

Jean-François De Gagné

L'utilisation des technologies du Web 2.0 par le milieu archivistique

©2010 par Jean-François De Gagné. Ce travail a été réalisé à l'EBSI, Université de Montréal, dans le cadre du cours SCI6111 – Politique de gestion des archives donné au trimestre d'automne 2010 par Yvon Lemay (remis le 10-12-06).

Introduction.....	2
Qu'est-ce que le Web 2.0?	2
L'utilisation des technologies du Web 2.0 dans le milieu des bibliothèques	3
L'utilisation des technologies du Web 2.0 en milieu archivistique.....	5
Le blogue	5
Les sites de partage de photos et les folksonomies	5
Les services de médias sociaux.....	5
Les podcasts (les fichiers balados).....	6
Le fil RSS.....	7
Les applications composites (mashups)	7
Les wikis	7
Avant de se lancer dans le Web 2.0... ..	8
Préalables	8
Cinq questions à se poser	8
Site internet	8
Buts poursuivis.....	8
Connaissance du public.....	8
Évaluation des résultats.....	8
Autres aspects de gestion	9
Approbation organisationnelle	9
Aspects légaux	9
Charge de travail et répartition des tâches.....	9
Élaboration de politiques.....	9
Préservation.....	10
La connaissance des usagers	10
Conclusion	10
Bibliographie.....	11

Introduction

L'an dernier, dans le cadre du cours d'introduction aux sciences de l'information, ma partenaire et moi avons réalisé un résumé de lectures sur l'application du Web participatif au milieu des bibliothécaires. Nous avons découvert que certaines d'entre elles offraient à leurs abonnés la possibilité d'écrire leurs commentaires sur un blogue géré par le personnel, tandis que d'autres offraient des services de référence en ligne.

Il s'agissait d'un sujet encore neuf. Plusieurs projets étaient encore à l'essai. Nous avons réalisé que l'application du Web 2.0 au contexte d'une bibliothèque présentait plusieurs points intéressants, mais ne garantissait pas le succès du projet. La réalisation de ce travail nous avait permis de découvrir du même coup l'existence du Web 2.0, de même que la possibilité d'appliquer ses technologies naissantes au monde des bibliothèques.

À l'instar des bibliothèques, les centres d'archives utilisent dorénavant les technologies du Web 2.0. Ils ont commencé à les adopter peu de temps après les bibliothèques. Par contre, d'après les études de cas recensées, le milieu archivistique détient un plus vaste potentiel de mise en œuvre que les bibliothèques. Les bibliothèques les utilisent surtout pour la référence et la veille informationnelle. On les utilise aussi pour inciter le public à échanger des points de vues. De nombreuses façons s'offrent aux centres d'archives pour mettre leurs fonds en valeur grâce au Web 2.0.

Nous explorerons donc le potentiel de mise en valeur des archives offert par le web participatif. Nous verrons comment on applique ces technologies tout d'abord au milieu des bibliothèques et puis au milieu archivistique. Nous verrons s'il est possible d'établir une comparaison entre les deux environnements. Comme pour le travail de l'an dernier, la recension des écrits a permis de trouver de nombreux articles portant sur l'usage des technologies du Web 2.0 au milieu archivistique. Comme il s'agit d'un sujet encore jeune, les articles recensés ne remontent qu'à 2008. La réalisation de cette revue de la littérature sur l'utilisation des technologies du Web 2.0 dans le milieu archivistique aurait été impossible à réaliser l'an dernier au moment où fut rédigé le travail sur l'application dans les bibliothèques, vu qu'aucune des études de cas mentionnées dans ce présent travail n'avait encore été publiée sur les archives 2.0. Par la même occasion, nous verrons que les notions du Web 2.0 sont mieux définies aujourd'hui qu'elles ne l'étaient l'an dernier à pareille date. Les études théoriques et empiriques ont fait place à des études de cas sur des aspects bien précis du sujet.

Qu'est-ce que le Web 2.0?

Les nouvelles technologies de l'information ont amené des changements dans la façon dont les gens vont chercher leurs informations ou communiquent entre eux. Avec le Web 1.0, les usagers consultaient ou s'approprièrent les ressources du Web de façon somme toute assez passive. Depuis le début des années 2000, de nouveaux outils internet ont vu le jour (O'Reilly 2005). Les internautes ont ainsi pu apporter leurs contributions au web mondial, « participer activement et collectivement à l'élaboration et au développement d'importantes ressources d'informations » (Arsenault, Da Sylva et al. 2009), sans nécessairement être des concepteurs de sites web aguerris. De nouvelles interfaces ont permis de téléverser (upload) des images, des vidéos ou des écrits sur la toile. C'est ce qu'on a nommé le Web 2.0 (O'Reilly 2005). Plusieurs bibliothèques se sont adaptées à cette vague de modernisation et on parle dorénavant de bibliothèques 2.0.

