

Formation initiale des bibliothécaires d'État

PPP / Octobre 2009

**Mise en place du volet documentaire
du portail scientifique de l'Université
de la Nouvelle-Calédonie**

Gestion de projet

Olivia GUINOIS

Sous la direction de Monsieur Dominique MANIEZ
Professeur associé à l'ENSSIB

Remerciements

Je tiens à remercier plus particulièrement

Dominique MANIEZ pour sa disponibilité, son écoute et la pertinence de ses conseils.

Caroline GAYRAL pour m'avoir permis de faire ce stage dans de bonnes conditions au SCD de Lyon 2, Françoise BARRE pour son accueil chaleureux et son humeur sympathique et Kareen LOUEMBE pour ses encouragements et ses conseils.

Gaëlle GAUVRIT, Philippe BESNIE, Corinne AMPLE et Célestine TARTAS-VILI du SCD de l'Université de la Nouvelle-Calédonie pour leur soutien et leurs conseils méthodologiques.

Monsieur TOURAIVANE, Sébastien POUILLET et Philippe RICHARD du CRI de l'Université de la Nouvelle-Calédonie pour leurs informations précieuses quant au portail scientifique et à ses aspects techniques.

Nicolas TRUCHAUD du service SENTIER de l'Université de Lyon 2 pour notre conversation téléphonique au sujet de KSUP et de ses fonctionnalités.

Raphaëlle BATS du SCD de Lyon 1, Damien AUBRIER de l'ICOM, Cécile PERRIER du SCUIO de Lyon 2 et Olivier LEGENDRE (ex-stagiaire au SCD de Lyon 1) pour le partage de leur expérience.

Un merci particulier à Marie-Noëlle LAROUX et Stéphane BRUERE du SCD de Lyon 2 avec qui j'ai travaillé sur la refonte du WEBETU.

A mes collègues lyonnais pour leur accueil et leur soutien.

A mes relecteurs qui se reconnaîtront.

Sans oublier l'ensemble de mes collègues de la FIBE S.

Un grand merci à Cyril et Arthur pour leur présence à mes côtés.

Résumé :

Le projet du portail scientifique de l'Université de la Nouvelle-Calédonie (UNC) vise à mettre en place des synergies entre l'UNC, l'IRD, l'IAC, l'IFREMER et l'UPF dans le but de définir une politique de valorisation scientifique partagée par toutes ces institutions. Aussi, dans ce cadre et dans un contexte marqué par l'explosion de l'offre des ressources numériques, le service commun de la documentation (SCD) est naturellement amené à s'intéresser à son évolution, en se posant la question de son incorporation à ce nouvel environnement. Le SCD de Nouméa envisage donc de mettre en place des services documentaires adaptés à la communauté scientifique calédonienne. Afin d'accompagner fortement ces évolutions et ces nouvelles manières de travailler, le SCD de Nouméa prévoit aussi de mener une réflexion sur les outils à mettre en place, l'ergonomie et l'agrégation de ces services. Conscient que tout cela suppose un changement majeur dans les habitudes de travail, cette intégration pourra nécessiter au fur et à mesure des ajustements fonctionnels, à la marge ou centraux, compte-tenu des difficultés techniques et organisationnelles d'un tel projet que l'on pourrait qualifier de concept et d'application technique complexes car évolutifs.

*Descripteurs : Université de la Nouvelle-Calédonie -- Service commun de documentation --
Nouméa*

Abstract:

The scientific portal project of the University of New Caledonia (UNC) aims to develop synergies between the UNC, IRD, IAC, IFREMER and the UPF for the purpose of defining a scientific political recovery shared by all these institutions. Also, in this way and in a context marked by the explosion of the offering of digital resources, the common service of documentation (SCD) is naturally led to interest in its evolution, by asking the question of incorporating this new environment. The SCD of Noumea therefore plans to build document services tailored to the scientific Caledonian community. To strongly support these developments and new ways of working, the SCD of Noumea also plans to reflect on the tools to build, ergonomics and aggregation services. The SCD of Noumea therefore plans to build document services tailored to the Caledonian scientific community.

Keywords : University of New Caledonia -- Academic library -- Nouméa



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à
Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.
<http://fr.creativecommons.org/contrats.htm>

Table des matières

INTRODUCTION	9
PARTIE 1. LE PROJET ET SON CONTEXTE	11
1. NOUMÉA, GRANDE VILLE FRANCOPHONE D'OCÉANIE.....	11
1.1. <i>Cadre géographique et économique</i>	<i>11</i>
2. L'UNIVERSITÉ DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE	12
2.1. <i>Les projets de l'UNC</i>	<i>14</i>
2.2. <i>Les objectifs du contrat quadriennal 2008-2011</i>	<i>14</i>
2.3. <i>Le Service Commun de la Documentation</i>	<i>15</i>
2.4. <i>Organisation.....</i>	<i>15</i>
2.5. <i>Le personnel</i>	<i>15</i>
2.6. <i>Le budget et l'offre documentaire</i>	<i>16</i>
2.7. <i>Accès et offre de services</i>	<i>17</i>
2.8. <i>Le volet documentaire du contrat quadriennal 2008-2011.....</i>	<i>18</i>
3. ANALYSE DE L'EXISTANT	18
3.1. <i>Portails : essai de définition</i>	<i>18</i>
3.2. <i>Pourquoi mettre en place le volet documentaire du portail scientifique ? ..</i>	<i>18</i>
3.3. <i>Un point sur le portail scientifique.....</i>	<i>21</i>
3.4. <i>Un point sur le portail documentaire</i>	<i>21</i>
3.5. <i>Un point sur le système d'information documentaire.....</i>	<i>21</i>
3.6. <i>Première expertise sur ce projet</i>	<i>22</i>
3.7. <i>Comment faire dans notre cas ?.....</i>	<i>22</i>
PARTIE 2. LES PRODUITS ET LES SERVICES	25
1. IDENTIFICATION DES PRODUITS ET DES SERVICES.....	25
1.1. <i>Les informations pratiques.....</i>	<i>26</i>
1.2. <i>Les actualités.....</i>	<i>27</i>
1.3. <i>Les services</i>	<i>27</i>
1.4. <i>Les disciplines</i>	<i>28</i>
1.5. <i>Les documents.....</i>	<i>29</i>
1.6. <i>Les aspects multimédias.....</i>	<i>29</i>
2. LES FONCTIONNALITES	30
2.1. <i>Exemples de fonctionnalités en vrac.....</i>	<i>30</i>
2.2. <i>Les fonctionnalités pour l'administration du portail</i>	<i>33</i>
2.3. <i>Les fonctionnalités pour la gestion du contenu.....</i>	<i>34</i>
2.4. <i>Les fonctionnalités pour les modalités de la recherche</i>	<i>34</i>
2.5. <i>Les fonctionnalités pour les retours utilisateurs.....</i>	<i>34</i>
2.6. <i>Les fonctionnalités pour le traitement des résultats.....</i>	<i>35</i>
2.7. <i>Les fonctionnalités pour le contenu de l'espace personnel de l'utilisateur.....</i>	<i>35</i>
2.8. <i>Les fonctionnalités pour intégrer des briques documentaires</i>	<i>35</i>
2.9. <i>Quelques recommandations générales</i>	<i>36</i>
2.9.1. <i>Architecture du portail documentaire : privilégier l'intégration au</i> <i>portail global de l'université</i>	<i>36</i>
2.9.2. <i>Le contenu du portail : viser une utilité et une utilisabilité.....</i>	<i>36</i>
2.9.3. <i>Des images pour un bon visuel</i>	<i>38</i>

2.9.4.	Taille écran pour ne pas désorienter le public	38
2.9.5.	Un administrateur pour chaque rubrique	38
2.9.6.	Multiplier les accès à l'information	39
2.9.7.	Prévoir des groupes d'utilisateurs	39
2.9.8.	Les normes et les standards pour une meilleure circulation.....	39
2.9.9.	Les formats pour homogénéiser les ressources du portail.....	40
3.	ANALYSE D'EXEMPLES EXTERIEURS.....	40
3.1.	<i>Les bibliothèques universitaires de Lyon 2</i>	40
3.1.1.	Le SCD de Lyon 2	41
3.1.2.	Les portails de Lyon 2	42
3.1.3.	Les critiques éventuelles.....	43
3.1.4.	Les enseignements à retenir	44
3.2.	<i>Les bibliothèques universitaires australiennes</i>	46
3.2.1.	Eléments positifs et points forts.....	46
PARTIE 3. LA CONDUITE DU PROJET		49
1.	LES RESSOURCES HUMAINES, MATERIELLES ET FINANCIERES.....	49
1.1.	<i>Les moyens humains</i>	49
1.1.1.	Les instances du projet au niveau de l'UNC.....	49
1.1.2.	Au niveau du SCD.....	50
1.1.3.	L'équipe technique du portail scientifique	51
1.1.4.	Les formations requises	52
1.1.5.	La gestion de mon temps de travail.....	53
1.2.	<i>Les moyens matériels</i>	53
1.3.	<i>Les moyens financiers</i>	54
1.4.	<i>La communication autour du projet</i>	57
1.5.	<i>La méthodologie et le calendrier</i>	58
1.6.	<i>Un point sur l'étude préalable</i>	60
1.7.	<i>Un point sur le décryptage des briques</i>	61
1.8.	<i>L'essentiel pour la réalisation d'un cahier des charges</i>	62
2.	TRADUIRE LES BESOINS EN PROPOSITIONS DE SERVICES	62
2.1.	<i>Accompagnement des utilisateurs</i>	62
2.2.	<i>Aspects juridiques</i>	63
3.	EVALUATION ET SUIVI	63
CONCLUSION.....		65
BIBLIOGRAPHIE		67
TABLE DES ANNEXES		73

Introduction

Dans le cadre du contrat quadriennal 2008-2011, le projet du portail scientifique a pour ambition de réunir les institutions scientifiques de la région Pacifique telles que l'UNC, l'IRD, l'IAC, l'IFREMER et l'UPF. Il s'articule autour des problématiques de la diffusion des données et des informations scientifiques pour un large public (scientifiques, services techniques, public scolaire, grand public). A travers cette action, l'Université de la Nouvelle-Calédonie vise à constituer son patrimoine scientifique, à le rendre lisible et interopérable entre les diverses institutions de recherche.

