs, puisqu'une grande partie de l'utilisation peut être masquée par les caches des sites web.



- Le nombre des visites d'utilisateurs constitue une approximation du nombre d'utilisateurs uniques visitant le site web de la bibliothèque. Les données se fondent sur les journaux des serveurs web pour fournir une évaluation des pages qu'un utilisateur unique a utilisées au fil du temps (se distingue de l'utilisation par de multiples utilisateurs différents).
- Utilisation par heure de la journée. Cette information peut être très utile pour mesurer les pics d'utilisation du site web au cours de la semaine.
- Informations relatives aux renvois. Lorsqu'elles sont fournies par les journaux web de la bibliothèque, elles peuvent donner des informations utiles sur la provenance des clients accédant au site web de la bibliothèque.
- Recherche de mots-clés et de phrases. Cet élément donne une indication sur les sujets utilisés par les clients sur le site web.

Il est particulièrement intéressant d'examiner les changements dans les schémas des statistiques d'utilisation avant et après les modifications importantes apportées au site web.

## Mesure de la satisfaction de la clientèle

---

La mesure de la satisfaction de la clientèle est un domaine plus récent pour les bibliothèques, mais elle fournit un retour d'information qui peut être particulièrement utile pour la prise de décisions stratégiques. L'arsenal de base comprend des méthodes de recherche quantitative et qualitative.

Les méthodes quantitatives sont appliquées à l'analyse des données de population, aux essais contrôlés, aux enquêtes, aux recensements, à l'économétrie, à l'analyse des classements et à bien d'autres domaines. La recherche quantitative comprend des techniques d'échantillonnage de population permettant d'analyser et de généraliser des théories. De nombreux textes ont été écrits sur les approches les plus efficaces de la recherche quantitative.

La recherche qualitative a pour mission de découvrir de nouveaux phénomènes par le biais d'examen approfondis des résultats d'enquêtes non quantitatives. Sa portée peut aller de l'étude détaillée d'un cas unique à l'analyse textuelle d'un grand nombre de données d'enquête au format non imposé. Les approches de la recherche qualitative incluent :

- les études de cas ;
- les groupes cible ;
- la méthode Delphi ;
- l'analyse des contenus ;
- la recherche-action.

### ÉTUDES DE CAS

L'analyse approfondie d'une organisation, d'une situation ou d'un environnement particuliers peut mettre en lumière des relations de cause à effet potentielles qui, autrement, ne seraient pas visibles. Les études de cas permettent de réaliser des modèles généraux sur la base de la compréhension de cas spécifiques. De par leur nature, elles sont sujettes à interprétation et subjectives. Une étude de cas peut appeler la réinterprétation de données existantes sous un jour nouveau.

### GROUPES CIBLE

Les groupes cible peuvent constituer un moyen efficace de collecter rapidement de nombreuses opinions différentes. On pourra par exemple obtenir immédiatement des informations sur une problématique

en soumettant un groupe d'utilisateurs sélectionnés à une discussion contrôlée par une personne qui développera des questions en mode itératif. Si la personne menant l'entretien a de l'expérience, elle posera directement des questions complémentaires qui permettront de révéler des aspects qui n'avaient pas encore été pris en considération. De cette manière, les problématiques clés peuvent être identifiées à un stade précoce.

Le risque que présentent les groupes cible tient au fait que certaines fortes personnalités risquent de dominer et d'imposer leur opinion dans la discussion. De la même manière, si la personne réalisant l'entretien est partielle, elle risque de communiquer (même involontairement) son opinion aux participants. D'une manière générale, les groupes cible sont utiles pour mesurer la réaction des clients, évaluer les décisions d'achat des consommateurs, et mesurer l'utilisation des produits et services. Ils peuvent constituer une approche effective pour mesurer la réaction d'un public cible à une idée proposée.

Les meilleurs résultats seront obtenus grâce à une gradation des questions : il s'agit d'introduire progressivement les questions essentielles au cours de la discussion. Normalement, le groupe cible évoluera en quatre phases :

- **Questions introductives.** Elles introduisent le domaine concerné. Leur but principal est de stimuler la conversation initiale entre les participants.
- **Questions de transition.** Le groupe devrait être orienté vers des questions plus concrètes, des exemples ou des études de cas concentrant la discussion sur le domaine concerné.
- **Questions-clés.** Ces questions sont posées par la personne réalisant l'entretien lorsque la discussion et l'engagement du groupe dans le domaine concerné ont atteint un niveau adéquat. Les principaux domaines concernés devraient être directement énoncés. Il incombera avant tout à l'animateur de demander un feedback, de mener la discussion et d'en développer les aspects intéressants.
- **Questions finales.** Une dernière série de questions peut servir à clore la discussion et à explorer des sujets d'intérêt subsidiaires qui ont surgi lors de la discussion sur les questions-clés.

En règle générale, les résultats de quatre groupes cible au minimum sont compilés au moyen d'un instrument d'analyse des données qualitatives tel que NVivo ([http://www.qsrinternational.com/products\\_nvivo.aspx](http://www.qsrinternational.com/products_nvivo.aspx)).

## MÉTHODE DELPHI

La méthode Delphi, ou méthode de Delphes, est une méthode de prévision fondée sur un groupe d'experts. Comme pour les groupes cible, des séances de discussion en groupe sont organisées pour identifier les opinions et les idées relatives à des évolutions potentielles. Il s'agit d'un processus itératif au cours duquel plusieurs groupes peuvent échanger leurs idées pour atteindre un consensus sur les tendances et les problématiques à venir ou encore sur l'orientation de la recherche. De par la nature de ces groupes, l'intervention d'un « facilitateur » est essentielle pour éviter de parvenir trop tôt à un consensus et prévenir la domination par un individu ou un thème. Au dernier tour d'une séance Delphi, les questions sont souvent classées par priorité ou par probabilité. Ces techniques constituent souvent une approche utile pour formuler des options lorsque l'incertitude est grande. Les travaux de Lindstone et Turnoff (1975) présentent une évaluation complète de l'approche Delphi.

## ANALYSE DES CONTENUS

Souvent, les chercheurs disposent déjà d'une riche source de contenus disponibles pour la recherche textuelle. L'analyse des contenus examine les tendances, les occurrences et les significations dans de tels textes. L'analyse de la fréquence des mots, les analyses contextuelles, les analyses sémantiques

de texte, les concentrations et d'autres méthodes d'analyse reposent maintenant fortement sur les systèmes d'information. Les logiciels tels que ATLAS\*TI et NUD\*IST sont particulièrement puissants dans les méthodes d'analyse de contenu utilisant la « théorie ancrée », qui part des données empiriques. D'autres solutions se concentrent sur une analyse de texte fondée sur les thesaurus et une analyse de probabilité : Semio Taxonomy et Intelligent Miner for text en sont deux exemples. Les analystes linguistiques disposent également d'une palette de logiciels se concentrant spécifiquement sur l'analyse lexicale, tels que Interlinear Text Processor et Shoebox.

## RECHERCHE-ACTION

Enfin, la recherche-action est une méthode très populaire de recherche fondée sur des situations. Au lieu d'essayer de séparer le chercheur et les sujets de la recherche, la recherche-action présuppose que le chercheur est activement engagé dans le problème et sa résolution. Elle se concentre sur la recherche appliquée et l'amélioration continue.

## COHÉRENCE

La cohérence au fil du temps est importante à la fois pour l'utilisation de statistiques qualitatives et de statistiques quantitatives, en particulier lorsqu'elles sont utilisées pour mesurer des indicateurs clés de performance et qu'elles interviennent dans la prise de décisions stratégiques pour la bibliothèque.