Quand on entend parler des outils du Web 2.0, on pense généralement aux fils RSS, aux wikis, aux blogues, aux options de personnalisation comme « Mon profil » et « Mes favoris », à la messagerie instantanée, au clavardage et aux sites de socialisation (MySpace ou Facebook) et aux médias sociaux (YouTube et Flickr) (Boivin 2009). Toutes ces technologies ont un point en commun, elles permettent à l'internaute d'apporter sa contribution au contenu du web, c'est ce qu'Holmberg, Huvila et al. (2009) ont appelé « l'interactivité ».

Une enquête de la Table de concertation des bibliothèques québécoises (2009) nous apprenait que les usagers affichaient un taux de satisfaction de plus de 80% au sujet de leurs bibliothèques. Mentionnons que ce taux de satisfaction n'incluait pas les bibliothèques scolaires. Toutefois, les usagers se montraient un peu moins satisfaits par rapport à l'implémentation des technologies modernes (73%) et à l'adaptation au monde numérique (71%). Une étude de Daniel Boivin (2009) révélait que « moins de trois bibliothèques canadiennes sur cinq auraient une présence sur le web » et ne possédaient donc pas d'OPAC. Les professionnels de l'information doivent donc évaluer les besoins de leur clientèle et tenter d'y répondre en conséquence par une offre de services technologiques adaptée.

L'utilisation des technologies du Web 2.0 dans le milieu des bibliothèques

Plusieurs expériences ont été tentées localement afin de mettre en place des bibliothèques participatives. Par exemple, la bibliothèque publique de London (ON) présentait des vidéos d'information ou des suggestions de lectures sur YouTube. Leur site internet possède entre autres un blogue régulièrement alimenté par le personnel, mais auquel le public ne participait que très peu si on se fiait aux rares commentaires enregistrés. Le site proposait aussi la référence en temps réel; les usagers pouvaient s'abonner à des fils RSS et même y télécharger des e-books. Même si certains outils du Web 2.0 sont gratuits, l'implémentation de nouveaux services en ligne exige des investissements tant au niveau technologique qu'au niveau de ressources humaines. Le suivi des blogues ou l'alimentation des fils RSS requièrent beaucoup de temps. Afin de susciter et de maintenir l'intérêt des usagers, ces médias doivent régulièrement être mis à jour.

Les bibliothèques doivent transposer et adapter leur offre de service traditionnelle au monde virtuel. Les usagers sont en droit de s'y attendre, entre autres, parce qu'ils utilisent internet sur une base régulière. En 2008, 76,6% des internautes québécois utilisaient internet au moins une fois par semaine et, d'après le sondage NETendances (CEFRIO 2008), la clientèle des 18-24 ans était la plus active à ce niveau. Les bibliothèques doivent être à l'affût des nouvelles tendances et cibler leurs actions en conséquence. Par exemple, Ubib.fr propose maintenant la référence en temps réel. En deux mois de fonctionnement, 311 transactions avaient été enregistrées, dont 157 par clavardage et 154 par courriel, ce qui qu'ils considèrent comme un constat très positif (Tascheau 2009). Les bibliothèques doivent donc évaluer régulièrement la pertinence et la popularité de leur offre de services. D'après Pierre Chicoine (2008), le développement des portails thématiques de l'Université Laval, où les étudiants ont un accès direct à des ressources ciblées, s'avère une expérience très concluante. On prévoit même faire participer les étudiants au service de référencement. Ceux-ci pourront pointer les ressources les plus pertinentes pour un cours ou partager avec leurs pairs les « must » d'un domaine donné. Dans cette veine, la création de classifications personnalisées, de type folksonomies, peut s'avérer simple et facile parce qu'elles sont basées sur les référentiels de l'utilisateur-créateur, mais la mise en commun des termes et leur hiérarchisation par le nombre d'occurrences mérite qu'on s'interroge sur leur utilisation. Francis

et Quesnel (2007) posent d'ailleurs la question : « L'indexation collaborative à la croisée de la qualité et de la désinformation? ».

La formation semble ici un élément-clé face aux dangers d'incompétence informationnelle dans cette masse d'information qu'offre le Web 2.0. Il s'avèrerait essentiel que les professionnels des sciences de l'information outillent les personnes pour gérer leur masse documentaire selon leurs centres d'intérêts : veille informationnelle, classement et partage de ressources. Mais ils doivent d'abord habiliter les usagers à trouver de l'information fiable et les sensibiliser à la question des droits d'auteur.

