

Articles du 23 Novembre 2007

Dans cette édition :

1. Le réseautage personnel, les jeunes et votre site Web
2. Europe : les services publics en ligne atteignent maintenant le niveau transactionnel

1. Le réseautage personnel, les jeunes et votre site Web

De plus en plus populaires auprès des jeunes, les sites de réseautage personnel permettent de rencontrer des gens, de partager de l'information et d'échanger des idées. Selon une étude de Pew Internet and American Life Project, à l'automne 2006, plus de la moitié (55 %) des Américains âgés de 12 à 17 ans vont sur ce type de sites, notamment pour communiquer avec leurs amis ou pour en connaître de nouveaux.

En 2006, le site Web destiné aux jeunes (nommé eVolver) de la bibliothèque publique de Denver a ouvert un compte sur MySpace. L'expérience s'est avérée fort positive puisque l'achalandage d'eVolver a connu une croissance de 41 % au cours de l'année suivant la présence de la bibliothèque sur le site de réseautage personnel. Angela Sigg, conceptrice de contenu Web à la bibliothèque, n'est pas étonnée du succès remporté par le projet. Selon elle, plusieurs adolescents ne se sentent pas à l'aise ou « à leur place » dans une bibliothèque. Pour rejoindre les jeunes, il faut aller là où ils sont, soit sur le Web. Le projet MySpace avait pour but de leur faire découvrir une nouvelle image de la bibliothèque afin qu'ils découvrent — ou redécouvrent — cet univers documentaire.

L'initiative de la bibliothèque publique peut s'adapter facilement à d'autres milieux ou secteurs (commerce, culturel, social, etc.). Vous le constaterez à la lecture de ces conseils qui vous permettront de bénéficier des atouts du Web 2.0 :

- 1- Développez une section destinée spécifiquement aux jeunes dans votre site Web.
- 2- Ouvrez un compte sur un site de réseautage personnel prisé par les jeunes. Selon comScore Media Metrix, en janvier 2007, les internautes québécois âgés de 2 à 17 ans ont consulté, entre autres, ces sites (en ordre de préférence): Skyblog.com, Piczo.com, Doyoulookgood.com et Myspace.com. Toutefois, plusieurs palmarès, dont celui de comScore, de Hitwise et de Nielsen//NetRatings, proclament MySpace comme le premier choix des internautes.
- 3- Proposez des ressources et des activités en ligne susceptibles d'intéresser les jeunes sur votre site de réseautage personnel : blogues, cartes virtuelles, fonds d'écran, clavardage, jeux, suggestions, etc. Organisez des concours de photos, de vidéos (YouTube), etc. Inspirez-vous du site Adomonde, de la section Sites super pour ados de Bibliothèque et Archives Canada ou de la Zone jeunesse de Radio-Canada. Le but étant qu'ils apprécient le site, qu'ils y retournent souvent et que leur visite dure le plus longtemps possible !

4- Publiciser vos sites en les annonçant et en créant des hyperliens : 1- de votre site Web général vers celui pour les jeunes, 2- du site pour les jeunes vers celui de réseautage personnel, et 3- du site de réseautage personnel vers celui pour les jeunes.

Les jeunes ont besoin de s'exprimer. Ils le font sur plusieurs sites. Pourquoi pas sur le vôtre ?

Rédactrice : Isabelle Poulin, chargée de veille, CEFRIO

Sources :

comScore (2007). « Social networking goes global », 31 juil.
<http://www.comscore.com/press/release.asp?press=1555>

Gauder, Brad (2007). « Social networking drives teen library usage », *NextSpace*, OCLC, sept. <http://www.oclc.org/nextspace/007/advocacy.htm>

Hitwise (2007). « MySpace receives 79.7 percent of social networking visits », 21 mai.
<http://www.hitwise.com/press-center/hitwiseHS2004/socialnets.php>

Lenhart, Amanda, et Mary Madden, Mary (2007). *Social networking websites and teens : an overview*, Pew Internet and American Life Project, 3 janv., 10 p.
http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_SNS_Data_Memo_Jan_2007.pdf