## Rapports et indicateurs clés de performance

---

Dans la plupart des organisations, les bibliothèques sont aujourd'hui soumises à des examens sans précédent quant à leur rôle et à leur raison d'être. Les bibliothèques parlementaires n'échappent pas au phénomène. Il est par conséquent important que la bibliothèque parlementaire commence à préparer les statistiques démontrant son utilité et son impact sur le quotidien du parlement. Pour les rapports de gestion, ces statistiques sont souvent présentées en termes d'indicateurs clés de performance. Il convient de fournir un travail de fond avec la direction pour veiller à ce que ces indicateurs renforcent la légitimité de la bibliothèque parlementaire. Mais il convient également de fournir un travail de fond au sein de la bibliothèque pour faire en sorte que ces indicateurs clés de performance reflètent réellement la variété des services fournis.

Ces statistiques sont collectées afin d'informer le parlement des contributions et de la valeur constantes de la bibliothèque et de faciliter l'acheminement des ressources là où elles sont le plus utiles. Une bibliothèque parlementaire devrait rédiger un rapport annuel mettant en lumière les réalisations et les activités de l'année. Les indicateurs clés de performance devraient être mis au point sous l'égide de la direction du parlement, afin de refléter les priorités assignées à la bibliothèque pour sa contribution aux travaux de la législature.

Le rapport annuel peut présenter :

- des indicateurs clés de performance, entre autres :
  - les statistiques d'utilisation de la collection ;
  - les statistiques de développement de la collection ;
  - les statistiques relatives aux services de recherche (requêtes, rapports) ;
  - les formations fournies ;
  - l'utilisation du site web et les statistiques correspondantes.
- les principaux projets et réalisations de l'année sous revue ;
- les principales tâches dont la bibliothèque devra s'acquitter au cours de l'année suivante.

## ÉTUDES DE CAS

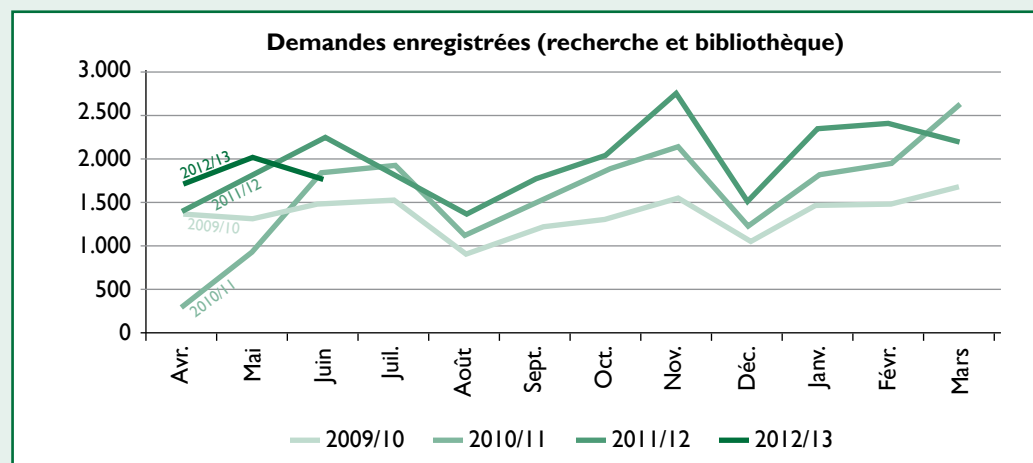
### Bibliothèque de la Chambre des communes du Royaume-Uni

La Bibliothèque de la Chambre des communes utilise les rapports sur la gestion de l'information comme base pour comprendre la manière dont ses services sont utilisés et fixer les priorités en matière de prestations de services.

Satisfaction vis-à-vis des services (« ne sait pas » et « n'utilise pas » exclus)			
Membres		Collaborateurs des membres	
Services d'information et de recherche	99%	Services d'information et de recherche	98%

Portée		
Membres ayant utilisé la bibliothèque plus de 5 fois durant les 12 derniers mois (objectif 90 %)	92%	Juin 2012
Membres ayant utilisé la bibliothèque plus de 10 fois durant les 12 derniers mois (objectif 75 %)	81%	Juin 2012

Indicateurs			
Rapports de recherche disponibles pour la 2e lecture des projets de loi du gouvernement / top 7 projets de loi de membres (PMB)	100%	Cumul annuel	Mai 2012
Dossiers spécifiques disponibles 24 heures avant le débat	77%	Cumul annuel	Mai 2012



Date	Nombre de requêtes	% de délais tenus	% sans délai dans les 14 jours	Requêtes quick log
Mai 2011	1,797	99%	100%	654
Mai 2012	2,015	98%	99%	721
Juin 2012 (au 5 juil.)	1,763			648
12 derniers mois	24,012	98%	99%	8,526
2010/11	19,196	98%	99%	7,907
2011/12	23,679	98%	99%	8,342

Préparé par la Bibliothèque de la Chambre des communes du Royaume-Uni

### Mesure des statistiques des sites web

- **Google analytics.** <http://www.google.com/analytics/>. Google analytics est un outil largement répandu pour mesurer les statistiques d'utilisation d'un site web. Grâce à un petit élément JavaScript intégré dans les pages web, il fournit de bons rapports sur le comportement des visiteurs du site.
- **Piwik analytics.** <http://piwik.org/>. Une alternative *open source* à Google analytics. L'installation sur les serveurs peut prendre un peu plus de temps, mais l'outil est très performant pour ce qui est des rapports (niveau comparable à Google analytics).
- **AWStats open source log analyzer.** <http://awstats.sourceforge.net/>. AWStats est un outil *open source* puissant destiné à l'analyse des journaux. Votre service informatique devrait être en mesure de vous fournir des journaux (logs) de votre intranet et de votre extranet. La configuration initiale de cet outil nécessite un certain temps, mais il est très performant pour ce qui est des rapports, y compris l'utilisation de recherches par mot-clé. Comme il se fonde sur les fichiers journaux, il peut fournir d'autres informations que les statistiques d'utilisation de sites web publics.



### Exemples d'approches de collecte de statistiques

- **LibEcon.** <http://www.libecon.org/>. Il s'agit d'une initiative européenne visant la collecte de statistiques individuelles et régionales fiables concernant les bibliothèques.
- **LIBQUAL.** <http://www.libqual.org/home>. LIBQUAL propose une série de services structurés à but non lucratif pour solliciter l'opinion des utilisateurs quant à la qualité des services, analyser et comprendre leur comportement afin de réagir en conséquence. L'un des avantages du système tient au fait qu'il est largement répandu est qu'il permet d'évaluer les résultats d'une bibliothèque individuelle par rapport à un grand nombre de données recueillies au fil du temps. L'outil est géré par des membres de l'Association of Research Libraries (principalement de grandes bibliothèques universitaires). L'approche et la méthodologie sont solides et pourraient servir de base à des accords d'évaluation comparables entre bibliothèques parlementaires.
- **International Collections of Statistics.** <http://www.caul.edu.au/caul-programs/caul-statistics/interstats>. Une source de référence utile fournie par le conseil des bibliothèques universitaires australiennes (*Council of Australian University Libraries*).

## STANDARDS

### Procédures

- *Guidelines for the Introduction of Electronic Information Resources to Users.* <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesintroduction.cfm>. Ce guide de l'ALA décrit de manière utile certaines procédures nécessaires pour aider les usagers à exploiter pleinement les services électroniques proposés par la bibliothèque. Il existe également un document sur l'implémentation et l'exploitation de services de référence virtuels <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>.