Le Service Commun de la Documentation (SCD) de l'Université de la Nouvelle-Calédonie est un acteur important qui accompagne pleinement les projets de l'université et les décline au sein de sa politique documentaire. Pour cela, il entend moderniser le système d'information documentaire (SID) intégré au système global d'information (SGI) de l'université, et ce en offrant un accès fédéré au catalogue en ligne du SCD et des bibliothèques néo-calédoniennes, aux services proposés par le SCD et à l'ensemble des ressources de l'université. Le SID est l'une des briques métiers du SGI, il peut en être la pierre angulaire pour le signalement et l'indexation des ressources. Le SID est le résultat d'une organisation et d'une architecture décidées au niveau de la direction de l'établissement et de la mise en commun des savoir-faire du SCD et du centre de ressources informatiques (CRI).

Le projet d'une plate-forme OAI permettant le dépôt des publications est en cours et le SCD pilotera la mise en place d'un circuit électronique des thèses.

Etant donné qu'à mon retour sur le territoire calédonien, ma priorité sera la mise en place du volet documentaire du portail scientifique, il est donc important dans cette réflexion de gestion de projet de s'intéresser à l'ensemble des services et des fonctionnalités que doit présenter ce volet documentaire. Il est aussi essentiel de relever les caractéristiques que doivent comporter ces outils, aussi bien d'un point de vue technique que d'un point de vue du service à l'utilisateur.

Dans un premier temps, nous étudierons le contexte dans lequel s'inscrit le SCD de l'Université de la Nouvelle-Calédonie et ses enjeux.

Puis, après une étude précise des besoins en termes de fonctionnalités, nous analyserons quelques exemples de portails documentaires.

Enfin, nous envisagerons les futures étapes de la mise en œuvre de ce projet et nous proposerons des méthodes de suivi et d'évaluation.

Partie 1. Le projet et son contexte

1. NOUMÉA, GRANDE VILLE FRANCOPHONE D'OCÉANIE

1.1. Cadre géographique et économique

Isolée à plus de 20 000 kilomètres de la Métropole et de l'Europe, et proche de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande et des îles Fidji, la ville de Nouméa, capitale administrative de la Nouvelle-Calédonie est le chef-lieu de la Province Sud.

En effet, depuis les accords de Matignon de 1988, la Nouvelle-Calédonie est organisée en trois provinces¹ : la province Sud, la province Nord et la province des Îles. Avec plus de 90 000 habitants², Nouméa est la ville la plus peuplée.

En ajoutant les communes voisines de Dumbéa, de Mont-Dore et de Païta, la population de Nouméa atteint environ 140 000 habitants ce qui correspond environ au 2/3 de la population totale du territoire calédonien (63,37 %).

Ville jeune et cosmopolite composée de Kanaks, de Polynésiens, d'Asiatiques et autres ethnies, Nouméa reste majoritairement peuplée d'Européens.

Principal centre économique et industriel, la ville de Nouméa est le premier port du Territoire dans le Pacifique insulaire. Parmi les secteurs industriels comme le secteur de l'agroalimentaire (conserveries ou usines de production de boissons) ou la cimenterie et les activités de construction navale, le principal secteur industriel de Nouméa est la transformation du nickel.

La monnaie locale est le franc pacifique (CFP pour « Communauté française du Pacifique »). Sa parité est fixe par rapport à l'euro : **1 000 CFP = 8,38 €** et 1 € = environ 119,33 CFP.

Le secteur tertiaire est le plus développé notamment la Fonction publique d'Etat, du Territoire, de la Province ou de la commune. Quant au secteur touristique, celui-ci rencontre des difficultés à se développer.

En ce qui concerne le secteur de l'éducation nationale, Nouméa est une académie à part entière disposant d'un vice-rectorat rattaché à une académie de tutelle en France.

¹ Voir Annexe 1 - Cartes de la Nouvelle-Calédonie

² Source : <http://www.isee.nc>

2. L'UNIVERSITÉ DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE

Fondée en 1987, l'Université Française du Pacifique (UFP) est composée de deux antennes : l'une située en Polynésie Française et l'autre en Nouvelle-Calédonie.

En 1999, les deux composantes deviennent deux universités autonomes : l'**Université de la Polynésie Française** (UPF) et l'**Université de la Nouvelle-Calédonie** (UNC)³.

Implantée à Nouméa sur les sites de Nouville et de Magenta, sites distants d'une dizaine de kilomètres, l'Université de la Nouvelle-Calédonie compte 2800 étudiants, 82 enseignants-chercheurs et enseignants et 55 agents administratifs et de bibliothèque.

L'université est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPCSCP), régi par la loi du 26 janvier 1984. Placée sous la tutelle du Ministère chargé de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, son Président est **Jean Marc Boyer** élu depuis le 27 juillet 2007⁴. Par ses décisions, le président de l'université assure l'administration de l'université⁵, avec le **conseil d'administration** composé de 24 membres (par ses délibérations) et le **conseil scientifique** composé de 20 membres (par ses avis et ses vœux).

En 2008, la loi relative aux libertés et responsabilités des universités⁶ (LRU), s'applique à l'UNC. L'UNC prépare pour le 1^{er} janvier 2011 le passage aux **responsabilités et compétences élargies** (RCE) en matière budgétaire et de gestion des ressources humaines⁷. L'UNC disposera de nouvelles compétences à savoir une maîtrise de la totalité de sa masse salariale et de ses emplois, un rôle renforcé dans la définition du budget de l'établissement et dans son exécution. Dans cet objectif, il sera prévu tout un travail sur l'harmonisation, l'homogénéisation et la cohérence des données du système d'information global.

Conformément à l'article L 713-1 du code de l'Éducation, l'université propose 26 formations (initiale ou continue) selon les départements⁸ et les services suivants :

- Droit, sciences économiques et gestion,
- Sciences et techniques,
- Lettres, langues et sciences humaines,
- Formation continue.

L'**accord de Nouméa**⁹ qui prévoit le transfert de certaines compétences de la France vers la Nouvelle-Calédonie indique dans son texte au sujet de l'enseignement supérieur et la recherche scientifique que « *l'Etat associera l'Exécutif à la préparation des contrats qui le lient aux organismes de recherche implantés en Nouvelle-Calédonie et à l'université, afin de permettre une meilleure prise en compte des besoins spécifiques de la Nouvelle-Calédonie en matière de formation supérieure et de recherche.*

La Nouvelle-Calédonie pourra conclure des conventions d'objectifs et d'orientation avec ces institutions ». Cet accord attribue à l'université comme **mission supplémentaire**, à celles qui lui sont dévolues par le Code de l'Éducation, de « répondre aux besoins de formation et de recherche propres à la Nouvelle-Calédonie ».

³ Créée par le décret 99-445 du 31 mai 1999

⁴ Voir Annexe 2 - Organigramme fonctionnel de l'UNC

⁵ Suivant l'article L 712-1 du Code de l'Éducation

⁶ Loi n° 2007-1199 du 10 août 2007

⁷ Article L.712-9, L.712-10 et L.954-1 à L.954-3 du Code de l'Éducation

⁸ L'UNC ne dispose pas d'UFR

⁹ Cet accord fut signé le 05 mai 1998 à Nouméa

La répartition des étudiants entre les trois départements est assez équilibrée. L'offre de formation est portée sur des programmes professionnalisants en lien très étroit avec le tissu économique local, en particulier pour les DEUST et les DU. Il est à noter que le calendrier universitaire de l'UNC s'étend de février à novembre.

Une école interne IUFM vient d'intégrer l'université au 1^{er} mai 2009 (l'IUFM est implanté sur deux sites, l'un se trouve à Nouméa et le deuxième site se situe à Wallis).

Des services communs :

- le service commun de la documentation (SCD),
- le centre de ressources informatiques (CRI),

Des services extérieurs :

- le Bureau des Œuvres Universitaires et de l'Étudiant.

Et des services centraux :

- l'agence comptable,
- le service des affaires financières,
- le service intérieur,
- le service du personnel,
- le service de la scolarité,
- les affaires administratives et juridiques,
- le service Communication.

La secrétaire générale dirige l'ensemble de ces services, qui ont chacun un chef de service.

Depuis 2007, l'université dispose d'un amphithéâtre de 400 places, d'un restaurant universitaire et d'une bibliothèque de 2400 m² sur le site de Nouville.

L'une des priorités de l'université est le rayonnement de la francophonie dans la zone Pacifique. Dans l'exercice de ses missions premières (la formation et la recherche), elle y apporte une contribution importante. Cette contribution se manifeste par des échanges d'étudiants et d'enseignants mais aussi par les liens étroits qui unissent les départements et les laboratoires de l'université avec leurs homologues Australiens, Néo-Zélandais, Japonais, Fidjiens, etc. autour de projets communs.

L'université compte **5 équipes de recherche** labélisées "équipes d'accueil (EA)" :

- le Centre des nouvelles études sur le Pacifique (CNEP),
- l'Equipe de recherche en informatique et mathématiques (ERIM),
- le Laboratoire de Recherches Juridiques et Économiques (LARJE),
- le Pôle Pluridisciplinaire de la Matière et de l'Environnement (PPME),
- le laboratoire Insulaire du Vivant et de l'Environnement (LIVE).

La politique de recherche de l'UNC a été recentrée sur les grands enjeux scientifiques régionaux.

L'UNC poursuit ainsi trois objectifs stratégiques :

- « - *atteindre un niveau d'excellence en matière de recherche ;*
- *développer et faciliter l'émergence des thématiques scientifiques transverses ;*
- *rendre lisible le rayonnement scientifique de l'UNC dans la zone Asie-Pacifique. »*

2.1. Les projets de l'UNC

Jeune institution dynamique et en plein essor, l'Université de la Nouvelle-Calédonie est confrontée aux difficultés telles que l'éloignement, l'isolement géographique, le sous encadrement (personnel administratif, enseignant) et la configuration démographique de la Nouvelle-Calédonie.

