

## ONLINE INFORMATION 2007 - Appliquer le Web 2.0 : innovation, impact et implémentation

Ariane Rezzonico,  
Ecole de Gestion, Genève

*Mots-clés*

*Congrès Online Information, Web 2.0*

Le congrès Online s'est tenu à Londres du 4 au 6 décembre 2007. Cette 32ème édition a rencontré un succès très important puisque 900 participants représentant 43 pays ont assisté aux nombreuses conférences proposées. Les professionnels participant à cette conférence sont bibliothécaires dans le secteur public ou privé, documentalistes, managers de l'information, spécialistes des NTIC, courtiers, architectes de l'information, spécialistes de knowledge management, webmaster, éditeurs, diffuseurs de contenu, etc.

Les nombreux changements dans les organisations liés à l'évolution du web 2.0 expliquent ce succès et l'on sent aussi une certaine peur de l'avenir exprimée parmi la profession des bibliothécaires en Grande Bretagne. On assiste actuellement à un manque de repères et les thèmes du congrès étaient tout à fait dans l'air du temps et de nature à conforter certains professionnels dans leurs pratiques ou consolider leurs connaissances.

Afin de renforcer les liens entre les participants du congrès, un blog les invitait à commenter les conférences et, nouveauté 2007, ils pouvaient se retrouver sur Facebook. En 2006, beaucoup de conférenciers avaient présenté des expérimentations autour du web 2.0. L'année 2007 a permis de montrer à quel point l'utilisation des réseaux sociaux au sein des organisations devenait courante.

Jimmy Wales, fondateur de Wikipedia a ouvert les feux en revenant sur le travail accompli et en présentant leur nouveau projet WIKIA <sup>(1)</sup>. Wikia est un moteur de recherche basé, comme Wikipedia, sur la communauté des internautes et contrairement à Google, offrant plus de transparence sur son fonctionnement (le code est en open source). Les internautes sont invités à évaluer les résultats et participent à la création de mini-articles de synthèse sur le terme de recherche. Cet outil veut se distinguer de Google par la qualité des résultats et la protection des données privées. Actuellement, l'outil n'est pas encore performant pour réellement concurrencer Google.

Jimmy Wales s'engage dans la mise à disposition de l'encyclopédie sur le continent africain en s'impliquant personnellement dans les projets sur le terrain. Il souhaite que l'encyclopédie rassemble toujours plus d'articles dans des langues actuellement peu représentées. Quant à la fiabilité des informations, il reste toujours prudent en conseillant aux utilisateurs de l'encyclopédie de confronter les informations sur d'autres sources, Wikipedia n'étant pas une source académique !

## 1. Les moteurs de recherche : nouveaux acteurs

De nombreux spécialistes des moteurs de recherche ont présenté les dernières innovations dans ce domaine et nous pouvons retenir quelques outils intéressants pour leurs fonctionnalités tels que Facbites.com <sup>(2)</sup> ou Intelways.com <sup>(3)</sup>. Le premier permet de découvrir dans quel contexte est utilisé un terme de recherche en proposant des résultats sous la forme de phrases extraites des pages. On peut éviter ainsi d'ouvrir des pages qui n'ont pas de lien avec le contenu de notre recherche. Le second offre la possibilité d'effectuer une recherche puis de sélectionner toute une série d'outils dont certains du web 2.0 offrant une comparaison des résultats. Grâce à une série de boutons, on navigue d'un outil à l'autre à travers une interface très conviviale. Ces deux outils sont utiles pour démarrer des recherches.

Tous les spécialistes relèvent que l'utilisation de plusieurs outils pour une recherche professionnelle renforce la pertinence car la couverture du web n'est pas identique d'un outil

à un autre et les paramètres de classement et de recherche diffèrent sensiblement. Quant à la notion de "privacy", beaucoup de conférenciers l'ont évoquée en rappelant les liens entre moteurs de recherche, sociétés publicitaires, outils de création de blogs, réseaux sociaux etc. Une image du New York Times illustre bien cette problématique en imaginant l'interface de Google en 2084 <sup>(4)</sup>! Ces alliances avec les sociétés publicitaires permettent aux moteurs de recherche d'avoir accès à une masse d'information sur les internautes et leurs pratiques sur le web (sites consultés, mots clés, achats). La recherche de blogs, de personnes, de réseaux sociaux, de podcasts, de flux RSS devient très importante et les outils ont tous développé des fonctionnalités offrant ce type de recherche. Des outils permettent d'ailleurs une compilation des résultats sur une même page en présentant ces différents types d'information. L'intégration de types de documents hétérogènes parmi les résultats est toujours plus importante. La recherche autour d'une personne ou d'une organisation est toujours plus accessible grâce à des outils comme LinkedIn <sup>(5)</sup>. Cet outil propose un répertoire des internautes inscrits auquel on accède sans s'identifier. Toutefois, pour consulter un profil plus complet, il faut s'identifier.