### Statistiques

- ISO 11620:2008 Indicateurs de performance des bibliothèques [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=37853](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=37853). Cette norme définit les spécifications d'un indicateur de performance pour les bibliothèques ainsi que les étapes conduisant à l'établissement d'un tel indicateur.
- ISO 2789:2006 Statistiques internationales de bibliothèques [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=39181](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=39181). Cette norme définit des règles à l'intention des bibliothèques pour la présentation de rapports de performance internationaux.

# GLOSSAIRE

## A

**API – Application Programming Interface (Interface de programmation)** : groupe de standards permettant aux développeurs d'interagir avec une application existante.

**ASCII – American Standard Code for Information Interchange (Code normalisé américain pour l'échange d'informations)** : comme le code EBCDIC, le code ASCII a été l'un des premiers systèmes mis en place afin de convertir les caractères anglais en un code numérique. La plupart des éditeurs de textes permettent de sauvegarder le contenu au format ASCII.

**ASP (serveur) – Application Service Provider (Fournisseur de services d'applications)** : modèle d'entreprise et de prestation de services particulier permettant de fournir des licences pour des applications depuis un serveur central au moyen d'Internet. Les applications ASP sont vendues comme un service et fournies via un réseau, ce qui évite aux clients d'avoir à gérer l'infrastructure informatique sous-jacente.

## B

**Balisage** : voir Tags

**Bande passante** : vitesse à laquelle l'information peut être envoyée d'un ordinateur à l'autre. Plus la bande passante est grande, plus les informations transiteront rapidement via le réseau.

**Bibliothèque 2.0**: terme désignant les systèmes de bibliothèque permettant la collaboration et l'interaction de type Web 2.0 ainsi que l'utilisation de fonctions du Web 2.0 par la bibliothèque.

**Blog** : page web personnelle sur laquelle l'auteur s'exprime au sujet de ses centres d'intérêts. Généralement, le blog est un moyen d'exprimer immédiatement ses pensées, ses idées et ses opinions. Il existe une multitude de sites web permettant de rédiger des blogs et d'outils destinés à interagir avec ces blogs.

## C

**Cloud, ou Informatique en nuage** : le cloud est un modèle technologique permettant aux organisations de gérer et de fournir des systèmes et des services informatiques via un réseau, ce qui évite d'héberger serveurs et équipements et d'installer les logiciels localement. Les bibliothèques devront en principe utiliser les logiciels sous forme de service. Une bibliothèque pourra par exemple s'abonner à un prestataire qui lui fournira son logiciel pour le système de gestion de bibliothèque ; dans ce cas, l'accès au logiciel, aux données et aux processus se fera systématiquement par le réseau, généralement sur un navigateur web.

**CMS – Content Management System (Système de gestion de contenu)** : solution logicielle conçue pour la gestion des intranets, extranets et sites Internet.

**Codec** : algorithme de compression et de décompression de contenus audio et vidéo.

**Collecte de métadonnées** : il existe de nombreux systèmes de bibliothèque numérique : les systèmes commerciaux, *open source* et ceux développés par les institutions elles-mêmes. Indépendamment de l'approche interne choisie pour les métadonnées servant à décrire et à classer par matière les documents de la bibliothèque, l'adoption d'un standard pour la collecte de métadonnées garantit l'interopérabilité entre les systèmes de bibliothèque numérique. Le système de collecte le plus répandu

est Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI/PMH). Il permet, lors d'une recherche, d'interroger simultanément les métadonnées de diverses bibliothèques numériques.

**Contrat de niveau de service (Service Level Agreement - SLA)** : document définissant les niveaux de services attendus entre un client et un fournisseur. Le SLA peut inclure des données relatives aux temps de réponse, des processus pour la résolution de problèmes, des niveaux de disponibilité et d'autres éléments importants pour la fourniture continue de services.

**CRM – Customer Relationship Management (Gestion de la relation client)** : solution logicielle permettant de répertorier les préférences, les intérêts et les exigences des clients.

**CSS – Cascading Style Sheet (Feuilles de style en cascade)** : langage informatique définissant des règles pour la présentation de contenus HTML. Les CSS présentent l'avantage d'une plus grande liberté par rapport à l'encodage spécifique du balisage procédural au sein du texte lui-même (avec le tag <font> entre autres).

## D

**DAM – Digital Asset Management (Gestion des ressources numériques)** : catégorie de logiciels conçus pour gérer des ressources numériques, de l'alimentation à la présentation, en passant par la recherche.

**DCMI – Dublin Core Metadata Initiative** : standard visant l'identification de ressources Internet au moyen de métadonnées et de descriptions harmonisées.

**DOM – Document Object Model** : spécification strictement hiérarchique de la structure ontologique ou de l'organisation d'un document. Le langage HTML est un exemple de DOM.

**DTD – Document Type Definition (Définition de type de document)** : ensemble de règles spécifiques définissant quels éléments et quels attributs peuvent être utilisés dans des documents ou fichiers SGML et XML.

## E

**EDI – Electronic Data Interchange (Échange de données informatisé)** : échange de documents de travail (et de transactions financières) dans le cadre professionnel.

**EDIFACT** : ontologie d'échange de documents professionnels.

**Extranet** : site web destiné à un groupe spécifique d'internautes (par opposition un site Internet, accessible à tout le monde).

## F

**Facebook** : réseau social du Web 2.0 permettant aux membres de saisir leurs intérêts dans un profil, de communiquer et d'interagir avec d'autres membres.

**Feuille de style** : méthode permettant de définir le visuel et la présentation d'une page web par une série de règles en cascade pour les polices, l'espacement, la structure et le design de la page.

**Filigrane numérique** : signature numérique unique intégrée dans un document, une image ou un objet multimédia, à l'image du filigrane traditionnel sur papier. Les filigranes numériques peuvent également contenir des métadonnées relatives au contenu ou au créateur du contenu. Ces métadonnées peuvent contenir : a) des informations sur le propriétaire ; b) des données et des informations supplémentaires ; et c) des liens.

**Flash** : composante d'animation de Macromedia utilisée dans les navigateurs web. Une documentation *open source* a été publiée pour le format de document Flash.



**FRBR – Functional Requirements for Bibliographic Records (Fonctionnalités requises des notices bibliographiques)** : méthodologie permettant de rassembler toutes les « expressions d'une œuvre » au sein d'un format uniforme. Elle aura un impact sur la manière dont MARC et d'autres standards de métadonnées pour le catalogage décrivent les articles dans le catalogue. Des modifications sont apportées à MARC afin de tenir compte de l'approche FRBR du catalogage. Les systèmes de catalogage se fondant sur MARCXML plutôt que sur MARC prendront sans doute relativement bien en charge ces modifications.

**FTP – File Transfer Protocol** : l'un des premiers protocoles d'échange de fichiers sur Internet, toujours très populaire. Il transmet généralement les mots de passe en texte libre, ce qui implique d'importantes restrictions au niveau de la sécurité.

## G

**Gestion des connaissances** : catégorie de logiciels et de domaines de recherche consacrés à l'encodage et la découverte des connaissances en tant que ressource.

## H

**Hôte** : tout ordinateur servant de point de connexion central pour exécuter une application ou obtenir des informations (par ex. un serveur web). Sur Internet, un navigateur web client se connecte à un serveur web hôte pour échanger des informations HTML, entre autres.