Toutefois, pour relever ces défis, l'UNC se fixe quatre actions prioritaires à conduire dans le cadre de son projet d'établissement :

- « - *Créer une identité « UNC »*
- *Consolider la politique de formation en l'adossant aux besoins exprimés par le monde du travail*
- *Ancrer durablement l'université dans le paysage scientifique et technologique de la région Pacifique*
- *S'appuyer sur les nouvelles technologies pour moderniser l'établissement. »*

Dans la dynamique d'accueil des Jeux du Pacifique 2011 en Nouvelle-Calédonie, l'UNC prévoit de réaliser pour cet événement un ensemble d'infrastructures sur le site de Nouville, infrastructures qui seront utilisées par la suite, par l'université. Ce chantier comprend trois grands équipements : la résidence, la maison de l'étudiant et le grand bâtiment d'enseignement et de recherche. Le site de Magenta sera fermé et Nouville deviendra le pôle de recherche du territoire (sur un campus unique de 13 hectares et de 30 000 m² de bureaux et salles de cours).

2.2. Les objectifs du contrat quadriennal 2008-2011

Avec une volonté de faire progresser l'université en symbiose avec son environnement, l'Université de la Nouvelle-Calédonie s'est fixé sept objectifs stratégiques et opérationnels dans le cadre du projet d'établissement du contrat quadriennal :

- « - *La réussite de l'étudiant au cœur du projet ;*
- *Une politique immobilière novatrice ;*
- *Une offre de formation adaptée au contexte calédonien ;*
- *Une politique de recherche recentrée sur les grands enjeux scientifiques régionaux;*
- *Un nouvel élan pour l'action internationale;*
- *Une politique ambitieuse des TIC-TICe ;*
- *Un accès modernisé et élargi aux ressources documentaires. »*

Un projet d'extension de la bibliothèque est prévu dans le cadre de la création *d'un pôle unique de recherche et d'enseignement* supérieur sur le site de Nouville¹⁰. Ce grand bâtiment d'enseignement et de recherche regroupera un amphithéâtre, des salles de cours, des bureaux pour les enseignants et l'administration. Ils permettront d'accueillir les départements des Lettres, Langues et Sciences Humaines et de la Formation.

2.3. Le Service Commun de la Documentation

2.4. Organisation

Avec environ 3000 m² de surfaces documentaires, le Service Commun de la Documentation¹¹ gère trois bibliothèques :

- **la BU de Magenta** (les collections portent sur les lettres, langues et sciences humaines)
- **la BU de Nouville** (les collections sont axées sur les sciences, techniques, droit, économie et gestion)
- **et la médiathèque de l'IUFM de Nouméa et de Wallis**. La médiathèque de l'IUFM a été intégrée le 5 mai 2009¹². Il est prévu d'intégrer progressivement la bibliothèque de Wallis. Ces deux médiathèques constituent une section du SCD¹³.

Au cours de la phase de travail sur l'intégration de l'IUFM, le SCD a signé avec l'IUFM un protocole d'association (la médiathèque de l'IUFM devenait alors bibliothèque associée au SCD) dans le but de commencer rapidement les travaux d'harmonisation nécessaires en vue de l'intégration. Depuis l'intégration de l'IUFM en mai 2009, la médiathèque de l'IUFM (sites de Nouméa et de Wallis) est intégrée au SCD.

Les travaux d'harmonisation se poursuivent à Nouméa (signalement Sudoc, changement de SIGB, etc.). L'intégration concrète de la bibliothèque de Wallis nécessitera bien davantage de temps.

2.5. Le personnel

Le Service Commun de la Documentation emploie les personnes réparties comme suit pour l'année 2009 :

- 5 personnes de catégorie A à temps plein, soit 1 conservateur (directeur du SCD), 3 bibliothécaires (adjoint du directeur, responsable de l'informatique)

¹⁰ http://www.lnc.nc/articles/article_70505_230014.htm

¹¹ Le SCD est régi par les dispositions du décret n°85-694 du 4 juillet 1985 modifié par le décret 91-320 du 29 mars 1991 rendu applicable en Nouvelle-Calédonie par le décret n°99-820 du 16 septembre 1999 et le décret n°2009-207 du 19 février 2009

¹² Décret 2009-465 du 23 avril 2009 portant création d'une école interne IUFM au sein de l'UNC. Une partie du protocole d'intégration de l'IUFM à l'UNC concerne la documentation : "**XI.6 documentation**"

¹³ Pour mémoire, une convention d'association entre le SCD de l'UNC et la médiathèque de l'IUFM a été conclue pour 2008 ; cette association débouchera, début 2009, sur l'intégration de la médiathèque et la création d'une nouvelle section au sein du SCD.

documentaire, responsable de la médiathèque de l'IUFM), 1 PRCE documentation (responsable de la formation des usagers) ;

- 3 personnes de catégorie B (2,5 ETP), soit 1 bibliothécaire adjoint spécialisé et 1 assistant des bibliothèques à temps plein, 1 contractuel B à mi-temps (pour le catalogage et le traitement des périodiques) ;
- 35 personnes de catégorie C, soit 9,5 ETP : 3 magasiniers principaux, 2 magasiniers spécialisés (dont 1 magasinier à l'IUFM), 1 titulaire administratif (ITRF), 1 contractuel aide bibliothécaire à l'IUFM, 28 moniteurs et tuteurs étudiants

L'intégration de l'IUFM en mai 2009 a apporté au SCD 2 catégories A et un contractuel.

Le personnel travaille 37h30 selon des horaires souples, les BU ouvrant à 68 heures hebdomadaires en 2009, et la médiathèque de l'IUFM assurant 47 heures d'ouverture par semaine.

Pour faire face aux importants horaires d'ouverture sur les sites et assurer les travaux internes, les moniteurs étudiants assurent largement les permanences de service au public. On dénombre 16 moniteurs pour 2,5 ETP, 12 tuteurs documentaires et informatiques, ce qui représente 6500 heures cumulées. Cela permet aux magasiniers d'effectuer des activités polyvalentes surtout depuis le déploiement du SCD sur les trois sites.

2.6. Le budget et l'offre documentaire

Avec un budget documentaire total de l'université qui s'élève à 220 252 euros en 2008, le Service Commun de la Documentation met à la disposition des usagers une offre documentaire imprimée et pluridisciplinaire de 70 000 ouvrages, 206 abonnements en cours et une importante bibliothèque numérique. L'offre documentaire imprimée du SCD couvre les domaines enseignés aux 1^{er} et 2^{ème} cycles à l'université (manuels, encyclopédies, ouvrages de références).

Les statistiques du SCD pour 2008 recensent 643 documents numériques et 2411 titres de périodiques électroniques (gratuits et onéreux) pour lesquels la bibliothèque donne accès à l'antériorité (stockage local ou sur le site du diffuseur). La part toujours croissante de la documentation électronique renforce l'offre documentaire imprimée, notamment par l'acquisition de livres électroniques dans les domaines du droit et des sciences de l'ingénieur.

Pour ce qui est des documents dits « hors numériques », on compte quelques microformes et documents cartographiques, 142 documents sonores et 193 documents audiovisuels. Le SCD envisage de privilégier systématiquement les supports numériques en développant son offre audiovisuelle qui sera complétée par des accès aux bouquets satellites et aux web TV.

L'IUFM dispose quant à lui d'un budget documentaire global, tous supports confondus de 4 597 707 F CFP soit 38 504 Euros. L'offre documentaire de l'IUFM comprend 20 920 ouvrages, 63 abonnements périodiques (soit 5 329 fascicules), 980 documents numériques (CD-ROM et DVD-ROM confondus), des documents « hors numériques »

c'est-à-dire 610 cartes géologiques et géographiques, 200 diapositives, des documents sonores au nombre de 50 cassettes audio, des documents audiovisuels soit 230 cassettes vidéos. L'IUFM n'a pas de ressources électroniques particulières mais leurs lecteurs accèdent à la bibliothèque numérique du SCD.

Les collections de l'IUFM portent sur la pédagogie et les métiers de l'enseignement (PLC et PE : collèges, lycées et écoles primaires), sur les questions aux programmes des CAPES, et sur la littérature jeunesse (constitution de BCD, etc.).

2.7. Accès et offre de services

Pour accueillir son public (2987 lecteurs inscrits), le Service Commun de la Documentation a élargi ses horaires d'accueil en passant de 63 heures en 2008 à 68¹⁴ heures hebdomadaires pour l'année 2009.

Cette amplitude hebdomadaire d'ouverture sur les deux sites est nécessaire en raison d'un fort taux de fréquentation de la bibliothèque.

Répertorier les services sur place et à distance proposés aux usagers semble indispensable pour mieux visualiser le SCD dans son ensemble.

18198	Prêts à domicile
	Consultation du catalogue
	Consultation de revues spécialisées, de quotidiens locaux, nationaux, étrangers, etc.
	Communication des documents en magasin
	Renseignements sur place
	Lecteurs reproducteurs de microfiches
432	Places assises
65	Postes informatiques pour les publics
21	Postes informatiques pour les professionnels
4	Ordinateurs portables prêtables
4	Salles de travail en groupe
1	Salle de formation équipée d'une vingtaine de postes informatiques
	Reproduction de documents (impressions, photocopies)
	Tutorat informatique et documentaire
	Prêt Entre Bibliothèques (PEB)
	Espace Détente (BD, documentaires, musique, arts plastiques, romans de SF, policiers, etc.)
	Expositions, action culturelle
	Dispositif de formation à la recherche documentaire
	Bibliothèque numérique (services en ligne : la presse grand public, les outils de référence, les bases de données spécialisées en texte intégral)

Services proposés par le SCD

La médiathèque de l'IUFM propose désormais comme services aux usagers :

- des prêts de matériels (vidéo projecteur, ordinateurs portables, caméra, dictaphone,)
- un photocopieur avec distributeur de cartes CARTADIS
- la vente de petit matériel tel que du papier A4, des casques, des clés USB etc.

¹⁴ En France, la moyenne d'heures d'ouverture hebdomadaire est de 58 heures

2.8. Le volet documentaire du contrat quadriennal 2008-2011

Le Service Commun de la Documentation intercale ses projets au sein des objectifs stratégiques et opérationnels déterminés par l'Université de la Nouvelle-Calédonie dans le cadre du contrat quadriennal 2008-2011.