Les bibliothèques doivent répondre aux besoins des natifs numériques si elles veulent les garder ou les attirer comme usagers. Selon Pierre Chicoine (2008), « Internet devient LE média des jeunes et donc celui de l'avenir ». L'offre de services des bibliothèques s'inscrit dans une offre globale. Des entreprises payantes offrant, par exemple, des critiques de livres alimentées par les internautes, comme Amazon.com, de même que Google constituent de forts pôles d'attraction. Les bibliothèques doivent se démarquer des services semblables qu'on retrouve sur le Web.

Les bibliothèques de l'Université Laval ont été parmi les premières bibliothèques universitaires du Québec à offrir aux étudiants la possibilité d'utiliser les technologies du web 2.0. Pierre Chicoine, le webmestre, présente les innovations technologiques qui ont eu lieu à cette université depuis janvier 2006. En 2008, il a signé un court article décrivant de façon succincte comment les technologies du Web 2.0 pouvaient être appliquées dans les bibliothèques universitaires. On a tout d'abord développé des portails thématiques sur le site internet de l'université pour chaque discipline. Les étudiants ont ainsi eu plus facilement accès aux périodiques, aux bases de données et à d'autres documents électroniques en ligne. Ce service a rapidement gagné la faveur des étudiants. On a ensuite développé un service de veille informationnelle (fils RSS) afin d'extraire les nouvelles acquisitions pour les périodiques selon les besoins des chercheurs. Cette innovation a également connu un succès retentissant.

L'Université Laval a donc pris le virage de la bibliothèque interactive. Les étudiants ont maintenant la chance d'enrichir les contenus des portails des différentes disciplines en participant au service de référencement. Depuis janvier 2008, les étudiants peuvent se construire un portail personnel grâce à Netvibes et ainsi choisir les thèmes qui apparaissent sur leur page web personnelle. Selon l'auteur, la personnalisation des services internet est un courant irréversible et la distribution du catalogue sous forme de service web permettra un « meilleur positionnement de la bibliothèque sur la planète web ».

Dans l'article « Services Web 2.0 et bibliothèques canadiennes », Daniel Boivin (2009), directeur d'OCLC Canada, présente un aperçu des services Web 2.0 qu'on peut retrouver dans les bibliothèques canadiennes. Ces données ont été obtenues à partir d'un bref questionnaire envoyé en 2008 à tous les directeurs de l'Association des bibliothèques de recherche du Canada et du Conseil des bibliothèques urbaines du Canada. Il présente quelques définitions du Web 2.0 notamment celle provenant du site « O'Reilly Media » qui parle, entre autres, d'utilisation et de recyclage de données de provenances diverses, dont celles d'utilisateurs individuels « par le biais d'une architecture participative ». Il cite Ian Davis du blogue « Internet Alchemy » : « Le Web 2.0 est une attitude pas une technologie... » pour mieux démontrer l'aspect participatif du concept (Davis 2005 cité par Boivin 2009). Toutefois, comme nous l'avons souligné, Boivin déplore le fait que moins de trois bibliothèques sur cinq au Canada (excluant les bibliothèques scolaires) possèdent un site web, préalable fondamental à toute initiative Web 2.0.

Après avoir énuméré les principales technologies du Web 2.0 (présentées plus bas dans la section Contexte), il offre un tableau de celles qui sont

déployées dans les bibliothèques canadiennes comme les alertes ou avis de services (61%), blogues (57%), fils RSS (57%) et référence virtuelle (54%).

L'utilisation des technologies du Web 2.0 en milieu archivistique

Tel que mentionné précédemment, depuis un an de nombreuses études de cas portant sur l'utilisation des technologies du Web 2.0 dans le contexte archivistique ont été réalisées. Elles décrivent des cas précis d'implémentation dans des institutions où on gère des archives.

Le blogue

Selon Mooney (2007), la compagnie Coca-Cola cherchait un moyen pour faire sa place dans le monde des médias sociaux. On a alors misé sur la richesse des archives historiques de l'entreprise fondée en 1886 en développant un blogue sur lequel on a inclus de nombreux items relatant l'histoire du célèbre breuvage comme des réclames publicitaires, des images d'anciens contenants ainsi que de nombreux objets associés à la marque Coca-Cola. Pour la réalisation, on a choisi l'application Typepad en raison de sa facilité d'utilisation et de sa popularité auprès de grandes entreprises similaires. L'élaboration du blogue fut confiée à l'archiviste de la compagnie, un vétéran possédant trente-trois ans d'expérience au sein de l'entreprise. C'est lui qui doit donc choisir les sujets de discussion, télécharger les publications dans Typepad et répondre aux commentaires des internautes. Le blogue a connu un succès instantané auprès des aficionados de Coca-Cola et des collectionneurs, mais en contrepartie, il nécessite des investissements importants en temps et en énergie pour demeurer à jour et conserver son attrait.