**HTML – HyperText Mark-up Language** : ensemble d'instructions de balisage permettant de créer des documents qui seront utilisés sur le World Wide Web. Le standard HTML est défini et contrôlé par le World Wide Web Consortium (W3C). Un DTD conforme au SGML pour HTML (XHTML) a été publié par W3C.

**HTTP – Hypertext Transfer Protocol** : protocole de communication par lequel les navigateurs web et les serveurs web communiquent.

**Hypermédia** : système multimédia permettant d'établir des connexions entre tous types d'objets (y compris les liens hypertextes)

**Hypertexte** : application spécifique de l'hypermédia sous forme de texte. Un mot ou une phrase spécifique est activé (soit par un clic de souris soit par le clavier) et permet d'ouvrir un document lié. Le terme a été inventé par Ted Nelson en 1965. Le tag HTML « a » est utilisé pour le formatage hypertexte dans le World Wide Web.

## I

**IEEE/LOM – Learning Object Model de l'IEEE** : ontologie utilisée pour décrire les objets d'apprentissage (*learning objects*). Largement répandu dans le monde informatique pour décrire la littérature informatique technique/théorique.

**IFLA – Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques**: l'organisme international représentant les bibliothèques et la profession de bibliothécaire.

**Internet** : groupe de réseaux d'ordinateurs connectés par un protocole commun. Internet fait référence à la connexion des ordinateurs utilisant le protocole TCP/IP de par le monde.

**Interopérabilité** : capacité de systèmes et d'organisations distincts à partager des objectifs, des stratégies et des informations en vue de collaborer. L'IEEE définit l'interopérabilité comme étant la capacité de deux ou plusieurs systèmes ou composants à échanger des informations et à utiliser les informations qui ont été échangées. L'interopérabilité des catalogues de bibliothèques et des systèmes de bibliothèque numérique, par exemple, peut faciliter la mise au point d'une interface de recherche uniforme pour les deux systèmes, ou permettre une authentification unique pour les deux systèmes.

**IP – Internet Protocol** : protocole définissant l'adressage numérique et les règles de routage sur Internet.

**ISO 639-2** : norme internationale utilisée par les formats XML et HTML pour la codification des noms de langue.

**ISO ILL** : norme internationale pour la gestion des flux de prêt interbibliothèques utilisés par les systèmes de mise à disposition de documents.

## J

**Java** : langage de programmation de haut niveau, axé sur les objets, développé par Sun Microsystems. Langage « pseudo-code », il est conçu pour être portable sur la plupart des plateformes via l'utilisation d'une petite « machine virtuelle » spécifique à chaque système d'exploitation. Cette portabilité et sa conception axée sur les objets sont des facteurs expliquant sa popularité.

**JavaScript** : langage de script populaire développé à l'origine par Netscape Communications afin d'animer les pages HTML. Il n'est que peu basé sur Java.

## K

**KWIC – Key Word In Context (Mot-clé en contexte)** : affichage des résultats d'une recherche montrant le mot-clé recherché dans le contexte de la phrase où il se trouve.

## L

**LAN – Local Area Network (Réseau local)** : groupe d'ordinateurs connectés entre eux pour le partage de fichiers et d'applications par connexion à large bande passante.

**LDAP – Lightweight Directory Access Protocol** : protocole largement répandu d'authentification unique pour accéder à des systèmes.

## M

**MARC – Machine Readable Cataloging** : ontologie de métadonnées pour l'échange d'informations bibliographiques – également MARC XML.

**Métadonnées** : informations descriptives d'une ressource sous-jacente. Pour les ressources d'une bibliothèque, les métadonnées typiques incluent par exemple le titre, l'auteur, des informations descriptives et des sujets.

**Métadonnées descriptives** : comme pour le catalogage traditionnel, les documents numériques doivent être décrits et identifiés de manière à pouvoir être trouvés au sein de la bibliothèque numérique. Les standards de métadonnées pour les bibliothèques numériques servant à décrire les articles ont la même fonction que les standards AACR2 et MARC pour les catalogues traditionnels. Voici quelques exemples de standards de métadonnées descriptives couramment utilisés dans les bibliothèques numériques : Dublin Core Metadata Initiative (DCMI), Metadata Object Description Schema (MODS) et Metadata Encoding & Transmission Standard (METS). Si DCMI est probablement plus répandu dans les bibliothèques numériques, les systèmes MODS et METS proposent un cadre descriptif plus complet pour succéder à MARC. DSpace et Greenstone utilisent DCMI comme cadre de métadonnées.

**Métadonnées sémantiques** : données fournissant la classification par matière et les informations relatives aux liaisons entre les documents qui se trouvent dans la bibliothèque numérique. Si, pour cela, on peut faire appel à une paire d'identifiants traditionnels nom/valeur (matière = 'histoire du Parlement'), une nouvelle tendance se dessine : celle du *Resource Description Framework* (RDF).

**Moteur de recherche** : moyen de cataloguer, classifier et effectuer des recherches sur la base de règles de classement de contenus web.

**Multimédia** : combinaison de contenus textuels et d'animations audio et vidéo sous forme numérique.

## N

**Navigateur** : logiciel conçu pour naviguer sur Internet, se procurer des documents ou autres fichiers, généralement au langage de balisage HTML.

**NewsML – News Mark-up Language** : cadre d'échange de contenus spécifiquement conçu pour les échanges XML et la syndication d'articles d'actualité.

## O

**Obsolescence** : dans le contexte technologique, spécifiquement : vieillissement des logiciels ou du matériel informatique, ce qui, progressivement, rend leur usage plus complexe ou plus coûteux.

**Ontologie** : définition formelle des relations entre les « objets » contenus et le cadre décrivant ces « objets ».

**OPAC – Online Public Access Catalogue** : interface web d'un catalogue de bibliothèque numérique permettant d'effectuer des recherches dans les collections de bibliothèques depuis Internet (généralement basée aujourd'hui sur un navigateur web).

**Open source** : à l'image de la Free Software Foundation, moyen fondé sur la confiance de développer des logiciels de haute qualité. La distribution du code source est gratuite et la redistribution sur la même base est régie par un contrat de licence. L'argument économique sous-tendant cette approche dépend de la « valeur de la réputation » du produit, générant un revenu par l'intermédiaire de services et permettant de garantir la pérennité et le développement, par la communauté des développeurs, d'un logiciel spécifique.

## P

**Parseur (analyseur syntaxique)** : application réalisant une analyse sémantique d'un contenu selon des règles ou des structures spécifiques. Un parseur XML facilite l'exploration hiérarchique d'un document XML. Un parseur langagier vise à identifier les structures grammaticales d'une phrase ou d'un algorithme informatique.

**PDF – Portable Document Format** : format de document basé sur une méthode de balisage textuel largement répandu pour l'édition, l'impression et la publication de documents.

**Persistence** : fait d'établir une présence fiable et durable (plutôt qu'éphémère ou anonyme) pouvant se prolonger au-delà d'une interaction spécifique. La persistance URL concerne la disponibilité d'une page web à un endroit connu pour une période durable. La persistance de la session se réfère à l'utilisation de cookies afin de maintenir une relation spécifique entre un navigateur et un serveur web pendant une certaine période.

**PI – Propriété intellectuelle** : résultat tangible d'une activité intellectuelle créative sous une forme particulière, comme un livre, un programme, un morceau de musique, un poème ou une invention.

**Prêt interbibliothèques** : fourniture sur une base de prêt, à une bibliothèque, d'un article ou d'un livre par une autre bibliothèque.

**Protocole** : ensemble de règles formelles applicables à la communication entre les appareils ou les applications d'un réseau. Les protocoles sont généralement gérés et publiés par des organisations internationales de normalisation.