En se donnant comme thème « un accès modernisé et élargi aux ressources documentaires », le SCD entend :

« - *Moderniser le Système d'Information Documentaire en fédérant les accès aux ressources Electroniques ;*

- *Développer et diversifier les collections en les gérant dans la transparence ;*

- *Améliorer l'accueil des usagers en proposant des services variés et en misant sur la qualité ;*

- *Améliorer l'insertion et le rayonnement de la bibliothèque dans l'environnement universitaire, calédonien et régional. »*

3. ANALYSE DE L'EXISTANT

3.1. Portails : essai de définition

Les portails sont des applications logicielles qui permettent aux établissements de donner accès à tout type d'information (ressources et services), qu'elle soit interne ou externe, que les données soient structurées ou non structurées. Les utilisateurs y ont accès via un point d'entrée web unique vers des informations personnalisées, ciblées individuellement ou par groupes. Les portails ont pour objectif de fédérer toutes les ressources dans un système d'information (SI). L'accès aux informations doit être unifié et personnalisé.

On distingue ainsi trois types de portails : les portails institutionnels, les portails d'entreprise, et les portails orientés service¹⁵.

3.2. Pourquoi mettre en place le volet documentaire du portail scientifique ?

En 2004, le SCD s'est rééquipé d'un SIGB¹⁶, le logiciel Portfolio permettant à la bibliothèque d'intégrer le SUDOC.

Le portail documentaire Ermes produit par la société Archimed a été mis en place en 2008. Ermes gère la bibliothèque numérique. Son installation est provisoire, en attendant le déploiement du volet documentaire du portail scientifique fixé théoriquement pour 2010. Ce portail propose aux publics des informations, des services et l'accès aux abonnements électroniques. Cet accès est personnalisé, selon le profil de l'utilisateur.

¹⁵ RAVEL, Olivier. ECM : l'information pour tous et partout. Toutes les briques d'un portail et de l'ECM. *Archimag*, 2009, n° 222, p.24-26

¹⁶ Le SIGB est un outil de gestion interne donnant accès aux données des postes professionnels ou des OPACs (c'est un SGBD)

Dans le cadre du projet du contrat quadriennal, le SCD envisage de poursuivre la mise en œuvre de son système d'information documentaire (SID). Le SID sera intégré au système global d'information (SGI) de l'Université.

D'une manière globale toute intégration de système de portail et de gestion de contenu au sein d'un système d'information (SI) suppose l'association de plusieurs briques fonctionnelles et techniques. En général, les principales briques documentaires d'un SID sont le SIGB, la GED, le moteur de recherche fédérée, le blog, le renseignement en ligne, le PEB en ligne, le résolveur de liens et le CMS. On trouve aussi des outils de gestion interne comme l'ERM, les tableaux de bord, etc. Mais aujourd'hui, au SCD à part le SIGB et le PEB en ligne, le système d'information ne dispose pas de tous ces outils énumérés précédemment.

Cet outil, le SID doit donc offrir un accès fédéré au catalogue en ligne du SCD et des bibliothèques néo-calédoniennes, aux services proposés par le SCD et à l'ensemble des ressources documentaires acquises ou produites au sein de l'université.

Actuellement, le portail documentaire de l'UNC est accessible hors les murs depuis l'URL suivant **<http://portail-documentaire.univ-nc.nc>**.

Ce lien est cliquable depuis le site de l'université **<http://www.univ-nc.nc>** sous la rubrique « Portail documentaire ». Le portail documentaire n'est donc pas intégré.

Ce portail donne accès aux pages web de la bibliothèque, aux catalogues mentionnés précédemment, au catalogue du Sudoc, au catalogue général de la BnF, au catalogue de l'UPF et à la bibliothèque numérique (périodiques électroniques, bases de données en lignes, etc.).

Traditionnellement, le Service Commun de la documentation n'a pas pour vocation d'intégrer toutes ces ressources à sa base de données. Pourtant, en se fixant ces objectifs, le SCD joue son rôle de sélection, de qualification, d'évaluation et d'indexation des sources utiles.

Dans la continuité de ses actions, le Service Commun de la documentation souhaite mettre en place des services documentaires adaptés à la communauté scientifique calédonienne (catalogues, plateforme dépôt OAI, accès aux ressources électroniques, etc.) au sein du portail scientifique.

Le SCD a donc besoin d'outils capables de fédérer et de faciliter l'exploitation de l'information, peu importe son origine (information interne ou externe).

Il a donc été utile dans le cadre de ce projet, de faire un premier point sur l'architecture matérielle et logicielle existante actuellement au sein de l'université.

Briques	oui	non
ENT		X orientation vers ESUP Portail (on dispose du BV)
SGI de l'université	X concerne uniquement l'informatique de gestion, basé sur la suite d'applications du consortium Cocktail	
Outils de GED	X ORI-OAI en phase de test avec les fonctions de stockage de Nuexo ou Esup	
Outils de travail collaboratif	X Confluence, Jira	
Outils de recherche universelle		X
CMS	X - Spip pour le site web - Joomla pour les labos, le portail scientifique et les projets - Ermes d'Archimed au SCD	

Etat de l'art des outils utilisés à l'UNC (source : Directeur du CRI)

A ce niveau, il semble important de présenter la composition actuelle du CRI. L'équipe du CRI de l'UNC se compose présentement de la manière suivante :

Il y a un directeur dont les responsabilités portent sur :

- **le Système global d'information/Informatique de gestion** composé d'un responsable (IGR), d'un IGE, et d'une technicienne (en CDD)
- **le Système et réseau** encadré par un responsable (IGE), un assistant ingénieur et un technicien
- **une Assistance utilisateur** gérée par des techniciens en CDD.

L'équipe technique qui pilotera le Portail scientifique regroupe principalement Monsieur Touraivane, le Directeur du CRI, et Sébastien Pouillet, l'architecte du portail¹⁷.

¹⁷ Voir dans la 3^{ème} partie la composition de l'équipe technique

3.3. Un point sur le portail scientifique

Le portail scientifique de l'Université sera un important outil de communication de l'information scientifique et technique. Sa conception sera organisée de manière à permettre l'échange et la diffusion des données et de l'information scientifique non seulement entre les différentes institutions partenaires, d'où la notion primordiale de l'interopérabilité de cette architecture mais aussi le partage de l'information entre les systèmes d'informations documentaires des divers services d'un établissement, d'où une mutation profonde d'imbrication des systèmes.

Cela nécessitera un important travail d'indexation des métadonnées en amont, dans le but de structurer un moteur de recherche. Tout cela représentera la réelle valeur ajoutée des contenus du portail scientifique. Il importe donc de penser ce portail en fonction de son environnement et d'insister sur la visibilité, l'accessibilité et la recherche verticale. Cette architecture doit être organisée afin de mieux correspondre aux représentations « naturelles » des internautes.

Le portail scientifique de l'Université se fixe comme objectifs :

« - de créer les conditions d'un dialogue interétablissement et interdisciplinaire pour partager une vision commune de la valorisation de la recherche française dans la région du Pacifique Sud.

- de fédérer les équipes de recherche de l'UNC, de l'IAC, de l'IRD, de l'IFREMER et de l'UPF en vue de mettre en place une plateforme commune de valorisation scientifique.

- de faire connaître les travaux de recherche auprès des services techniques et administratifs des territoires concernés (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis et Futuna). »

3.4. Un point sur le portail documentaire

Le Service Commun de la documentation doit donc être à la fois un ensemble de points d'offre documentaire et un système d'information et de formation. Le portail documentaire doit permettre de gérer des pluralités de contenus, de communautés d'utilisateurs (étudiants, chercheurs, etc.), de fonctionnements documentaires et des modes de relations entre le SCD et les usagers. Un seul écran d'accès doit donc permettre d'interroger à la fois le catalogue, et la bibliothèque numérique et ce via un moteur de recherche multibases et l'intégration de toutes les sources dans un protocole standard (HTTP, Z 39.50). Pour y parvenir, les facteurs techniques (comme l'XML, l'Open source, l'interopérabilité OAI, etc.) et politiques se conjuguent présentement. Face à l'autonomie toujours plus grande des utilisateurs, tout bibliothécaire doit donc se positionner de façon différente en termes de valeur ajoutée de prestation d'information.

3.5. Un point sur le système d'information documentaire

Le Système d'information documentaire (SID) est constitué de briques documentaires. Ce système est évolutif, paramétrable, interopérable et procède surtout d'une architecture globale. Il doit s'appuyer sur une organisation fonctionnelle adaptée, et sur un ensemble de procédures de type B.P.M. (Business Process Management).

Le SID doit proposer à ses usagers toute une palette d'outils transversaux (ressources documentaires, outils de gestion, etc.) et de web services via l'ENT, ce qui apportera une valeur ajoutée au SGI.

3.6. Première expertise sur ce projet

En 2008, une première expertise¹⁸ a été menée conjointement par un ingénieur d'études, responsable du déploiement de l'environnement ESUP au CRI de l'Université de Nice-Sophia Antipolis et une bibliothécaire¹⁹ responsable de l'informatique documentaire et de l'audiovisuel. Ces expertises ont porté sur l'environnement numérique de travail (ENT), le conseil et l'assistance sur le déploiement du Portail documentaire au sein du SCD, la mise en place d'une plateforme expérimentale de dépôt des publications de l'université en cohérence avec les développements à venir sur le futur Portail scientifique de l'UNC, la faisabilité du volet documentaire du Portail scientifique, le conseil et l'assistance sur le déploiement d'Ermès média au sein du SCD, et la mise en place du futur service audiovisuel du SCD. Un rapport réalisé par la bibliothécaire est présenté en annexe.

3.7. Comment faire dans notre cas ?

En résumé, compte tenu de la situation locale, on peut dire que l'Université de la Nouvelle-Calédonie bien qu'étant l'une des plus petites universités françaises est un établissement qui traite de toutes les disciplines. Université dynamique avec de grandes ambitions, l'UNC conjugue les moyens humains et financiers devant les évolutions technologiques, les restrictions budgétaires, l'offre éditoriale exponentielle.

Actuellement, le SCD dispose de moyens en personnels de catégorie A (ce qui n'a pas toujours été le cas) malgré un budget limité.

Le défi est alors double : comment valoriser les collections du SCD, toutes disciplines confondues, tout en développant de nouveaux services, en diversifiant les supports (documents audiovisuels, cartothèque, etc.) et ce, avec un budget resserré ?

Le prochain contrat quadriennal fait état dans ses objectifs, des nouvelles technologies. C'est pourquoi, le SCD souhaite aussi compléter son offre audiovisuelle dans le but de permettre aux usagers de visionner de nombreux documentaires et d'accéder chaque jour à l'actualité internationale grâce à un bouquet satellite.