Moskalyuk, Alex (2007). « Top social networking sites in september 2007 », *ZDNet*, 24 oct.
<http://blogs.zdnet.com/ITFacts/?p=13360>

Office québécois de la langue française. Réseautage personnel.
http://w3.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index1024_1.asp

Simard, André (2007). « Web: les filles échangent, les gars jouent », *Technaute*, 6 mars.
http://technaute.cyberpresse.ca/nouvelles/texte_complet.php?id=81,12399,0,032007,1335904.html&ref=interlogic

Sites mentionnés dans l'article :

- Adomonde: <http://www.adomonde.qc.ca/>
- Bibliothèque et Archives Canada. Sites super pour ados : <http://www.collectionscanada.ca/education/008-2020-f.html>
- Denver Public Library Teens eVolver : <http://teens.denverlibrary.org/>
- MySpace. eVolver : Denver Public Library Teens : http://www.myspace.com/denver_evolver
- Radio-Canada. Zone jeunesse : <http://www.radio-canada.ca/jeunesse/>
- YouTube : <http://www.youtube.com/>

2. Europe : les services publics en ligne atteignent maintenant le niveau transactionnel

Pour la septième année consécutive, Capgemini a publié une mesure des progrès en matière de services publics en ligne à travers l'Europe. L'offre de service en ligne des 27 pays de l'Union européenne, ainsi que de l'Islande, de la Norvège, de la Suisse et de la Turquie, a été analysée, ce qui représente 14 000 sites et 5000 agences publiques. L'étude a été menée pour le compte de la Commission européenne.

Deux principaux indices ont été calculés pour 20 services publics de base offerts dans les pays à l'étude. Capgemini a attribué à l'indice de sophistication (online sophistication), soit le niveau d'interactivité des services publics en ligne, une note moyenne de 76 %, pour les 31 pays étudiés. Selon son échelle de maturité, ce résultat s'approche du niveau dit transactionnel, alors qu'en 2006 l'indice avait atteint un niveau d'interaction bidirectionnelle avec formulaires électroniques. Fait marquant : un écart de près de 50 % sépare le pays le plus avancé, l'Autriche, du pays le moins avancé, la Bulgarie.

Le second indice concerne la disponibilité des services publics, particulièrement le nombre de services totalement disponibles en ligne (full online availability). Ainsi, en 2006, la moitié (50 %) des services publics étudiés étaient entièrement disponibles en ligne, proportion qui atteint 58 % en 2007. Cela signifie qu'il y a davantage de services publics efficaces en ligne pour les citoyens et les entreprises. Dans cette catégorie, c'est l'Autriche qui se démarque avec une offre entièrement électronique de ses services (100 %). La République de Malte (95 %) se classe en deuxième position pour la disponibilité de ses services en ligne tandis que le Portugal (90 %) arrive troisième.

Pour une première fois cette année, un troisième indicateur a été élaboré, soit l'indice d'expérience de l'utilisateur (user centricity). L'indice est composé de mesures sur les politiques de sécurité des données, la réduction du fardeau administratif, l'offre de modes de services alternatifs et la conformité avec les standards d'accessibilité (WAI). La note moyenne pour les 31 pays s'est avérée plutôt modeste, soit de 19 %. Seulement trois pays ont obtenu des résultats supérieurs à 30 % : l'Autriche, la Norvège et la Bulgarie. Fait surprenant, seulement 5 % des sites visités sont conformes avec les normes WAI. En 2005, cette proportion atteignait 3 %, il ne s'agit donc que d'une mince progression.

Rédactrice : Sophie Poudrier, analyste-conseil, et Sabrina Côté, analyste en statistique, CEFRIO

Sources :

European Commission (2007). « EU benchmark survey confirms member states making significant progress in e-government », 20 sept.

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=3634

Wauters, Patrick, Matthias Nijsken et Jeroen Tiebout (2007). *The user challenge : benchmarking the supply of online public services : 7th measurement*, European Commission, sept., 122 p.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>