Les sites de partage de photos et les folksonomies

Le projet Flickr Commons regroupe les collections de photographies numérisées de plusieurs musées, bibliothèques, centres d'archives et sociétés historiques du monde entier, et ce dans le but de faciliter la diffusion sur le Web. En janvier 2008, Kalfatovic & al. rapportaient qu'après le succès remporté par la *Library of Congress*, les musées Smithsonian furent la quatrième institution à prendre part à ce projet. Ces musées washingtoniens possèdent une collection décentralisée de 13 millions de documents iconographiques. Leur participation visait deux buts, on désirait tout d'abord rejoindre un public élargi sans que les gens n'aient à se déplacer à Washington, on voulait ensuite donner au public la possibilité de s'exprimer sur le contenu des photographies par le biais de la folksonomie.

Parmi les principaux défis rencontrés, on rencontrait une certaine inconsistance dans les métadonnées des documents, de plus Flickr exigeait que toutes les photographies soient exemptes de droits d'auteurs. La volonté de trouver des solutions à ces deux problèmes et de mener ce projet à bien a incité les responsables du projet pilote à aller de l'avant. Le succès de la participation des musées Smithsonian au projet Flickr Commons a incité ses responsables à explorer de nouvelles avenues du Web 2.0 pour mieux faire connaître les collections numériques de ces musées.

Les services de médias sociaux

En mars 2006, rappelle Russell D. James dans un article paru en 2009, il a créé une page Facebook pour la *Society of American Archivists*. Cette page avait été créée dans le but de procurer aux archivistes membres de l'association un lieu pour communiquer et échanger. En avril 2006, la page comptait plus

d'une centaine de membres et en mai 2009, au moment de la publication de l'article, elle en comptait 903 ce qui représente 18% des effectifs de la SAA. Derrière cet apparent succès, certaines hypothèses mériteraient cependant d'être vérifiées. Le groupe Facebook est un média ouvert à tous, il n'existe donc aucun moyen pour vérifier si les abonnés de la page étaient bien membres de l'association des archivistes. Entre 2006 et 2007, le nombre de membres n'a cessé de croître, mais on ne constatait que très peu d'activité sur la page. En 2008, le modérateur décida donc de poser quelques questions aux membres du groupe, notamment sur les raisons motivant leur appartenance au groupe Facebook. Certains ont alors répondu qu'ils avaient adhéré uniquement dans le but de se joindre au groupe et que depuis, cette affiliation ne présentait plus aucun intérêt pour eux. Certains se sont même plaints du trop grand nombre de questions posées par le modérateur, tandis que d'autres se sont plaints du trop grand nombre de « membres » inscrits ce qui, selon eux, pouvait gêner les tentatives de retrouvailles entre archivistes. La liste de membres était alors générée de façon aléatoire, sans ordre alphabétique ou chronologique. De plus, les rares initiatives de discussions sont tombées à plat. L'auteur se questionne même à savoir si les membres du groupe s'apercevraient d'une potentielle suppression de la page. Des solutions pour la rendre plus dynamique ont été proposées, comme l'intégration des 903 membres en tant qu'« amis Facebook », mais cette solution aurait obligé les abonnés à effectuer un tri parmi toutes les publications reçues, apportant ainsi un surcroît de travail. Chaque membre se serait donc vu obligé d'inclure tous les autres membres dans son groupe d'amis. On a aussi songé à intégrer un clavardage pour plusieurs personnes, mais seul Twitter offre présentement cette possibilité.

Cette étude démontre que l'utilisation des technologies du Web 2.0 ne rime pas nécessairement avec succès.

Les podcasts (les fichiers balados)

En octobre 2007, le *State Archives & Library Division of the Kansas Historical Society* (KSHS) a lancé un projet de mémoire numérique appelé *Kansas Memory*. Ce projet avait pour but de rejoindre la génération habituée à télécharger des contenus numérisés d'internet, soit les gens âgés dans la vingtaine et la trentaine afin de les intéresser à l'histoire et aux archives. Le public peut donc télécharger des capsules sonores d'information historique à partir du site internet de la KSHS. Les capsules consistent en des documents d'archives sonores ou en des textes lus par des narrateurs qui sont enregistrés pour être ensuite diffusés. Comme la seconde alternative nécessite beaucoup de temps et d'énergie, on tend à privilégier les documents d'archives sonores pour la diffusion. On évalue à 8 heures de travail le temps requis pour produire une seule capsule et ses coûts de production sont évalués à 200\$. Au début, une nouvelle émission était diffusée à chaque intervalle de deux semaines, mais au cours de la deuxième année, la fréquence de diffusion a été réduite à une capsule par mois en raison de compressions budgétaires et de réduction de personnel. Pour la lecture et l'enregistrement, on fait donc souvent appel à des bénévoles. Cette étude de Church (2009) démontre que la régularité de la publication accroît les chances de succès d'un *podcast*. De plus, on doit enregistrer et distribuer les capsules dans un format le plus standard possible, c'est pourquoi le format MP3 a été adopté. Lorsqu'on diffuse un document d'archives sonores, on doit toujours s'assurer que les droits d'auteurs sont respectés surtout s'il s'agit de documents musicaux. Il faut aussi faire preuve de créativité pour publiciser et faire connaître les *podcasts*, surtout en période de coupures budgétaires.