Mais dans ce contexte, comment utiliser au mieux le multimédia afin d'améliorer et de moderniser les services, et ce à faible coût ? Nous tenterons de présenter dans la deuxième partie de cet exposé une liste d'éléments qui pourraient figurer dans le nouveau portail documentaire.

¹⁸ Malgré de nombreuses relances par mails, je n'ai pas réussi à obtenir des informations plus détaillées sur cette première expertise

¹⁹ Voir Annexe 5 - Rapport mission de L. Burnichon

Partie 2. Les produits et les services

En amont de ce projet, il est essentiel d'identifier les besoins afin de répondre au mieux aux attentes du public. Il est fondamental de s'interroger sur la manière dont le SCD fonctionne actuellement, et comment son portail documentaire va fonctionner une fois intégré dans l'ENT. Cela revient à se poser des questions sur le positionnement du SCD par rapport à ses usagers, par rapport à la manière dont il souhaite pourvoir aux besoins et aux envies documentaires de ses publics, autrement dit, il est important que le SCD revoie la façon dont il veut remplir sa mission par rapport à ses publics.

Nous procéderons pour l'instant à une simple analyse fonctionnelle afin de dégager toutes les fonctionnalités²⁰.

Public ciblé

Le portail documentaire s'adresse à tous les acteurs universitaires, c'est-à-dire les étudiants inscrits à l'université, les enseignants chercheurs, les lecteurs autorisés ayant réglé leur frais d'inscription à la bibliothèque, l'ensemble du personnel administratif et technique de l'université, les partenaires de l'université. Il peut aussi s'adresser à un plus large public.

Le portail doit donc être pensé en fonction de ces environnements. Il faut alors privilégier l'authentification car elle permet d'individualiser l'offre d'information.

Le portail documentaire doit être visible et accessible, il doit permettre à l'utilisateur de naviguer. L'utilisateur doit donc se trouver au centre du flux des travaux des utilisateurs.

Les points d'accès à l'information doivent être multipliés sur les pages.

1. IDENTIFICATION DES PRODUITS ET DES SERVICES

Le SID doit renforcer la dimension communicante du portail documentaire. Pour cela, il doit offrir en plus des services que l'on peut qualifier de services « standards » du SIGB, des services qui correspondent à un besoin réel de l'utilisateur et qu'aucune autre application ne pourra lui apporter.

On y retrouvera donc les mêmes fonctions que le portail documentaire c'est-à-dire des fonctions telles que :

- le catalogage des documents et la gestion de leur circulation (les fonctions de prêt et de retour),
- la gestion des acquisitions (inventaire Entrée /Sortie des documents),
- le suivi des fournisseurs,
- la gestion des périodiques,
- la gestion des autorités,
- la gestion des comptes lecteurs,
- la réservation et la prolongation en ligne de documents à l'OPAC,

²⁰ Voir aussi en Annexe 4 – Autres outils modernes

- la fourniture de documents (PEB) ou d'autres prestations,
- l'historique au niveau du module Circulation,
- le paiement en ligne (inscription, PEB, amendes, factures),
- les paniers sur les serveurs (suivi des abonnements),
- un export correct vers un outil de référence bibliographique comme End Note ou Zotero, les suggestions d'achat,
- la possibilité d'actions sur les résultats (impressions, téléchargements, tris, liens²¹, etc.),
- un service d'assistance,
- l'aide en ligne, etc.

On pourrait aussi mentionner dans le portail documentaire les éléments suivants :

1.1. Les informations pratiques

Ces données annuelles sont en générale pérennes. On y trouve :

- les adresses des bibliothèques,
- les coordonnées téléphoniques,
- les courriels des bibliothèques,
- leurs localisations en intégrant Google Maps par exemple,
- les horaires des bibliothèques réalisés sous formes de calendriers²² et qui seraient plus visuels,
- le tarif des produits proposés,
- la description concise des services avec pour chaque service, un responsable
- les personnes à contacter présentées soit par services, soit par ordre alphabétique avec le nom, le prénom, la fonction, le courriel et le numéro de téléphone du contact (un annuaire),
- ou un trombinoscope (pour mieux identifier le personnel de la bibliothèque),
- le contact qui désignerait le webmestre ou le chargé de communication du portail pour tout dysfonctionnement général sur le portail,
- un organigramme fonctionnel pour représenter le fonctionnement des services.

²¹ Les liens vers le document primaire pointeront vers le site de diffusion du document, les liens vers le catalogue du Sudoc permettront l'ouverture du catalogue Web directement sur la fenêtre recherchée

²² Le SCD de Lyon 2 a repris pour 2009 le modèle du calendrier du SCD d'Angers (http://bu.univ-angers.fr/index.php?S_file=bibliotheques/index.php&ref=1)

1.2. Les actualités

- l'agenda ou les actualités du SCD,
- un coup de projecteur pour valoriser une activité du SCD, un nouveau service ou un service sous exploité, un zoom sur les chiffres clés des bibliothèques, les ressources électroniques les plus populaires, etc.
- une newsletter ou lettre d'information qui constituerait le support d'information du SCD en dehors des supports institutionnels. Cette newsletter serait diffusée chaque mois directement par le SCD auprès des communautés étudiante, enseignante et de chercheurs. Réalisée via Publisher par exemple, elle serait envoyée par mail et aussi présente sur le portail documentaire.
- une Foire Aux Questions (FAQ) qui regrouperait les questions les plus récurrentes sur la bibliothèque numérique, le fonctionnement du catalogue, l'accès aux documents, etc.

1.3. Les services

- les services sur place proposés comme le fait de s'inscrire, d'emprunter, de se former, de bénéficier d'une recherche guidée qui en font un guide du lecteur en ligne (a priori plus complet et actualisé que le guide papier des bibliothèques),
- la possibilité de réserver en ligne et de se faire attribuer un ordinateur (de la salle de formation ou de l'espace informatique du SCD) ou une salle de travail.
- les outils mis à la disposition des usagers comme les photocopies, les impressions, le scan to email, l'accès Internet Wi-fi et filaire, les postes en libre accès, la sauvegarde des données, les salles de travail en groupe, le prêt d'ordinateurs portables, etc.
- les services à distance viendront ultérieurement compléter l'offre, dès qu'ils seront opérationnels : l'accès distant à la bibliothèque numérique, un service de renseignement en ligne virtuel synchrone ou asynchrone, les suggestions d'achat en ligne, un service d'autoformation en ligne, etc.
- un service audiovisuel permettant de visionner via un bouquet satellites de nombreux documentaires
- un service d'accueil prenant en compte les handicapés, même si pour le moment, à l'UNC nous n'avons qu'une seule personne handicapée.

1.4. Les disciplines

- un accès aux collections par type de documents (nouveau, DVD, thèses, mémoires, journaux et revues, ressources électroniques, collections en magasin, etc.) et avec pour chaque discipline les coordonnées du responsable de la collection avec un lien vers des pages Netvibes personnelles. Parmi ces collections, on retrouverait des documents gratuits et disponibles comme des bibliographies avec un lien au catalogue, des bases de données gratuites, des revues électroniques gratuites, un accès aux travaux des étudiants et de chercheurs locaux (thèses, mémoires, articles, cours, etc.), un accès à des entrepôts OAI.
- un accès aux catalogues (des bibliothèques du SCD, de la Nouvelle-Calédonie, du Sudoc, du CCFR, etc.).
- un accès multibases ou multi-sources à ces catalogues qui permet d'interroger simultanément des catalogues bibliographiques, des bases de revues, des sites web, des corpus spécifiques, etc.
- un moteur de recherche et d'accès à l'information distante ou locale, bibliographique ou en texte intégral. Pierre angulaire du portail documentaire, le moteur de recherche est une fonction importante car elle doit permettre de (re)trouver l'information pertinente, de faciliter le partage de l'information. Les sources peuvent être regroupées en « bouquets de services ».
- un accès à la liste A to Z ou autres.
- un accès à la documentation numérique (y compris et c'est essentiel dans le contexte universitaire un accès distant). Cet accès disciplinaire serait plus structuré qu'actuellement, et présenterait par exemple pour la discipline du droit : les nouveautés, les bases de données, les revues en ligne et les favoris dans cette discipline, en somme, un accès aux bases de données et aux portails payants (exemple Dalloz).
- un choix de signets que la bibliothèque considère comme pertinents pour l'utilisateur, ou de sites ressources classés par grand domaine disciplinaire et accessibles en recherche par mots-clés, etc.
- un lien vers les publications des enseignants « les enseignants publient ... ».²³

²³ Exemple du SCD de Metz

1.5. Les documents

Conformément à la politique des TIC-TICE, l'autoformation et la formation permanente seront privilégiées. Au sein du SCD, les documents suivants pourront être disponibles en ligne.

- des tutoriels de formation documentaire (des supports de cours et des modules d'autoformation) pour guider l'utilisateur dans l'ensemble des étapes de la recherche au sein du portail documentaire.
- des « documents » qui proposeraient une liste Dewey de cotes pour se repérer dans le classement, des informations sur les normes, les règles du plagiat, l'installation des plug-ins, les dernières acquisitions, une liste de périodiques papier, etc.
- des dossiers pédagogiques au format PDF accessibles et téléchargeables depuis le portail web par FTP. Un exemple de dossier à réaliser, serait un guide méthodologique consacré à la recherche et au traitement de l'information scientifique et technique, comportant une boîte à outils (pour les fondamentaux de la recherche documentaire) et des fiches synthétiques récapitulant les bonnes pratiques pour délimiter le sujet, rechercher l'information, traiter l'information, rédiger un document et le présenter oralement. On pourrait aussi y trouver les bibliographies des enseignants, et celles éventuellement suggérées par les bibliothécaires.
- des informations institutionnelles, des documents administratifs, des cours, des corrigés, des bases d'auto-évaluation, en formation initiale ou continue, présentielle ou à distance.
- Des animations, des cours en ligne, etc.
- une plateforme de communication institutionnelle du SCD présentant les rapports d'activité, les enquêtes menées, les projets du SCD, les comptes-rendus du Conseil de la Documentation, les chiffres et les publications de l'activité du SCD, les coordonnées et contacts du SCD, les missions du SCD, l'organisation du SCD, etc.).

