

Internet, c'est la mobilité. Et les bibliothèques?

Le concept de M-Library ne serait pas envisageable sans l'Internet, synonyme de mobilité. Ce sont d'abord les bibliothèques universitaires, puis les bibliothèques publiques qui ont mis en oeuvre des applications et des services pour les utilisateurs de smartphones. Malgré l'augmentation vertigineuse de l'utilisation de ces téléphones dits intelligents et autres tablettes PC, nombreuses sont toutefois les bibliothèques qui en sont encore aux premières réflexions et aux prototypes d'applications.

L'arrivée des iPhones en 2008 et des iPads en 2010 a permis à l'Internet mobile de s'établir dans de larges cercles d'utilisateurs, aux Etats-Unis et en Europe.

La bibliothèque à portée de main

Qu'est-ce qu'une M-Library? Il y a unanimité sur le fait que certaines fonctions Web 2.0 doivent être remplies pour mériter ce nom, à savoir: la participation, la collaboration et l'interaction, ainsi que la transmission de l'information sur smartphones et tablettes PC via la technologie de la téléphonie mobile.

La fonctionnalité et la connectivité d'un smartphone sont plus poussées que celles des téléphones portables classiques. Les utilisateurs de smartphones peuvent également y ajouter des programmes («Apps») avec de nouvelles fonctions, applications plus ou moins contrôlées par le fabricant de l'appareil. Un smartphone (ou téléphone intelligent) est donc un mini-ordinateur portable et ultracompact avec lequel on peut également téléphoner.

La tablette PC est quant à elle un ordinateur portable de la forme d'une ardoise équipée d'un écran tactile utilisable avec un stylet ou avec les doigts. Depuis l'arrivée des iPads sur le marché en mai 2010, ce type d'appareils semble s'imposer rapidement auprès du public.

De nombreux quotidiens offrent des applications pour leur édition numérique, comme le journal *The Daily*, le premier sur le marché à n'être disponible que sur tablette PC. A relever également que Amazon a vendu pour la première fois à Noël 2010 plus de e-books que de livres imprimés.

Nouvelles possibilités, nouveaux besoins

Aujourd'hui, les utilisateurs de smartphones peuvent accéder directement aux services de Google pour localiser le restaurant ou le commerce le plus proche. On cherche dans Wikipedia la définition d'une expression inconnue lue dans le journal. Les traducteurs se rabattent quant à eux sur Leo. L'utilisateur satisfera à l'avenir son besoin d'information et de divertissement là où l'accès sera le plus simple, via le smartphone ou la tablette PC.

On pense généralement, dans les cercles des bibliothèques suisses, que la M-Library n'est qu'un canal de distribution supplémentaire pour l'offre bibliothécaire. Cette vue est trop simpliste à mon sens. La M-Library permet en effet une gestion plus efficace et un meilleur soutien des usagers par les collaborateurs et les collaboratrices de la bibliothèque.

La multimédialité d'Internet mobile permet par exemple une visite guidée audio de la bibliothèque ou l'affichage de plans de situation des médias et des bibliothèques après une recherche OPAC. Ce sont là des services qui représentent une plus-value pour les usagers. En outre, les services payants peuvent certainement être comptabilisés sur la facture du téléphone portable.

La technologie: pas suffisante, mais utile

Grâce au SMS, à Twitter et aux applications Web 2.0, les bibliothécaires peuvent servir plus d'usagers et sans que ces derniers aient besoin de se rendre à l'infodesk. La technologie est modulable et peut être mise en œuvre en fonction des moyens financiers de la bibliothèque. Les possibilités sont multiples: de la simple application SMS qui permet d'avertir l'utilisateur des délais de prêt écoulés, jusqu'aux services multimédias. Les systèmes de gestion des droits numériques intégrés dans les smartphones et les tablettes PC permettent une utilisation des médias numériques conformes à la licence accordée.

Nouvelles possibilités, nouvelles compétences

L'introduction d'une M-Library présuppose que les collaborateurs de la bibliothèque possèdent les connaissances de base de l'utilisation des smartphones et des tablettes PC. A quoi il faut ajouter une meilleure disponibilité, la bibliothèque devant pouvoir réagir très rapidement aux demandes de ce type.

D'autre part, les prestations comme «Ask a librarian» demanderont plus de temps aux bibliothécaires. Et l'on devra mieux connaître les ressources informationnelles.

Helene Blowers de la Columbus Metropolitan Library a énuméré comme suit les avantages des services de la M-Library comme application Web 2.0¹:

- Always on the move – toujours en route
- Engaging conversation – encourage le dialogue
- Always on – toujours atteignable
- Encouraging participation – promeut la participation
- Always connected – toujours connecté
- Enabling collaboration – promeut la collaboration

Nouvelles exigences et nouveaux défis

Des applications spécifiquement destinées au système d'exploitation du smartphone devront être développées pour l'Internet mobile. Le format HTML 5, conçu pour représenter les pages web, devrait le rendre plus simple, mais l'on n'en connaît pas encore tous les détails. A moyen terme, les applications mobiles contiendront moins de texte et seront semblables à nos actuelles pages web. Les derniers modèles de smartphones intègrent de plus en plus de fonctionnalités et sont en passe de devenir les couteaux suisses des appareils portables. Téléphoner en est presque devenu secondaire. Celui qui achète un smartphone veut tout d'abord être online, mais aussi photographe, écouter de la musique, regarder des vidéos ou l'utiliser comme instrument de navigation.