## R

**RAD – Rapid Application Development** : utilisation d'un mélange hétérogène d'outils de

développement de logiciels et de méthodes de développement pour accélérer le processus de conception.

**RDF – Resource Description Framework** : spécification (Lassila & Swick, 1999) qui vise à fournir un modèle formel utilisant des graphes orientés pour décrire la sémantique sous-tendant les métadonnées et le catalogage de ressources basées sur le web.

**Réseaux sociaux** : outils appartenant aux médias sociaux pour créer des liens entre individus et groupes sur Internet.

**RFID – Radio Frequency Identification** : méthode de création d'étiquettes lisibles à distance pour les ressources d'une bibliothèque.

**RSS – Rich Site Summary ou Really Simple Syndication** : méthode de syndication (distribution) d'articles d'actualité et de mise à jour d'actualités sur la base d'un abonnement. C'est une syndication « pull », c'est-à-dire qu'il incombe aux clients de s'inscrire au service RSS et de télécharger librement les mises à jour.

**RTF – Rich Text Format** : format de document basé sur une méthode de balisage textuel répandu pour l'édition, l'impression et la publication de documents.

## S

**SCORM** : système semblable au IEEE/LOM, mais avec un cadre descriptif plus riche de l'ontologie des métadonnées ayant trait aux ressources et aux objets éducatifs.

**Script** : programme informatique de durée variable, souvent interprétatif généralement intégré à une application pour augmenter le contrôle de l'utilisateur ou ajouter des fonctionnalités dynamiques à une application.

**Services web** : série de protocoles accessibles par Internet permettant de découvrir et d'intégrer des fonctions professionnelles (utilisées par des applications).

**SGB – Système de gestion de bibliothèque** : cf. SIGB ci-dessous.

**SGF – Structured Graph Format** : format de métadonnées XML pour l'exploration de hiérarchies de contenus superposées, en particulier les sites Internet.

**SGML – Standard Generalized Mark-up Language** : syntaxe universelle, sorte de « métalangage », utilisée pour définir un langage de balisage.

**SIGB – Système intégré de gestion de bibliothèque** : logiciel permettant de gérer tous les éléments de la collection de la bibliothèque, en particulier la recherche dans le catalogue, les acquisitions, le catalogage, la gestion des périodiques et la circulation. Appelé également système de gestion de bibliothèque (SGB), système intégré de bibliothèque (SIB) ou système intégré de gestion de bibliothèque.

**SOAP – Simple Object Access Protocol** : protocole, à présent essentiel pour les services web, permettant d'interagir avec un site web via des canaux de communication HTTP standard.

## T

**Tags** : placement d'éléments dans un texte servant à définir la présentation, le formatage et la structure du texte ou à ajouter des commentaires concernant le texte (mais qui ne font pas partie intégrante du texte).

**TCP/IP – Transmission Control Protocol/Internet Protocol** : niveau de protocole pour la communication sur Internet. Il définit les adresses à utiliser, les règles de routage pour l'utilisation du réseau et les protocoles d'échange de fichiers et de données.

**TEI – Text Encoding Initiative** : standard de balisage majeur pour le balisage SCML des textes de lettres et de sciences humaines.

**Twitter** : fonction de réseau social du Web 2.0 permettant l'envoi, au moyen d'appareils divers, de messages très courts à un public intéressé abonné aux publications de l'utilisateur concerné.

## U

**Unicode** : standard international pour le codage de textes en différentes langues.

**UNIMARC** : système fondé sur MARC et financé par le programme de l'IFLA « Contrôle bibliographique universel et format MARC international » (UBCIM) (<http://archive.ifa.org/VI/3/p1996-1/sectn1.htm>)

**Unix** : système d'exploitation développé dans les années 1960, plateforme populaire pour les applications Internet.

**URI – Uniform Resource Identifier** : format normalisé utilisé pour l'identification des ressources. Une URL est une application spécifique d'un URI.

**URL – Uniform Resource Locator** : adresse d'un document ou d'une autre ressource sur Internet.

## W

**Watermark** : voir Filigrane numérique

**W3C – le World Wide Web consortium** : chargé de la publication des standards concernant Internet.

**Web 2.0** : catégorie de services web fournissant des prestations de réseautage social et des services collaboratifs sur Internet. Le Web 2.0 comprend une grande variété de plateformes telles que Facebook, Twitter et des applications composites utilisant des services web.

**WSDL – Web Services Description Language** : langage de spécification ontologique pour les services web.

**WYSIWYG – What You See is What You Get** : mode d'affichage du contenu multimédia sans les tags, dans le format auquel il sera publié.

## X

**XML – Extensible Mark-up Language** : application répandue du SGML utilisée pour l'échange d'informations. Le XML est une méthode simple et hiérarchique pour rendre les données (et en particulier les données textuelles, pour les bibliothèques) accessibles aux systèmes de TIC. Grâce à une identification des éléments des données par balisage, ces données peuvent être échangées et partagées plus efficacement.

**XSL** : série de standards permettant de transformer le format XML en un autre format définitif. Le format XSL définit un langage de script pour des feuilles de style (XSLT) à même de transformer un format de balisage XML en un autre format sur la base de règles de transformation, les feuilles de style source XML et XSLT étant définies par XPATH (le langage workflow de XSL).

## Z

**Z39.50** : moteur de recherche basé sur le modèle OSI, reconnaissant les réseaux, utilisé pour partager les collections de bibliothèques numériques. Il définit des propriétés et des méthodes de langage d'interrogation pour la persistance des recherches.

# LECTURES ET RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

## Logiciels et ressources

---

### BIBLIOTHÈQUES NUMÉRIQUES

- 'Cenatic Activae' (2011), Cenatic, consulté le 18 octobre 2011, <http://activae.cenatic.es/>.
- Donohue, T. (2011), 'DSpace-Fedora Integration FAQ', consulté le 19 octobre 2011, <https://wiki.duraspace.org/display/DSPACE/DSpace-Fedora+Integration+FAQ>.
- 'DSpace' (2011), Duraspace, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.dspace.org>.
- 'EnterMedia DAM Software' (2011), EnterMedia Software Inc., consulté le 18 octobre 2011, <http://entermediasoftware.com/>.
- 'EPrints – Digital Repository Software' (2011), University of Southampton, R-U, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.eprints.org>.
- 'Fedora Repository' (2011), Fedora Commons Inc., consulté le 18 octobre 2011, <http://fedora-commons.org>.
- 'FocusOPEN Digital Asset Manager' (2011), Daydream Interactive Ltd., consulté le 18 octobre 2011, <http://www.digitalassetmanager.com/>.
- 'Greenstone Digital Library Software' (2011), New Zealand Digital Library Project, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.greenstone.org>.
- 'HP TRIM Software' (2011), Hewlett-Packard Development Company, L.P., consulté le 18 octobre 2011, <http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-936980&pageTitle=TRIM-Software>.
- 'Kete' (2011), Horowhenua Library Trust & Katipo Communications Ltd, consulté le 18 octobre 2011, <http://kete.net.nz/>.
- 'KnowledgeTree Online Document Management Software' (2011), KnowledgeTree Inc., consulté le 18 octobre 2011, <http://www.knowledgetree.com/>.