## 2. Les bibliothèques: l'impact des outils du web 2.0

Confrontées à des publics issus de la "génération Google", les bibliothèques ont présenté des applications utilisant YouTube, Second Life, Facebook ou des développements autour des OPAC. Ces derniers sont beaucoup plus proches de ce que proposent depuis longtemps déjà des sites comme Amazon. L'idée est d'aller chercher leurs usagers là où ils se trouvent en leur offrant des applications utiles à leurs besoins. Comme exemple, on peut retenir des présentations des événements de la bibliothèque sur YouTube ou de l'équipe des bibliothécaires <sup>(6)</sup>. La présentation de l'actualité de la bibliothèque sous forme vidéo prend du temps mais semble rencontrer un grand succès. D'autres ont choisi ce moyen pour présenter tous les services de la bibliothèque ou de ses ressources. La British Library a engagé une personnalité connue du public pour cette présentation.

Les OPAC évoluent également en fonction de ces nouveaux outils. La recherche dans les catalogues se transforme et intègre des suggestions orthographiques (did you mean?) à l'instar de Google, des conseils de lectures (ceux qui ont emprunté tel document ont également emprunté tel autre) comme le proposent de nombreux services commerciaux (iTunes, Amazon, etc.). Tout est fait pour encourager la serendipité. Les lecteurs peuvent ajouter des commentaires, classer les documents selon leurs préférences. La recherche visuelle permet de voir quels sont les termes les plus utilisés et l'on peut les mettre en relation avec les emprunts.

## 3. Les entreprises 2.0 : knowledge management, réseaux sociaux et intelligence collective

Les jeunes collaborateurs engagés dans les entreprises arrivent avec d'autres méthodes de travail et une grande pratique des réseaux sociaux. Il est donc difficile de leur demander d'utiliser l'e-mail pour travailler sur des projets ! Tant IBM que Microsoft ont intégré depuis déjà plusieurs années le web 2.0 dans leur manière de travailler. Les blogs sont utilisés pour communiquer tant à l'interne qu'à l'externe. Ils permettent également de documenter et organiser son propre travail. Le blog produit parfois des connexions inattendues : des personnes qui ne se connaissent pas entrent en communication et partagent des savoirs. Les

employés peuvent mettre leurs photos, ajouter des données (tags) et l'on peut ainsi savoir qui est expert dans quels domaines. Chez IBM, des conférences sont organisées sur Second Life permettant ainsi à tout le monde d'y assister. Ces entreprises créent des mondes virtuels pour s'initier à de nouvelles techniques, rencontrer des personnes ou partager des contenus. Tous les conférenciers ont insisté sur l'importance de distinguer les espaces publics et privés afin de protéger les données sensibles. Le succès de ces applications et de leur utilisation importante dans certaines organisations est totalement dépendant du temps dont dispose le collaborateur pour intégrer ces nouvelles pratiques dans son travail. Certains managers l'ont compris et les conférenciers ont insisté sur cet aspect important.

#### 4. L'exposition professionnelle : reprer les nouveauts

Pour conclure, quelques mots sur l'exposition professionnelle. Elle rassemble plus de 250 exposants provenant de différentes sphères professionnelles (fournisseur de contenu, gestion de contenus, associations, etc). Elle offre une très belle vitrine à ces exposants qui rencontrent les milliers de visiteurs présents durant ces trois jours. Enfin, une centaine de séminaires gratuits permet de découvrir de nouvelles interfaces de bases de données, d'apprendre des techniques de recherche sur le web ou d'identifier les compétences des professionnels de demain.

Si cette édition 2007 a peu évoqué le web 3.0 voire 4.0, il semble certain que la prochaine conférence de 2008 [\(Z\)](#) abordera de manière plus approfondie ces thématiques. Le rendez-vous est fixé du 2 au 4 décembre à Londres.

## NOTES

<sup>(1)</sup><http://www.wikia.com/wiki/Wikia>

<sup>(2)</sup><http://www.factbites.com>

<sup>(3)</sup>[www.intelways.com](http://www.intelways.com)

<sup>(4)</sup><http://www.nytimes.com/imagepages/2005/10/10/opinion/1010opart.html>

<sup>(5)</sup><http://www.linkedin.com>

<sup>(6)</sup>Lea bibliothèque du Williams College présentent son quipe – The L-Team – sur YouTube à l'adresse :  
<http://www.youtube.com/watch?v=YwCUtpbUWgk>

<sup>(7)</sup><http://www.online-information.co.uk/online07/index.html>