Selon l'auteur, l'évaluation détaillée du rendement d'un produit diffusé sur internet n'est pas une tâche aisée. En l'absence de sondage, on peut quand même évaluer la popularité des sujets traités et déterminer la répartition géographique

des internautes grâce au nombre de téléchargements par diffusion. Par exemple, en 2008, 34 654 téléchargements avaient été comptabilisés pour les 35 capsules diffusées, ce qui représente une moyenne de 900 téléchargements par capsule. On ne peut toutefois pas déterminer si on a rejoint le public ciblé. Malgré un budget restreint, la KSHS prévoit amorcer bientôt la diffusion de vidéos historiques en *podcast* ainsi que sur internet via le site Youtube.

Le fil RSS

À l'été 2008, la *Harold B. Lee Library* de la *Brigham Young University* a établi des fils RSS afin de faciliter la diffusion de l'information et pour donner suite à l'implantation du système de gestion de contenu WordPress. Selon Nimer (2009), le succès de l'implantation des fils RSS est, somme toute, discutable. On avait choisi cette technologie en raison de sa prétendue simplicité d'utilisation. Or, le mode de publication des événements créait davantage confusion chez les usagers. En raison de la complexité du processus de marquage et de catégorisation, les publications par fil RSS sont demeurées peu nombreuses. Quatre mois après leur implantation, le plus populaire des fils RSS ne comptait que cinq abonnés et les autres n'en comptaient aucun. Selon l'auteur, la technologie n'a pas répondu aux besoins des usagers en raison de sa complexité et de l'impossibilité de classer les événements par ordre chronologique. Les initiateurs ne comptent pas abandonner le projet pour autant, mais ils y apporteront les améliorations qui s'imposent.

Les applications composites (mashups)

Le site *Web Stones: A Guide to the Social History of Kingston* de la société d'histoire de Kingston (ON) utilise plusieurs applications combinées à plusieurs types de données dont Google Maps pour agrémenter la navigation des internautes. On peut effectuer des visites virtuelles des lieux historiques de la ville de Kingston selon différents thèmes. Par exemple, il est possible de visiter des lieux reliés à l'histoire de communautés noires, juives ou chinoises de la ville ontarienne. L'internaute n'a qu'à cliquer sur les différents marqueurs insérés aux emplacements des lieux historiques du plan de la ville pour obtenir des informations sur le lieu en question. Les auteurs précisent que les applications composites ou *mashups* sont de plus en plus utilisées en milieu archivistique. Selon Heil & Huntley (2009), on songe même à ajouter de nouvelles applications au site *Stones*, par exemple, l'indication des travaux routiers en cours pour les touristes visitant la ville.

Les wikis

Vers la fin des années 1990, les bibliothèques de l'Université de Washington (WA), ont reçu une bourse de la *Library of Congress/Ameritech* pour la numérisation de leur collection de documents qui comprend plus de 180 000 documents iconographiques, textuels et sonores. En 2006, l'auteure Lally (2009) a constaté que les collections numériques des bibliothèques recevaient de plus en plus de visites en provenance de Wikipédia. Elle a donc eu l'idée d'ajouter des hyperliens sur les pages de la célèbre encyclopédie en ligne dans le but d'augmenter le nombre de visites sur les sites contenant les collections de l'université. Les responsables du projet ont donc ajouté deux cents hyperliens aux pages de Wikipédia correspondant aux nombreux sujets de leur collection. Par exemple, un lien externe de la page de Wikipédia portant sur l'exposition *Alaska-Yukon-Pacific* de 1909 mène à une collection portant sur le même sujet sur le site de l'Université de Washington. Cette opération a accru le nombre de visites sur le site de l'université entre 2006 et 2007. En 2007, 5% des références pour les collections provenaient de Wikipédia.

Forts de cette expérience, les responsables songent maintenant à ajouter des hyperliens supplémentaires sur les pages de l'encyclopédie et prévoient aussi participer à l'édition de certaines pages de Wikipédia en y insérant des citations cliquables.