Les possibilités de l'Internet mobile augmenteront grâce au cloud-computing, qui ne cessera de gagner en importance. L'appareil portable utilisé nécessitera moins de puissance de calcul, moins de batteries et deviendra donc encore plus compact, et les écrans plus grands.

Selon une étude de la firme Metrix, à Zurich Voir le communiqué de presse de Metrix, en septembre 2010: [http://www.net-metrix.ch/sites/default/files/files/NET-Metrix%20New %20Products/NET-Metrix-Mobile/Medienmitteilungen/NMM_PR_20100920_d.pdf](http://www.net-metrix.ch/sites/default/files/files/NET-Metrix%20New%20Products/NET-Metrix-Mobile/Medienmitteilungen/NMM_PR_20100920_d.pdf), un Suisse sur quatre utilise l'Internet mobile. Les hommes sont près de deux fois plus nombreux à le faire que les femmes. Si les internautes de 14 à 19 ans forment une belle cohorte, le gros des utilisateurs est constitué des 20 à 39 ans. Les utilisateurs occupent souvent des emplois à temps plein et gagnent plus de 10 000 francs suisses par mois. Exactement le type d'utilisateurs que l'on ne rencontre pas beaucoup dans de nombreuses bibliothèques. Alors que les bibliothèques ignorent ce groupe d'utilisateurs, alors des prestataires comme PaperC, World-Cat, Ebscohost Mobile et Wikipedia sont quant à eux déjà prêts avec des applications mobiles.

Le développement de nouveaux services mobiles requiert de la créativité et de l'imagination de la part du personnel des bibliothèques. Certes, il faudra encore attendre des années avant que le nouveau standard LTE (Long Term Evolution) ne s'impose et qu'apparaissent sur le marché des smartphones compatibles et vraiment intelligents. Cela étant, on peut déjà se faire une idée du potentiel que recèlent ces technologies avec, par exemple, les services de localisation géographique et de réservation en ligne. Il est en outre possible de savoir à tout moment, via Foursquare, Facebook et Google Latitude, où se trouvent nos amis, pour autant bien sûr que ceux-ci le veulent bien. On pourrait mentionner encore la communication en champ proche ou Near Field Communication (NFC), une communication sans-fil qui permet l'échange d'informations entre des périphériques. On s'attend maintenant à une autre percée: les services de paiements mobiles. Autrement dit, il suffira d'avoir son portable à la main pour payer à la caisse du supermarché ou de la station-service. Appareils, applications et standards ne cessent donc de se développer.

Quand développera-t-on des prestations idoines pour les bibliothèques?

Un ouvrage sur le sujet: The Anywhere Library – Primer for the Mobile Web By Courtney Greene, Missy Roser and Elizabeth Ruane, Chicago, 2010

Ce petit ouvrage d'introduction à la thématique de la M-Library, écrit par des praticiennes expérimentées, ne fait peut-être que 71 pages, mais regorge de conseils pratiques tirés des expériences faites dans le cadre de projets de M-Library. Il décrit également des expériences de gestion de projet et de marketing pour une application spécifique. On ne saurait assez insister sur l'importance de ces deux thèmes pour une introduction réussie d'une nouvelle application et d'une nouvelle offre de prestations dans la bibliothèque.

Le livre présente de manière simple et pragmatique les éléments d'une M-Library tout en reconnaissant d'emblée qu'il n'existe pas encore à ce jour de solutions toutes faites. Les auteurs montrent en revanche quels éléments une telle solution doit comporter. Le pragmatisme et l'expérience des auteures se révèlent notamment dans la présentation des possibilités d'utiliser, dans les bibliothèques, le code QR en lien avec les smartphones. Comparée à l'onéreuse technologie RFID introduite dans certaines bibliothèques suisses (et si l'on se réfère aux premiers rapports à ce sujet), la technologie du code QR semble bien être plus simple, plus efficace et meilleur marché.

Le chapitre consacré au marketing montre que les auteurs ont également une solide expérience dans ce domaine. Tout au début, elles parlent de l'élément fondamental de toute stratégie marketing, à savoir la «Staff Advocacy», ou l'importance de convaincre les collaboratrices et les collaborateurs, condition sine qua non si l'on entend introduire cette nouvelle prestation. Si les collaborateurs sont en effet réservés quant au concept de M-Library, difficile d'imaginer que les usagers pourront s'en convaincre de l'utilité.

On ne saurait trop recommander la lecture de ce petit ouvrage à toutes celles et ceux qui veulent se familiariser avec le concept de M-Library. Outre les conseils pratiques, la littérature proposée à la fin renvoie à une foule d'ouvrages qui traitent de tous les thèmes abordés dans ce petit livre. Seul bémol peut-être: la liste des liens donnée en annexe n'est déjà plus à jour, bien que l'ouvrage ait été publié en 2010 ...

¹ <http://www.slideshare.net/hblowers/social-media-edge-feb-2010>.



Stephan Holländer

Stephan Holländer unterrichtet an der HTW Chur sowie an der HEG Genève. Als Beauftragter für Weiterbildung des BIS ist er zudem für die berufliche Weiterbildung aktiv.

Daneben bietet er mit seiner eigenen Firma umfassende Beratung in den Bereichen Archiv, Bibliothek, Dokumentation und Wissensorganisation an.

Stephan Holländer war während vielen Jahren Redaktor für arbid.

Auch heute noch steuert er Fachartikel bei, weiter publiziert er regelmässig im deutschen Online-Nachrichtendienst

[Password Online](#)

für die Informationsbranche.