1.6. Les aspects multimédias

- des plug in qui permettraient à l'internaute d'intégrer dans sa barre URL le catalogue du SCD, Netvibes ou Facebook.
- des outils de gestion bibliographique seront intégrés comme End Note, Zotero, etc.
- des flux RSS de diffusion d'informations (actions culturelles, horaires, etc.) et des requêtes automatiques sur les bases de données et les revues électroniques, etc. Cette diffusion sélective de l'information devra plus tard permettre d'intégrer

des livres numérisés (si le SCD envisage un projet de numérisation de documents) avec possibilité de feuilletage.

- une liste de nouveautés sous forme numérique, ciblée et mise en valeur, accessible aussi par auto-abonnement pour des alertes via un fil RSS (mise à jour des fichiers des nouvelles acquisitions à automatiser). Le service d'alerte proposé doit permettre à l'étudiant de fournir son courriel et son numéro de carte lecteur, d'indiquer ses sujets lui permettant de recevoir chaque mois une liste de nouveautés.
- des documents vidéos numérisés.
- des documents numérisés de l'UNC : cours et annales en ligne, mémoires et thèses en lignes, publications préprints ou postprints des chercheurs, publications de l'université.

2. LES FONCTIONNALITES

2.1. Exemples de fonctionnalités en vrac

- Un accès distant²⁴ après authentification pour les ayant droits aux mêmes ressources qu'au sein de l'université (dans la limite des autorisations des fournisseurs de documentation électronique). L'accessibilité pour les étudiants et le personnel de l'UNC est toute récente. Il s'agit pour les étudiants de pouvoir accéder via leur environnement numérique de travail, de chez eux ou à partir d'une connexion Internet, aux ressources électroniques du SCD. L'accès à distance répond à une véritable attente de la part de la population étudiante. Cette fonctionnalité impose la mise en œuvre du contrôle des accès. La gestion des accès des personnes autorisées regroupe les accès payants négociés et les ressources en libre accès. Il faut donc prévoir des exceptions et des cas particuliers. Pour le cas des lecteurs autorisés, un compte leur est créé comme pour les vacataires ; ils obtiennent une adresse mail et peuvent ainsi se connecter sur les postes informatiques, les postes de consultation de la BU et bénéficier d'une connexion WIFI.
- Le mécanisme de la fédération d'identité²⁵ (Shibbolethisation des accès²⁶) favorise la mobilité des utilisateurs parmi les ressources diverses et payantes, tout en assurant une meilleure sécurité. Grâce à un réseau national d'authentification, il devrait garantir aux éditeurs, un accès totalement sécurisé aux ressources, en fonction du type d'utilisateur, de son établissement d'appartenance, et de son groupe de travail au sein de l'établissement. La fédération d'identité est indispensable dans la

²⁴ COUPERIN. *Etude et prospective. Accès distant. La problématique de l'accès distant* [en ligne] < <http://www.couperin.org/spip.php?article445> > Consulté le 30 juillet 2009

²⁵ Exemples : SAML, Shibboleth

²⁶ Ce protocole permet de relier un attribut « identité de l'utilisateur » avec un fournisseur de services, par reconnaissance d'adresse IP

mesure où la plateforme sera multi-institutionnelle. Elle contribuera à la généralisation et au contrôle des accès distants nomades.

- L'accès aux données et aux logiciels du SCD par une application extérieure (ENT) doit être normalisé et le plus ouvert possible. Le Z3950 est efficace pour toute recherche dans le SIGB. Une API XML est souhaitable pour l'accès au compte lecteur. Un moissonnage OAI est possible pour les thèses en ligne.
- Une structuration de l'offre doit permettre au SCD de le rendre plus lisible tant pour l'utilisateur que pour le SCD lui-même. Cela suppose une mise à plat des outils, des pratiques, des procédures et de l'offre documentaire.
- Des services personnalisés pour l'utilisateur traduisent la possibilité d'identification unique et d'authentification gérées par un service central de type LDAP-SUPANN et par un protocole SSO²⁷. La gestion des identités est incontournable pour faciliter l'intégration des services web de la bibliothèque dans l'ENT. Elle ne peut s'appuyer que sur le LDAP (référentiel efficace) et ne peut être mise en œuvre que si les applications de la bibliothèque (SIGB, bibliothèque numérique, résolveur de liens OpenURL) sont capables de fonctionner en SSO avec le système CAS²⁸. A partir de l'ensemble d'offre de ces services, le lecteur qui s'authentifie pourra personnaliser l'environnement virtuel qu'il souhaite utiliser quotidiennement, constituer sa propre bibliothèque virtuelle en sauvegardant ses notices bibliographiques, ses ressources et périodiques, ses requêtes et alertes automatiques, etc.
- La réservation de postes, de salles, de documents.
- La consultation du compte lecteur.
- L'intégration du projet de la carte CUMUL qui permettra aux étudiants et personnels titulaires d'une seule et même carte d'accéder aux salles informatiques, aux parkings ou locaux pour personnels, de consulter, d'imprimer et de photocopier leurs documents administratifs (certificats de scolarité, relevé de notes), de s'inscrire aux activités sportives, d'emprunter des livres à la bibliothèque, de payer leurs repas, leurs boissons aux distributeurs automatiques ou à la cafétéria, de voter lors des élections, etc.
- L'intégration des podcasts des cours de l'université. Le podcasting est destiné à collecter et à diffuser automatiquement des ressources pédagogiques multimédia ce qui constitue un complément à l'enseignement en présentiel. Ce concept repose sur le principe du "Push-Pull" d'informations permettant à l'internaute de les consulter directement sur un site web et/ou de les recevoir automatiquement par l'intermédiaire d'un flux de podcasts.
- L'intégration des documents numérisés (K7 vidéo VHS, DVD, etc.).

²⁷ Le Single Sign On (SSO) : c'est un login unique pour toutes les plateformes, utilisable d'un proxy à un autre, nécessitant l'acceptation d'un cookie

²⁸ CAS : Central Authentification Service

- L'intégration du catalogue des bibliothèques du SCD au volet documentaire du Portail scientifique impliquant probablement un changement de SIGB.
- L'autopublication des publications scientifiques par les chercheurs avec une validation a posteriori (plateforme ORI-OAI).
- L'intégration de résolveurs de liens²⁹, d'éditeurs de listes de périodiques numériques, etc. Accéder à l'information par les résolveurs de liens (outils qui facilitent le lien entre les plateformes³⁰ et le texte intégral) permet à l'utilisateur qui clique sur le lien, d'accéder en amont à une base de connaissance qui est interrogée. L'utilisateur est par la suite dirigé vers le texte intégral.
- La recherche fédérée³¹ est une recherche simultanée en une seule requête dans les différents réservoirs d'information pour l'accès au texte intégral. Il sera possible d'interroger à la fois les catalogues, la plateforme OAI, la documentation électronique et de restituer les résultats sous une forme homogène avec un maximum de lisibilité. La recherche fédérée permet donc de faire cohabiter des recherches structurées par formulaires, des requêtes sur textes intégral, la navigation par arborescence, et l'utilisation d'outils linguistiques. En fonction des éditeurs de portails, on aura des outils de tri, de catégorisation automatique, de data mining, de mise en panier d'édition ou de diffusion ou des outils de travail collaboratif. Il importe de bien définir la notion de pertinence d'un moteur (par exemple en utilisant un indice de popularité comme le nombre de prêts), de l'évaluer à l'aide de tests sur un corpus connu de l'utilisateur. La mise en œuvre de la fonction doit prendre en compte le comportement des usagers (le vocabulaire employé, la correction orthographique « voulez-vous dire ... », les recommandations « ceux qui ont emprunté ceci ont aussi emprunté cela » etc.). On peut également donner à titre d'illustration des exemples concrets d'interfaces (interrogation et présentation des résultats). Les SCD suivants utilisent Métalib, un outil de recherche fédéré : SCD Paris 3-Sorbonne Nouvelle, SCD de l'Université Louis Pasteur (Strasbourg)
- La recherche globale sur le site. On distinguera trois types de recherche : la recherche globale simple, la recherche globale avancée et la recherche simple et avancée. Pour une meilleure visibilité, il faut la mettre en valeur dès la page d'accueil, en mettant en évidence la zone de saisie, proposer un exemple de requête avec des opérateurs booléens ou des règles de syntaxe spécifique permettant de maximiser les chances de trouver une information.
- La gestion et la production de statistiques permettant d'obtenir des tableaux de bord (accès aux postes, temps d'utilisation des postes, accès aux ressources électroniques, temps d'utilisation des ressources, consultation des pages du portail, requêtes au sein des catalogues, etc.). Le fait que les usagers doivent s'identifier dans leur ENT permet de réaliser des analyses précises et détaillées des usages et des pratiques documentaires. Utilisées pour un meilleur pilotage des ressources documentaires offertes, le processus de politique documentaire sera mené de manière précise. Pour les statistiques d'usages, en utilisant des

²⁹ Exemple SFX est un résolveur de liens basé sur la norme NISO [OpenURL](#) et commercialisé par Ex Libris

³⁰ Exemples de plateformes : PubMed, OvidSP, Google Scholar, Web of Knowledge, Webspire, etc.

³¹ Exemples de moteurs de recherche fédérée : [Metalib](#) d'Ex-Libris, Bookline d'Archimed, QWAM

fichiers logs³² on peut déterminer un coût moyen de consultation par chercheur, par labo, etc., ce qui permet de négocier les tarifs par portail. L'application Webstat permet aussi de générer et d'afficher des statistiques sur le portail : point culminant des visites, page la plus consultée, visiteurs par pays, visiteurs par adresse IP, visiteurs par nom de domaine, etc. toutes ces données pouvant être représentées par un graphique très précis. Google analytics est couramment employé dans les établissements où j'ai pu me rendre.

- L'interopérabilité maximale avec les outils informatiques de l'ENT. Pour cela, il convient de suivre les règles qui régissent le Web (World Wide Web Consortium)³³.
- La fonction d'impression présente sur toutes les pages (aussi bien la page d'accueil que la page des horaires, l'adresse ou les informations pratiques) : cette fonction pourra avoir un petit logo avec un lien qui contient un script *Imprimer cette page*.
- La lisibilité des liens hypertextes doit permettre à l'utilisateur lorsqu'il passe le curseur sur un lien et qu'il regarde la barre d'état d'obtenir l'adresse du serveur et le nom du fichier à télécharger, d'où l'intérêt de nommer les fichiers de manière claire et explicite.
- L'accessibilité sur le téléphone mobile.
- La traduction du portail en langue anglaise.
- L'accessibilité du portail pour les handicapés³⁴ ou les seniors (malvoyants, etc.) : pour le contraste, on peut privilégier les couleurs claires. Il faut aussi prévoir une version XHTML du site.