Avant de se lancer dans le Web 2.0...

Préalables

Cinq questions à se poser

Selon Theimer (2010), avant même de songer à utiliser les technologies du Web 2.0, une institution doit d'abord évaluer la fonctionnalité de son site internet. Le site doit répondre aux traditionnelles questions *5W*: *who*, *what*, *where*, *when*, et *how*. L'institution doit connaître son identité et sa mission. Elle doit connaître l'état de ses collections et les ressources dont elle dispose. Elle doit savoir où elle se situe géographiquement par rapport aux autres bibliothèques, centres d'archives et musées. Elle doit aussi connaître ses heures d'accessibilité et être en mesure de gérer son temps efficacement. Elle doit finalement connaître ses différents modes d'accès aux documents afin de répondre aux besoins des usagers.

Site internet

Un site internet bien entretenu est également de mise. Il doit répondre à certains critères d'ergonomie et d'esthétisme tels que des liens fonctionnels, une apparence soignée, des couleurs et des polices facilitant la lecture, un vocabulaire accessible et la présence d'instruments de recherche efficaces.

Buts poursuivis

On doit aussi déterminer les buts qu'on souhaite atteindre en utilisant les technologies 2.0. Par exemple, souhaite-t-on augmenter le nombre de visites sur le site internet de l'institution ou attirer de nouveaux usagers au centre d'archives.

Connaissance du public

Il est essentiel de bien connaître le public qu'on souhaite desservir en implantant ces technologies. Cherche-t-on à fidéliser un public déjà acquis ou veut-on conquérir un nouveau public, comme les jeunes dans la vingtaine? Souhaitons-nous, desservir la population locale ou rejoindre un public éloigné? Les stratégies de mise en œuvre varieront selon les réponses à ces questions.

Évaluation des résultats

Avec le Web 2.0, il peut être difficile de mesurer le succès d'un projet-pilote. Comment peut-on mesurer le succès de façon objective? Combien devons-nous compter d'« amis » sur une page Facebook pour conclure que le projet est un succès? Selon Theimer (2010), on doit évaluer les « *outputs* » (rendement) et les « *outcomes* » (résultats). Les critères de rendement doivent être établis en fonction des objectifs que l'organisme s'était fixés au départ. Par exemple, si on décide de mesurer le nombre de références reçues, il faut préciser en quoi consiste une demande de référence afin de pouvoir travailler à partir d'une définition commune. Pour obtenir des informations pertinentes, les données doivent être recueillies sciemment. Par exemple, que souhaitons-nous connaître de nos clients? Dans quel but viennent-ils consulter nos archives? Ces informations doivent donc être compilées dans un but précis. En plus de permettre d'évaluer le succès des technologies 2.0, l'évaluation permettra de mieux planifier les activités futures. Les résultats, pour leur part, ne peuvent être

mesurés de la même façon que le rendement, car ils sont de par leur nature plus abstraits. Les résultats font référence aux connaissances et aux compétences acquises ou encore à l'appréciation du public. On cherche donc à mesurer l'impact de l'implémentation des technologies du Web 2.0 sur les usagers. Ce succès peut parfois ne pas être mesurable selon les buts que l'organisme s'était fixé au départ. On donne l'exemple d'une page wiki portant sur la construction des chemins de fer. Elle avait été élaborée à l'origine comme matériel didactique pour les enseignants des écoles primaires, mais ces derniers n'ont manifesté aucun intérêt pour la page en question. En revanche, elle a fait le bonheur des passionnés de trains. Comme quoi, les bénéfices engendrés par de telles technologies sont parfois difficiles à mesurer objectivement. Néanmoins, certains critères précis qui seraient mesurés avant et après la mise en place d'une technologie du Web 2.0 devraient être déterminés. Pouvons-nous observer, par exemple, une variation dans la demande de reproductions de photographies depuis la mise en ligne d'une collection de photographies sur Flickr?

Il est bien sûr essentiel de procéder à l'analyse statistique de ces données pour les inclure dans un rapport annuel, mais il est aussi important de conserver les marques d'appréciation des usagers, comme les mots de remerciement et les rétroactions positives.

Autres aspects de gestion

Approbaton organisationnelle

Selon Theimer (2010), avant d'implémenter une technologie 2.0, l'obtention d'une forme d'approbation, même informelle, de la part des personnes-clés de l'organisation est essentielle. Si une approbation officielle est exigée, on doit s'assurer de bien présenter le projet en exposant ses bienfaits et ses risques d'échecs potentiels. Si les responsables de l'organisation font preuve de scepticisme, un cas similaire de mise en œuvre couronné de succès devrait leur être présenté.