### LIVRAISON DE DOCUMENTS

- Balnaves, E. (2005), 'Systematic Approaches to Long Term Digital Collection Management.' *Literary and Linguistic Computing*, 20(4) : pp. 399-413.
- Balnaves, E. (2007), 'Ensuring equitable participation in a resource-sharing network ? : Gratisnet case study.' *Australian Academic and Research Libraries*, 38(4) : pp. 252-7.
- Interlibrary Loan Application Standards Maintenance Agency (1997), 'An Introduction to the ISO InterLibrary Loan Application Standards' *ISO ILL Protocol Standards*, consulté le 17 avril 2011, <http://www.collectionscanada.gc.ca/iso/ill/standard.htm>.
- 'Intersearch Interdocs' (2011), Prosentient Systems Pty Ltd., consulté le 18 octobre 2011, <http://www.intersearch.com.au/>.

## RESSOURCES NUMÉRIQUES ET LIBRE ACCÈS

- 'Best Free Reference web Sites Combined Index, 1999-2011 RUSA Machine-Assisted Reference Section (MARS)' (2011), American Library Association, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/mars/marspubs/marsbestindex.cfm>.
- 'DigitalBookIndex :World's Virtual Library' (2011), Digital Book Index, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.digitalbookindex.org>.
- 'Directory of Open Access Journals – DOAJ' (2011), Lund University Libraries, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.doaj.org/>.
- 'EIFL' (2011), Electronic Information for Libraries, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.eifl.net/>.
- 'Free eBooks by Project Gutenberg' (2011), Project Gutenberg, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.gutenberg.org>.
- 'Gallica digital library' (2011), Gallica, Bibliothèque nationale de France, consulté le 19 octobre 2011, <http://gallica.bnf.fr>.
- 'Google' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://google.com>.
- 'Google Books' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://books.google.com>.
- 'Google Scholar' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://scholar.google.com>.
- 'Libros Tauro' (2004), Libros Tauro, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.librostauro.com.ar/librostauro.php>.
- McClintock, M. (2011), 'ManyBooks.net', consulté le 19 octobre 2011, <http://manybooks.net>.
- 'Registry of Open Access Repositories' (2011), School of Electronics and Computer Science at the University of Southampton, consulté le 19 octobre 2011, <http://roar.eprints.org/>.
- 'Scirus – for scientific information' (2011), Elsevier, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.scirus.com/>.
- 'The Complete Discovery Solution' (2011), EBSCO Industries, Inc., consulté le 19 octobre 2011, <http://www.ebscohost.com/discovery>.
- 'The Summon Service' (2011), Serials Solutions, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.serialsolutions.com/summon/>.
- 'Wikibooks' (2011), The Wikimedia Foundation, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.wikibooks.org>.

## GESTION ET SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

- AGORA (2011), 'Agora-parl.org : Portal for Parliamentary Development', AGORA Partners, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.agora-parl.org/>.
- Alford, D. (2002), 'Negotiating and Analyzing Electronic License Agreements' *Law Library Journal*, 94(4) : pp. 621-644.
- Ayre, C., & Muir, A. (2004), 'The Right to Preserve :The Rights Issues of Digital Preservation.' *D-Lib Magazine*, 10(3)(March).
- Balnaves, E. (2008), 'Open source library management systems : a multidimensional evaluation.' *Australian Academic and Research Libraries*, 39(1) : pp. 1-13.

- Cuninghame, K. (2009), 'Guidelines for Legislative Libraries', 2<sup>e</sup> édition, De Gruyter Saur, Munich.
- Ellis, S., Heaney, M., Meunier, P. & Poll, R. (2009), 'Global Library Statistics' *IFLA Journal* 35(2), pp. 123-130, consulté le 18 octobre 2011, <http://archive.ifla.org/V/iflaj/IFLA-Journal-2-2009.pdf>.
- Keast, D., & Balnaves, E. (2009), 'Open source systems bring Web 2.0 to special libraries.' In *International Conference of Medical Libraries*, Brisbane, consulté le 19 octobre 2011, <http://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:179870>.
- IFLA Statistics and Evaluation Section (2010), 'IFLA Library Statistics Manifesto', consulté le 10 octobre 2011, <http://www.ifla.org/publications/ifla-library-statistics-manifesto>.
- Missingham, R. (2011), 'Parliamentary library and research services in the 21st century : A Delphi study' *IFLA Journal* 37(1), pp. 52-61.
- Reference and User Services Association (2006), 'Reference and User Services Guidelines for introducing Electronic Info Resources to users', American Library Association, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesintroduction.cfm>.
- RUSA MARS/RSS Virtual Reference Committee (2010), 'Implementing and Maintaining Virtual Reference Services', American Library Association, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>.
- Watt, I. (2010), 'Changing visions of parliamentary libraries : From the Enlightenment to Facebook' *IFLA Journal* 36(1), pp. 47-60.

## LOGICIELS ET SYSTÈMES DE BIBLIOTHÈQUE

- Balnaves, E. (2008), 'Open source library management systems : a multidimensional evaluation' *Australian Academic and Research Libraries* 39(1), pp. 1-13.
- Bülow, A.E. & Ahmon, J. (2011), 'Preparing Collections for Digitization' Facet, London.
- Breeding, M. (2008), 'Major Open source ILS Products' *Library Technology Reports* 44(8) pp. 16-31s.
- Breeding, M. (2008), 'Open source Library Automation : Overview and Perspective' *Library Technology Reports* 44(8) pp. 5-10.
- Breeding, M. (2011), 'Library Technology Reports', consulté le 18 octobre 2011, <http://www.librarytechnology.org/LibraryTechnologyReports.pl>.
- Chalon, P.X., Alexandre-Joaquim, L. et al. (2005), 'Open your mind ! Selecting and implementing an integrated library system: the open-source opportunity' 10th European Conference of Medical and Health Libraries, Cluj-Napoca, Roumanie, 11-16 septembre 2005.
- Dorman, D. (2004), 'The Case for Open source Software in the Library Market' *Ubiquity* 4(47).
- 'Emilda' (2008), Realnode Ltd, consulté le 18 janvier 2008, <http://www.emilda.org/>.
- 'Evergreen' (2008), Georgia Public Library Service, consulté le 18 janvier 2008, <http://www.open-ils.org/>.
- 'Gnuteca' (2008), Cooperativa de Soluções Livres, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.gnuteca.org.br/>.
- 'Koha' (2008), Koha Development Team and Katipo Communications Ltd, consulté le 18 janvier 2008 <http://www.koha.org/>.
- 'PMB' (2008), PMB Services, consulté le 18 janvier 2008, <http://www.pizz.net/>.



- Stevens, D. & Stetson, M. (2008), 'OpenBiblio', consulté le 18 janvier 2008, <http://obiblio.sourceforge.net/>.

## GESTION DE PROJET

- 'Basecamp' (2011), 37Signals LLC, consulté le 19 octobre 2011 <http://basecamphq.com/>.
- 'Microsoft Project 2010' (2010) Microsoft, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.microsoft.com/project>.
- 'Project Manager' (2011), Project Manager Online Ltd., consulté le 19 octobre 2011, <http://www.projectmanager.com/>.

## LOGICIELS DE RECORDS MANAGEMENT

- 'Accutrac Records Management Software' (2011), Iron Mountain Incorporated, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.ironmtn.com.au/records/accutrac/>.
- 'EDC Record Center Software' (2011), DocuData Software Corporation, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.docudatasoft.com/>.
- 'EMC Documentum' (2011), EMC Corporation, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.emc.com/domains/documentum/index.htm>.
- 'HP TRIM Software' (2011), Hewlett-Packard Development Company, L.P., consulté le 18 octobre 2011, <http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-936980&pageTitle=TRIM-Software>.
- 'Total Recall Records Storage and Management Software' (2011), DHS Worldwide, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.dhsworldwide.com/>.