2.2. Les fonctionnalités pour l'administration du portail

On doit pouvoir accéder à la gestion des utilisateurs et des groupes, à la gestion de l'ensemble des applications (afin de paramétrer les bases, les vues, les écrans, les modalités de recherche, les formulaires, définir les bouquets de recherche, l'organisation thématique, l'attribution aux groupes d'utilisateurs, etc.).

Il doit être possible de créer des produits de diffusion et d'accéder aux ressources.

Gérer des formats et les modalités d'import et d'export fait aussi partie de ces fonctionnalités.

Les normes gérées pour les droits des utilisateurs et pour l'identification unique sont la norme L-DAP (précédemment citée pour exploiter l'annuaire de l'établissement) et le SSO pour l'identification unique.

³² Les fichiers logs seront entreposés dans une base de données, les données recueillies (tarifs, consultations) seront ensuite croisées

³³ <<http://www.w3.org/>>

³⁴ Voir les recommandations du WACG 2.0 de 2006 (Web Content Accessibility Guidelines) : <http://www.usability.gov/pdfs/guidelines.html>

2.3. Les fonctionnalités pour la gestion du contenu

Ajouter et supprimer des ressources sont des fonctions fondamentales pour gérer les contenus.

Les bases et les produits doivent pouvoir être mis à jour. Il doit être possible de créer et de mettre à jour les nouveaux produits d'information comme toutes requêtes et feuilles de style, l'intégration ou la production de fil RSS. Les contenus et les flux doivent pouvoir être retravaillés en fonction de la ligne éditoriale.

Gérer les contenus, c'est aussi pouvoir mettre à jour les listes, thésaurus, plans de classements, index, etc.

Pour enrichir la base, les fonctions de contribution et de travail collaboratif sont à privilégier.

Enfin, mettre en place des entrepôts OAI et produire des fils RSS à partir de requêtes sont des critères à ne pas omettre.

Les normes employées pour diffuser du contenu sont les pages HTML, les formats de documents texte (comme le PDF, etc.) et image et enfin la norme RSS pour tout ce qui est production et lecture de fils dans le portail.

Quant aux normes chargées d'intégrer et d'exploiter les ressources, elles concernent le langage XML (XLS, CSS, Dublin Core, EAD, etc.) et les métadonnées normalisées.

2.4. Les fonctionnalités pour les modalités de la recherche

La recherche peut être multicritères, monobase (dans ce cas, il faut proposer un formulaire personnalisé par base), multibases et multisources (protocoles Z.3950, SRU/W et http) avec des formulaires de recherche plus réduits. Le protocole OAI doit être exploitable (moissonnage d'entrepôts). On doit pouvoir exploiter le thésaurus pour organiser les bouquets et les produits. Les bases de données structurées comme les bases bibliographiques et factuelles doivent comporter une recherche booléenne. Pour ce qui est des ressources non structurées, on doit pouvoir effectuer une recherche en texte intégral. Les normes utilisées pour cette fonctionnalité sont le protocole http, la norme Z3950 (dialogue client/serveur), la norme SRU/W (pour les requêtes multi-sources en web), la norme OAI (pour les productions d'entrepôts et de moissonnage).

2.5. Les fonctionnalités pour les retours utilisateurs

Il peut s'agir de formulaires de commandes de documents (PEB), de suggestions d'achat, de demandes de prêts, de réservations de documents, de places ou de salles de travail, etc. Ces formulaires doivent être accessibles en ligne. On doit pouvoir insérer des commentaires sur des ressources. Les utilisateurs doivent pouvoir participer à des forums. On peut aussi prévoir un système de vote, de sondage, etc.

2.6. Les fonctionnalités pour le traitement des résultats

Les résultats doivent pouvoir être classés automatiquement sur la base du plan de classement existant. Les fonctions de clustering doivent être présentes. Les réponses peuvent être classées par ordre décroissant de pertinence, avec une possibilité de paramétrer cette pertinence.

L'utilisateur doit pouvoir sauvegarder les résultats de sa recherche dans des dossiers qu'il peut gérer dans son environnement personnel.

Tout profil confondu doit pouvoir générer automatiquement des alertes, envoyer ses données vers sa page web personnelle comme sa page Netvibes ou Facebook et pouvoir effectuer un envoi par courriel.

2.7. Les fonctionnalités pour le contenu de l'espace personnel de l'utilisateur

L'utilisateur doit pouvoir retrouver dans son espace personnel des informations sur la gestion de son compte lecteur (comme les revues auxquelles il est abonné, les livres qu'il a commandés, l'état de ses prêts, de ses prolongations, de ses réservations, etc., le récapitulatif de ses demandes, de ses commandes, ou de ses suggestions, etc.).

Les informations au sujet des alertes qu'il a souhaitées doivent y être présentes, comme le fait de s'abonner ou de se désabonner aux DSI (profils publics), les fils RSS qu'il a personnalisés, les alertes privées qu'il gère complètement.

L'utilisateur doit aussi pouvoir retrouver les dossiers et les paniers qu'il a sauvegardés à partir de résultats de requêtes ou de navigation dans les ressources du portail. Il doit être en mesure de pouvoir les exporter vers son poste de travail.

2.8. Les fonctionnalités pour intégrer des briques documentaires

Pour intégrer des briques fonctionnelles comme la veille documentaire, le text mining, le workflow, l'archivage, le web sémantique, l'aide à la traduction, les outils collaboratifs, etc. il faut au préalable définir le type de veille que l'on souhaite réaliser, identifier les sources à surveiller, indiquer les critères de veille fixés et mentionner le niveau de traitement désiré sur l'ensemble des informations recueillies.

Les normes employées pour ces fonctionnalités sont le WSRP (Web Service for Remote Portlets), les Widgets, etc.

2.9. Quelques recommandations générales

2.9.1. Architecture du portail documentaire : privilégier l'intégration au portail global de l'université

Il est nécessaire de faire en sorte d'organiser l'architecture du portail documentaire autour de sujets à un niveau inférieur en catégorie « fonctionnelle ». Cela est important car au final l'utilisateur veut de la documentation et peu lui importe que les bibliothécaires lui transmettent l'information depuis une base de données locale ou distante, ou d'un périodique en ligne.

Le portail documentaire doit être intégré dans le portail global de l'université. Pour cela, il faut privilégier une cohérence visuelle au niveau des chartes graphiques, une cohérence logique pour les identifications uniques via le SSO/LDAP, une cohérence ergonomique (interfaces unifiées pour simplifier l'emploi d'outils divers) et une cohérence symbolique (le SCD se fond dans l'ENT³⁵, dans l'université et signifie pour l'utilisateur un ensemble unique auquel le SCD appartient).

En somme, il serait bon de développer les dispositifs suivants : les outils de recherche fédérée, l'accès à l'information par des résolveurs de liens, les droits d'accès par login, la personnalisation de l'espace de travail, et ultérieurement l'accessibilité sur le téléphone mobile.

2.9.2. Le contenu du portail : viser une utilité et une utilisabilité

L'ergonomie d'un portail et son look sont des facteurs déterminants. En effet, il faut « créer la confiance³⁶ » ou favoriser ce sentiment chez les usagers en proposant des contenus utiles, pertinents et facilement accessibles grâce à une interface efficace, simple et rapide à parcourir. Le portail ne doit pas être conçu selon une approche descendante, sans se préoccuper de l'information réellement demandée par l'internaute. Ce portail documentaire doit répondre aux besoins des usagers et doit donc être visible au sein des espaces de travail qui deviendront des fondamentaux. Le contenu du portail doit être facile à lire, facile à explorer et facile à comprendre³⁷. Sa page d'accueil doit donc être limitée en texte, sobre et claire. Il est donc indispensable de prendre en compte la dimension utilisateur en formalisant un processus partant de l'analyse des besoins en passant par des phases de prototypage et de tests d'utilisabilité s'appuyant sur trois critères de base : l'efficacité, l'efficience et la satisfaction³⁸. En somme, « il n'y a pas de bonne interface homme-machine, mais une interface adaptée à son utilisation ».

D'une manière globale, mettre en ligne des contenus c'est toucher non seulement aux aspects de lisibilité du portail (comme la taille des caractères affichés, l'espacement des lettres, l'espacement des mots et des lignes, la typographie, la longueur des lignes, les

³⁵ BOURRION, Daniel, « Se fondre dans le grand tout », *BBF*, 2007, n° 6, p. 34-38
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 30 juillet 2009

³⁶ www.projetweb.com

³⁷ ZIBELL, K. *Most readability principles apply to Web-site design. Klare's « Useful Information » is useful for Web designers.* *ACM Journal of Computer Documentation*, 24(3), 2000, p.141-147

³⁸ Conseils de Jean-François Nogier, consultant et Spécialiste en ergonomie et conception Web, auteur de « De l'ergonomie du logiciel au design des sites web » (Dunod, 2001)

niveaux des titres, etc.) mais aussi aux aspects cognitifs liés à la lecture d'un contenu (lire quoi et pourquoi faire)³⁹.

La hiérarchie des données du portail documentaire doit se voir dans l'importance du corps et de la graisse comme pour les entêtes de paragraphes.

Chaque couleur a sa signification (identification visuelle), elle distingue mais ne hiérarchise pas, sauf lors d'une gradation de luminance.

L'habillage graphique doit toujours correspondre à un même niveau d'information.

En somme, organiser visuellement l'information du portail nécessite en amont de mener une réflexion qui vise à ranger, à classer, à catégoriser, à hiérarchiser et à homogénéiser les données. Il est donc important de penser à bien aérer et espacer les mots et les phrases, à organiser l'information en paragraphe, à insérer des puces avec un retour à la ligne pour rendre par exemple les sélections plus claires⁴⁰. Il serait bon de revoir avec Archimed les feuilles de style qu'il suggère et si ces dernières se gèrent facilement.

La crédibilité du portail dépend de ses contenus. C'est pourquoi, les contenus doivent être riches (exemple : vidéo streaming des conférences). L'interface doit évoluer rapidement vers une solution Ajax⁴¹ par exemple, mais étape par étape. Cette technologie permet à l'internaute de créer lui-même ses pages d'accueil comme les pages Netvibes⁴².