Aspects légaux

Les principaux aspects légaux à prendre en considération pour l'élaboration d'un projet Web 2.0 dans un milieu archivistique sont les droits d'auteurs. On doit s'assurer que les documents diffusés sur internet sont libres de droits ou alors on doit obtenir la permission de les diffuser.

Charge de travail et répartition des tâches

Les blogues et les *podcasts* nécessitent un apport assidu de contenu et requièrent beaucoup de temps de travail, tandis que les wikis requièrent un entretien régulier afin de vérifier la justesse du contenu. La référence en ligne nécessite une présence pour répondre aux demandes des usagers. On doit donc identifier les tâches et déterminer qui en sera responsable. Tel que mentionné plus haut dans le cas des bibliothèques, un projet Web 2.0 qui n'a pas été mis à jour depuis plusieurs mois ne donne pas une très bonne image de l'institution.

Élaboration de politiques

Comme pour les autres aspects de l'archivistique, la mise en œuvre d'un projet Web 2.0. nécessite l'élaboration de politiques. On doit, par exemple, préciser les critères qui devront être respectés pour que le contenu apporté par les usagers soit mis en ligne. Dans quelles circonstances devons-nous demander à un abonné de modifier le contenu de sa contribution? Dans quelles circonstances devons-nous supprimer une contribution ou encore bannir

l'utilisateur? Ce ne sont là que quelques exemples de questions auxquelles les politiques devront répondre. Peut-être n'aurons-nous jamais à les mettre en application, mais elles seront utiles le jour où nous en aurons besoin.

Préservation

Vu l'instabilité des supports en ligne, il est nécessaire de déterminer quelles parties du contenu diffusé sur le Web sont à conserver et selon quelles conditions de conservation elles le seront, c'est-à-dire, les lieux et les supports appropriés pour une préservation optimale. On suggère d'effectuer des sauvegardes fréquentes et d'élaborer des procédures de création et de préservation, si l'organisation n'en possède pas déjà.

La connaissance des usagers

En nous informant sur les besoins des usagers, on est davantage en mesure d'évaluer leurs besoins et de connaître leur niveau de satisfaction quant aux services offerts. Un projet Web 2.0 pourrait contenir les questions suivantes : « Comment avez-vous entendu parler de nous? », « Cette information vous a-t-elle été utile? » ou « Cochez de 0 à 5 ».

Conclusion

La revue de la littérature effectuée nous a permis de constater la nouveauté du sujet exploré. Le résumé de lectures sur les bibliothèques en 2009 nous avait fait découvrir les initiatives de mise en œuvre des technologies de Web 2.0 au milieu des bibliothèques. Par la suite, nous avons ainsi pu explorer les différentes possibilités d'implémentation des diverses technologies du Web 2.0 au milieu archivistique. Les études de cas citées nous démontrent l'effervescence de la recherche et de l'innovation en ce domaine. Nous avons pu identifier par ces études de cas différents exemples de mise en œuvre des diverses technologies du Web participatif dans le milieu archivistique. Plusieurs projets étudiés avaient été couronnés de succès, tandis que d'autres n'avaient pas rencontré le succès espéré.

Nous avons vu quelles étaient les mesures à prendre avant d'implanter ces technologies, ainsi que l'évaluation de leur mise en œuvre et les différents aspects de gestion, y compris légaux, qui doivent être pris en considération. Avec les nombreux succès reliés à l'implantation du Web 2.0 dans des centres d'archives, aucun archiviste ne pourra mettre en doute le bien-fondé de ces technologies. La numérisation et la mise en ligne des collections créent des attentes chez les nouveaux usagers internautes. S'ils ne veulent pas paraître « démodés » les services d'archives devront s'adapter à la demande des clients. Certains craignent que la numérisation et la mise en ligne de documents d'archives contribuent à la décontextualisation ? Si c'est le cas, le nouveau défi de l'archivistique consistera selon Theimer (2010) à trouver un juste équilibre entre le contexte d'origine des documents et la décontextualisation causée par le Web.

Les bibliothèques et les centres d'archives utilisent les mêmes technologies du Web 2.0. Les centres d'archives ont commencé à les adopter peu de temps après le milieu bibliothécaire. Par contre, d'après ce que nous avons vu avec les études de cas, le milieu archivistique détient un plus vaste potentiel de mise en œuvre que les bibliothèques.

En milieu archivistique, on peut utiliser ces technologies pour diffuser des documents sur des supports très variés grâce à des technologies, elles aussi, très variées. Il est possible en effet de diffuser des documents textuels, iconographiques, sonores, tout comme des images en mouvement. Avec

l'exemple de Coca-Cola, on constate que les technologies peuvent être également utilisées par l'entreprise privée.