## OUTILS POUR SERVICES DE RÉFÉRENCE

- 'Desk Tracker' (2011), Compendium Library Services LLC, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.desktracker.com/>.
- 'Google Docs' (2011), Google, consulté le 18 octobre 2011, <http://docs.google.com>.
- 'Google SMS Applications' (2011), Google, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.google.com/sms/>.
- 'Knowledge Tracker' (2011), Compendium Library Services LLC, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.knowledgetrackerlib.com/>.
- 'Libraryh3lp' (2011), Libraryh3lp, consulté le 18 octobre 2011, <http://libraryh3lp.com>.
- 'Libstats' (2011) consulté le 18 octobre 2011, <http://code.google.com/p/libstats/>.
- 'LiveZilla Live Help' (2011) LiveZilla GmbH, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.livezilla.net>. LiveZilla est une solution gratuite pouvant être complétée par des modules en vente (p. ex. statistiques). Scriptable et flexible.
- 'Lotus Sametime Unyte' (2011), webDialogs, Inc., consulté le 18 octobre 2011, <http://www.unyte.net>.
- 'Office' (2011), Microsoft, consulté le 18 octobre 2011, <http://office.microsoft.com/en-au/>.
- 'OpenOffice.org – The Free and Open Productivity Suite' (2011), Oracle, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.openoffice.org/>.

- 'Pidgin, the universal chat client' (2011), Pidgin, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.pidgin.im>.
- 'RefTracker' (2011), AltaRama, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.altarama.com/Products/RefTracker>.
- 'Skype' (2011), Skype Limited, consulté le 18 octobre 2011, <http://skype.com>.
- 'SMS Gateway : Google Voice' (2011), Libraryh3lp, consulté le 18 octobre 2011, <http://libraryh3lp.com/docs/sms-gateway-google-voice.html>.
- 'Windows Live Messenger 2011' (2011), Microsoft, consulté le 18 octobre 2011, <http://explore.live.com/windows-live-messenger>.

### **AUTHENTIFICATION UNIQUE**

- 'EZproxy' (2011), OCLC, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.oclc.org/ezproxy/>.
- 'Shibboleth' (2011), Internet2 Middleware Initiative, consulté le 19 octobre 2011, <http://shibboleth.internet2.edu/>.
- 'Single Sign On (SSO) – Athens' (2008), Teldan Information Systems, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.teldan.com/Templates/showpage.asp?DBID=1&LNGID=1&TMID=84&FID=636>.
- Wikipedia contributors, (2011), 'Active Directory' *Wikipedia, The Free Encyclopedia*, consulté le 19 octobre 2011, [http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Active\\_Directory&oldid=455825469](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Active_Directory&oldid=455825469).
- Wikipedia contributors, (2011), 'Lightweight Directory Access Protocol' *Wikipedia, The Free Encyclopedia*, consulté le 19 octobre 2011, [http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Lightweight\\_Directory\\_Access\\_Protocol&oldid=455374150](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Lightweight_Directory_Access_Protocol&oldid=455374150).

### **STATISTIQUES**

- Destailleur, L. (2008), *AWStats – Free advanced log file analyzer for web, ftp or mail statistics (GNU GPL)*, consulté le 19 octobre 2011, <http://awstats.sourceforge.net/>.
- 'Google Analytics' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.google.com/analytics/>.
- 'Piwik – web analytics' (2011), Piwik, consulté le 19 octobre 2011, <http://piwik.org/>.

### **OUTILS POUR LE BIBLIOTHÉCAIRE ANALYSTE**

- 'EZproxy' (2011), OCLC, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.oclc.org/ezproxy/>.
- Reese, T. (2011), 'MarcEdit' consulté le 19 octobre 2011, <http://people.oregonstate.edu/~reese/marcedit/html/>.
- 'Squirrel SQL Client' (2011), Squirrel SQL, consulté le 19 octobre 2011, <http://squirrel-sql.sourceforge.net/>.
- 'Universal SQL Query Tool' (2011), CodeUtility, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.codeutility.com/Products/UniversalSQLQueryTool/UniversalSQLQueryTool.html>.
- 'Zebra' (2011), Index Data, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.indexdata.com/zebra>.

## Standards

---

### CATALOGAGE ET MÉTADONNÉES

- 'Anglo American Cataloguing Rules 2' (2006), AACR Fund, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.aacr2.org/about.html>.
- 'MARC Standards' (2011), Library of Congress – Network Development and MARC Standards Office, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.loc.gov/marc/>.
- 'Programme « Contrôle bibliographique universel et format MARC international »' (2004), Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des Bibliothèques, consulté le 18 octobre 2011, <http://archive.ifla.org/VI/3/ubcim.htm>.

### CLASSIFICATION

- 'Dewey Services' (2011), OCLC, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.oclc.org/dewey/>.
- 'Library of Congress Classification' (2011), The Library of Congress, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.loc.gov/catdir/cpsol/lcc.html>.
- Zhang, Q., Liu, X. & Wang, D. (1996) 'Contemporary Classification Systems and Thesauri in China' *62nd IFLA General Conference – Conference Proceedings*, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-qiyz.htm>.

### MISE À DISPOSITION DE DOCUMENTS

- 'ISO 10160:1997 Information et documentation – Interconnexion de systèmes ouverts – Définition du service d'application pour les prêts entre bibliothèques.' (1997), Organisation internationale de normalisation, consulté le 18 octobre 2011, [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=22247](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=22247).
- 'ISO 10161-1:1997 Information et documentation – Interconnexion de systèmes ouverts – Spécification du protocole d'application pour les prêts entre bibliothèques.' (1997), Organisation internationale de normalisation, consulté le 18 octobre 2011, [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=22248](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=22248).
- 'ISO 10161-2 : Information et documentation – Interconnexion de systèmes ouverts – Spécification du protocole d'application pour les prêts entre bibliothèques – Partie 2.' (1997), Organisation internationale de normalisation, consulté le 18 octobre 2011, [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=21389](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=21389).
- 'ISO ILL :The international standard for interlibrary loan' (2011), OCLC, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.oclc.org/isoill/default.htm>.

### RESSOURCES NUMÉRIQUES

- 'Sustainability of Digital Formats Planning for Library of Congress Collections :WARC, web ARChive file format' (2008), Library of Congress, consulté le 5 janvier, <http://www.digitalpreservation.gov/formats/fdd/fdd000236.shtml>.
- 'TEI – Text encoding initiative' (2011), TEI Consortium, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.tei-c.org/index.xml>.
- Wikipedia contributors (2011) 'EPUB' *Wikipedia, The Free Encyclopedia*, consulté le 18 octobre 2011, <http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=EPUB&oldid=456038840>.
- Wikipedia contributors (2011) 'Portable Document Format' *Wikipedia, The Free Encyclopedia*,

consulté le 18 octobre 2011, [http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Portable\\_Document\\_Format&oldid=455816838](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Portable_Document_Format&oldid=455816838).

## REGISTRES BIBLIOTHÉCAIRES

- Global Registries Organisation (2009), 'The Registry Interchange Format – Collections and Services (RIF-CS)' *Global Registries* consulté le 18 octobre 2011, <http://www.globalregistries.org/rifcs.html>.
- 'ISO 2146:2010 Information et documentation -- Services de registre pour les bibliothèques et les organismes associés' (2010), Organisation internationale de normalisation, consulté le 19 octobre 2011, [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=44936](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=44936).