Selon Kemper (2008), les deux milieux utilisent les technologies du Web 2.0, mais le milieu archivistique doit développer sa propre utilisation du Web 2.0.

Archives 2.0 will not be Library 2.0. Archives 2.0 will not merely mirror the actions taken by our colleagues in libraries. No, Archives 2.0 must grasp the values and ethics of Web 2.0, understand the Web 2.0 technologies, and then muster up the courage and envision how these elements can solve the problems facing archives and archivists.

Même si les bibliothèques ont exploité les technologies du web avant les centres d'archives, ces derniers, pour la mise en valeur de leurs fonds, ont plus à gagner de leur utilisation.

Bibliographie

Arsenault, Da Sylva et al. 2009. La recherche d'information. In *Introduction aux sciences de l'information*, sous la dir. de Jean-Michel Salaün et Clément Arsenault, 101-158. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.

Boivin, Daniel. 2009. Services Web 2.0 et bibliothèques canadiennes. *Argus* 38, no 1:34-36.

CEFRIO Léger Marketing. 2008. *NETendances – Rapport abrégé Final*. Montréal.

Chicoine, Pierre. 2008. La bibliothèque 2.0 émerge à Québec. *Argus* 37, no 2:11-12.

Church, Michael A. 2009. *Archives to Earbuds: Podcasting Digital Collections at the Kansas Historical Society*. <<http://lib.byu.edu/sites/interactivearchivist/case-studies/podcasting-at-kshs/>> (consultée le 18 novembre 2010).

Davis, Ian. 2005. Talis, Web 2.0 and All That. *Internet Alchemy* <<http://iand.posterous.com/2005/07/talis-web-20-and-all-that> > (consultée le 5 décembre 2010).

Edmunson-Morton, Tiah. 2009. Talking and Tagging: Using CONTENTdm and Flickr in the Oregon State University Archives. *The Interactive archivist*. <<http://lib.byu.edu/sites/interactivearchivist/case-studies/flickr-at-osu/>> (consultée le 18 novembre 2010).

Francis et Quesnel. 2007. Documentaliste. *Sciences de l'information* 44, no 1 : 58-63.

Heil, Jeremy & Frank Huntley. 2009. *Stones: Using Mashups to Understand a City's Social Tapestry*. <<http://lib.byu.edu/sites/interactivearchivist/case-studies/stones/> > (consultée le 18 novembre 2010).

Holmberg, Huvila et al. 2009. What is Library 2.0? *Journal of documentation* 65, no 4: 668-681.

James, Russell D. 2009. Using Facebook to Create Community: The SAA Group Experience. *The interactive Archivist*.

<<http://lib.byu.edu/sites/interactivearchivist/case-studies/facebook-saa-group/>>
(consultée le 18 novembre 2010).

Kalfatovic, Martin R. et al. 2009. Smithsonian Team Flickr: a library, archives, and museums collaboration in web 2.0 space. *Archival Science* 8, no 4: 267-277.

Kemper, David. 2008. *What Library 2.0 Can Teach Archives 2.0*.
<<http://digitalpermanence.blogspot.com/2008/10/what-library-20-can-teach-archives-20.html>> (consultée le 18 novembre 2010).

Lally, Ann. 2009. Using Wikipedia to Highlight Digital Collections at the University of Washington. *The Interactive Archivist*.
<<http://lib.byu.edu/sites/interactivearchivist/case-studies/wikipedia-at-uw/>>
(consultée le 18 novembre 2010).

London Public Library. *Blogs*. <<http://www.londonpubliclibrary.ca/blog>>
(consultée le 2 décembre 2010).

Mooney, Philip F. 2009. The Blog as an Archival Tool: Coca-Cola Conversations. *The Interactive Archivist*
<<http://lib.byu.edu/sites/interactivearchivist/case-studies/blog-at-coca-cola/>>
(consultée le 18 novembre 2010).

Nimer, Cory L. 2009. RSS at Brigham Young University. *The Interactive Archivist*. <<http://lib.byu.edu/sites/interactivearchivist/case-studies/rss-at-byu/>>
(consultée le 18 novembre 2010).

O'Reilly, T. 2005. *What is Web 2.0? Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>> (consultée le 2 décembre 2010).

Table de concertation des bibliothèques québécoises. 2009. *Perceptions et satisfaction des québécois à l'égard des bibliothèques : faits saillants*. Léger Marketing, juin, 19 p.

Tascheau, Olivier. 2009. Vous pouvez poser vos questions à Ubib fr. *Archimag*, no 224 : 24.

Theimer, Kate. 2010. *Web 2.0 tools and strategies for archives and local history collections*. New York: Neal-Schuman Publishers.