## MÉTADONNÉES

- 'DCMI Specifications' (2011), Dublin Core Metadata Initiative, consulté le 18 octobre 2011, <http://dublincore.org/specifications/>.
- 'Extensible Markup Language (XML)' (2011), W3C, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.w3.org/XML>.
- International Press Telecommunications Channel (2011), 'IPTC web – News Exchange Formats – Which NewsML standard do you want ?' consulté le 18 octobre 2011, <http://www.iptc.org/cms/site/single.html?channel=CH0087&document=CMS1206527546450>.
- 'MARC 21 XML Schema' (2011), Library of Congress, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.loc.gov/standards/marcxml/>.
- 'Metadata Encoding and Transmission Standard : METS' (2011), Library of Congress, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.loc.gov/standards/mets>.
- 'Metadata Object Description Schema : MODS' (2010), Library of Congress, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.loc.gov/standards/mods/>.
- 'PREMIS : Preservation Metadata Maintenance Activity' (2011), Library of Congress, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.loc.gov/standards/premis/>.
- RSS Advisory Board (2009), 'RSS 2.0 Specification' consulté le 18 octobre 2011, <http://www.rssboard.org/rss-specification>.
- Wikipedia contributors (2011), 'Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting' *Wikipedia, The Free Encyclopedia*, consulté le 19 octobre 2011, [http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Open\\_Archives\\_Initiative\\_Protocol\\_for\\_Metadata\\_Harvesting&oldid=452500037](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Open_Archives_Initiative_Protocol_for_Metadata_Harvesting&oldid=452500037).
- Wikipedia contributors (2011), 'Resource Description Framework' *Wikipedia, The Free Encyclopedia*, consulté le 19 octobre 2011, [http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Resource\\_Description\\_Framework&oldid=455224714](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Resource_Description_Framework&oldid=455224714).
- XMLNews.org (1999), 'XMLNews Technical Overview' consulté le 18 octobre 2011, <http://www.xmlnews.org/docs/tech-overview.html>.

## GESTION DES SERVICES DE RÉFÉRENCE

- MOUSS Management of Reference Committee (2004), 'Guidelines for Behavioural Performance of Reference and Information Service Providers' American Library Association, consulté le 18 octobre 2011, <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>.

## RFID

- 'ISO 28560-1:2011 Information et documentation -- RFID dans les bibliothèques -- Partie 1 : Éléments de données et lignes directrices générales pour la mise en œuvre' (2011), Organisation internationale de normalisation, consulté le 18 octobre 2011, [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=50996](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=50996).

## FOURNITURE DE SERVICES

- 'Establishing a Service Level Agreement' (2005), Microsoft, consulté le 18 octobre 2011, <http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb124886%28EXCHG.65%29.aspx>.
- 'Information Technology Infrastructure Library' (2011) APM Group Ltd., consulté le 18 octobre 2011, <http://www.itil-officialsite.com/>.
- Karten, N. (2008), 'Establishing Service Level Agreements' consulté le 18 octobre 2011, <http://www.nkarten.com/sla.html>.
- 'Service Level Agreement and SLA Guide' (2008), consulté le 18 octobre 2011, <http://www.service-level-agreement.net>.
- Wikipedia contributors (2011), 'Information Technology Infrastructure Library' *Wikipedia, The Free Encyclopedia* consulté le 18 octobre 2011, [http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library&oldid=456115514](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Information_Technology_Infrastructure_Library&oldid=456115514).
- 'Your Service Level Agreement Template – A Sample SLA' (2003), consulté le 18 octobre 2011, <http://www.sla-world.com/framework.htm>.

## STATISTIQUES

- 'ISO 11620:2008 Information et documentation -- Indicateurs de performance des bibliothèques' (2008), Organisation internationale de normalisation, consulté le 18 octobre 2011, [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=37853](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=37853).
- 'ISO 2789:2006 Information et documentation -- Statistiques internationales de bibliothèques' (2006), Organisation internationale de normalisation, consulté le 18 octobre 2011, [http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=39181](http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=39181).

## Web 2.0 et gestion des contenus web

---

### À PROPOS DU WEB 2.0

- Ally, M. & Needham, G. (2010), *M-libraries 2 : A virtual library in everyone's pocket*, Facet, London.
- Blowers, H. (2007), *Learning 2.0 : 23 things you can do to become Web 2.0 savvy*, consulté le 19 octobre 2011, <http://plcmclearning.blogspot.com/>.
- Sayers, M. (2009), *Searching 2.0*, Facet, London.
- Theimer, K. (2010), *Web 2.0 Tools and Strategies for Archives and Local History Collections*, Facet, London.

### TEST D'ACCESSIBILITÉ

- 'JAWS 12 Downloads' (2011), Freedom Scientific, Inc., consulté le 19 octobre 2011, <http://www.freedomscientific.com/downloads/jaws/jaws-downloads.asp>.
- 'NVDA' (2011), NV Access Inc., consulté le 19 octobre 2011, <http://www.nvda-project.org>.

## RECHERCHES SUR LE WEB 2.0 ET RSS

- 'Google Blog Search' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://blogsearch.google.com/>.
- 'Google Books' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://books.google.com>.
- 'Google Maps' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://maps.google.com>.
- 'Google News' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://news.google.com/>.
- 'Google Reader' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://reader.google.com>.
- 'Google Scholar' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://scholar.google.com>.
- 'Google+' (2011), Google, consulté le 19 octobre 2011, <http://plus.google.com/>.
- 'Ixquick Search Engine' (2011), Ixquick, consulté le 19 octobre 2011, <http://ixquick.com/>.
- 'Mozilla Thunderbird' (2011), Mozilla, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.mozillamessaging.com/en-US/thunderbird/all.html>.
- 'Ning' (2011), Ning Inc., consulté le 19 octobre 2011, <http://ning.com/>.
- 'Scroogle' (2011), Scroogle, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.scroogle.org>.
- 'TweetDeck' (2011), TweetDeck, consulté le 19 octobre 2011, <http://tweetdeck.com>.
- 'WorldCat.org : The World's Largest Library Catalog' (2011), OCLC, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.worldcat.org>.

## GESTION DES CONTENUS DE SITES WEB

- 'Drupal' (2011), Drupal.org, consulté le 19 octobre 2011, <http://drupal.org/>.
- Gohr, A., and the DokuWiki Community (2011), 'DokuWiki', consulté le 19 octobre 2011, <http://dokuwiki.org/>.
- 'Google Docs' (2011), Google, consulté le 18 octobre 2011, <http://docs.google.com>.
- 'Joomla !' (2011), Open Source Matters, Inc., consulté le 19 octobre 2011, <http://www.joomla.org/>.
- 'Kete' (2011), Horowhenua Library Trust & Katipo Communications Ltd, consulté le 18 octobre 2011, <http://kete.net.nz/>.
- 'MediaWiki' (2011), WikiMedia Foundation, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>.
- 'phpBB – Free and Open Source Forum Software' (2011), phpBB Limited, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.phpbb.com/>.
- 'SharePoint' (2011), Microsoft, consulté le 19 octobre 2011, <http://sharepoint.microsoft.com/en-us/Pages/default.aspx>.
- 'vBulletin' (2011), vBulletin Solutions, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.vbulletin.com/>.
- 'WordPress' (2011), WordPress, consulté le 19 octobre 2011, <http://wordpress.org/>.

## WIKIS

- Gohr, A., and the DokuWiki Community (2011), DokuWiki, consulté le 19 octobre 2011, <http://dokuwiki.org/>.
- 'MediaWiki' (2011), WikiMedia Foundation, consulté le 19 octobre 2011, <http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>.