Les contenus externes doivent être sélectionnés avec une exigence extrême et apporter une valeur ajoutée à trois niveaux : **éditorial** (tant du point de vue de la fiabilité, de la qualité, de l'expérience, de la mise à jour, de l'exhaustivité), **technologique** (documents normalisés, indexés, retrouvables) et **administratif** (gestion de profils, facturation, veille, envoi d'alertes, contrôle et suivi des usages, gestion des droits d'auteurs).

Tout document produit en interne doit aussi être soumis à certaines règles de publication : contenu original (respect de la charte graphique de l'université), données relatives aux versions (pour les mises à jour), contenu normalisé et validé, auteur ou responsable identifié.

Pour toute gestion du contenu et parce que les lecteurs « balayent » les pages Web, il serait bon de faire valider et d'enrichir les contenus par des « experts ». Par exemple, évaluer la clarté d'une rubrique ou d'un paragraphe peut se faire du point de vue utilisateur (un lecteur par exemple ?) et non pas du point de vue du rédacteur seulement. Peut-on alors opter pour des intitulés plus accrocheurs par exemple, plus persuasifs, plus incitatifs ou rester plus informatifs ? Il faut alors utiliser plutôt un choix de style sous la forme active et non la forme passive, indiquer l'information la plus importante en début de phrases et citer les phrases importantes en début de paragraphes.

Il en est de même pour la pertinence des textes et des messages (méthode des « focus groups » par exemple). Pour cela, réduire le nombre de mots ne doit pas se faire au détriment de la clarté, mais être bref c'est entre autre supprimer les mots superflus, synthétiser grâce aux phrases courtes et simples, présenter une idée par paragraphe, user

³⁹ Morin, Sallio et Kretz (1982) affirment qu'en anglais, « legible » désigne la lisibilité matérielle, typographique d'un texte et « readability » désigne la dimension intellectuelle et psychologique lié au processus de compréhension d'un texte lu. Timbal Duclaux (1985) suggère les termes « lisible/inlisible » pour l'aspect intellectuel et « lisible/illisible » pour l'aspect matériel.

⁴⁰ **DE MIRIBEL, Marielle.** *Accueillir les publics - Comprendre et agir. L'accueil virtuel et les portails.* Paris : Ed. Cercle de la Librairie, 2009. 512 p.

⁴¹ Asynchronous Javascript XML : il s'agit de la combinaison d'un langage client comme le JavaScript et un serveur comme le PHP.

⁴² <http://www.netvibes.com/#General>

de sous-titres clairs et pertinents, employer des listes à puces pour organiser l'information et la mettre en évidence.

De même, la navigation, la terminologie et le style doivent garder une certaine cohérence à travers le portail.

Le portail doit être exempt d'erreurs (erreurs de grammaire, d'orthographe ou de typographie) et les textes présentés ne doivent pas avoir plus de quatre niveaux de profondeur.

Enfin, pour augmenter la qualité du portail documentaire il faut user avec parcimonie du style italique, privilégier les mots écrits en lettres minuscules (plus faciles à lire), soutenir le contraste texte/fond (en évitant les couleurs complémentaires), ne pas employer plus de trois polices différentes, opter pour au moins 50 caractères pour les lignes de texte, ne pas utiliser de texte clignotant, défilant, l'« underscore » et le soulignement (qui pourraient être confondus avec les liens).⁴³

2.9.3. Des images pour un bon visuel

On pourrait enrichir le portail documentaire de photographies à la place de longs textes, ce qui donnerait un bon visuel au portail. Outre les formats bitmaps tels que PNG, JPEG ou encore GIF, les formats vectoriels, propriétaires, (comme le format SWF (Flash) d'Adobe ou VML de Microsoft), malgré leur diffusion importante, dans certains cas, possèdent certaines limitations. L'inconvénient du Flash est son poids. Lorsque la bande passante est suffisamment large, ce problème disparaît. C'est pourquoi l'approche SVG, (format d'images vectorielles) est prometteuse car elle permet de transmettre des graphiques beaucoup plus légers.

Il est fondamental d'alimenter une photothèque en collaboration avec le service Communication de l'université avec des photos de dimension 100x100 qui s'afficheraient moins lentement qu'un autre format et d'y ajouter de nombreux pictogrammes pour offrir un large choix aux administrateurs de chaque rubrique.

2.9.4. Taille écran pour ne pas désorienter le public

Tout doit figurer en taille écran. Cela permet de ne pas désorienter l'utilisateur et renforce les liens entre la structure graphique (organisation visuelle) et la structure sémantique (organisation logique)⁴⁴. Voir s'il est possible de créer des onglets pour mieux diviser l'information. Ils permettent une recherche horizontale et non verticale.

2.9.5. Un administrateur pour chaque rubrique

Au niveau de la structure d'exploitation, il faut prévoir un administrateur pour chaque rubrique et indiquer le contact dans chaque article ou rubrique. La plupart des rubriques seront accessibles sans authentification, sauf pour les documents internes (comme les comptes-rendus de réunions non définitifs).

⁴³ LEULIER, C. BASTIEN, J.M.C. & SCAPIN, D.L. *Compilation of ergonomic guidelines for the design and evaluation of Web sites*. Commerce & Interaction Report. Rocquencourt, France : Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, 1998

⁴⁴ COHEN, Joëlle, *L'œil face au web*. Journées d'études DocForum, 2001

2.9.6. Multiplier les accès à l'information

Il ne s'agit plus uniquement de référencer efficacement une ressource dans un catalogue, il faut désormais la promouvoir en multipliant les accès à l'information et catégoriser les données par profil.

2.9.7. Prévoir des groupes d'utilisateurs

Pour attribuer les droits d'utilisateurs, on pourrait privilégier les catégories ou profils suivants :

- les administrateurs et gestionnaires (pour l'administration, la gestion, etc. : il faudra déterminer la part d'administration qui sera déléguée)
- les partenaires coordination (pour le catalogage à distance, etc.)
- le personnel par métiers, localisation, domaines, etc.
- les étudiants
- les enseignants
- les professionnels de l'établissement
- les professionnels et les utilisateurs extérieurs à l'établissement
- le grand public

Pour chaque utilisateur identifié, un compte sera créé et les droits autorisés seront attribués.

Favoriser le contact avec les associations étudiantes pour présenter les nouveaux services des bibliothèques et cibler leurs moyens d'échanges entre eux (forums de discussions utilisés, wiki, etc.)

Former le personnel aux nouveaux outils (Netvibes, Del-icio-us, Igoogle, Google Reader, etc. de façon à ce qu'ils puissent à leur tour renseigner les lecteurs).

Le SID doit avoir des temps de réponses rapides (< 2 secondes), temps aussi courts qu'avec Google.

2.9.8. Les normes et les standards pour une meilleure circulation

Il est important d'unifier les structures des données des usagers. Ces structures gèrent les droits et les états de prêt, l'accès aux salles de travail individualisé, le panier de sélection, le choix de sources, les autorisations d'accès aux applications ou sources électroniques payantes, etc. Toutes ces données doivent circuler librement entre la base des usagers du portail, des lecteurs inscrits de la bibliothèque et de l'annuaire LDAP.

Il faut donc veiller à ce que les outils utilisés par le SCD (surtout le SIGB) soient capables de travailler avec d'autres logiciels en donnant un accès informatique ouvert et normalisé à ses données.

2.9.9. Les formats pour homogénéiser les ressources du portail

Intégrer le portail documentaire dans le portail scientifique de l'université c'est intégrer des ressources externes plus ou moins normalisées. Il faut donc tenir compte d'une manière globale des formats et des normes c'est-à-dire les formats de données pour homogénéiser les ressources du portail, les formats normalisés ou propriétaires, fortement ou faiblement structurés, le format XML connu pour sa syntaxe plus souple (granularité, structuration adaptée au contexte, facilite les conversions : on tend d'ailleurs vers le XML/RDF), ainsi que les normes de syndication RSS pour exploiter et produire des ressources normalisées actualisées et les normes OAI pour exploiter et produire des entrepôts de données « moissonnables ». C'est aussi parvenir à fédérer toutes les ressources disponibles au sein du système d'information, fédérer les données structurées et les données non structurées, penser à la recherche multi-sources à travers les différents protocoles (http et SOAP, Z 3950, protocoles natifs du web SRU et SRW, etc.), penser aux fonctions de veille à intégrer au portail documentaire, identifier les outils libres du web pour constituer les briques du portail documentaire (outils de mutualisation du Web 2.0 et de personnalisation de l'information).

Les périmètres du projet s'articulent autour de la production et de la gestion des ressources, des publications en permettant un contrôle des droits d'accès par les usagers. Ce périmètre touche aussi à leur visibilité (indexation en LOMFR) et la classification. Il implique la mise en place d'un système de GED c'est-à-dire d'un système de production partageable par l'échange de métadonnées OAI-PMH et d'un système de recherche avancée (métadonnées, texte intégral).

3. ANALYSE D'EXEMPLES EXTERIEURS

J'ai choisi de me référer à deux exemples extérieurs, l'un à Lyon et l'autre à Perth en Australie. Dans mon parcours de formation à l'Enssib, j'ai exceptionnellement effectué toutes mes périodes de stages à Lyon.

Les établissements présentés ci-après sont très différents par leur taille (leurs effectifs et leurs budgets sont beaucoup plus importants) mais ils peuvent constituer une source d'inspiration pour ce projet, par rapport aux outils qu'ils mettent en place pour leurs cibles.

3.1. Les bibliothèques universitaires de Lyon 2

L'Université Lumière Lyon 2 est une université à dominante Lettres, Sciences humaines et sociales présidé par **Olivier Christin**, professeur d'histoire moderne. Université forte avec ses 26 679 étudiants présents sur les campus Berges du Rhône et Porte des Alpes, campus distants de 15 kilomètres, l'université Lumière Lyon 2 a une superficie de 128 132 m² de locaux pour les 2 campus. Son personnel se compose de 2600 enseignants, titulaires et vacataires et 500 personnels administratifs, techniques et de bibliothèques.

377 formations diplômantes sont proposées à l'université Lumière Lyon 2. Par ailleurs, on dénombre 6 facultés, 7 instituts, 2 départements de formation, 36 parcours de licence, 195 parcours de masters, 36 laboratoires de recherche reconnus dont 20 UMR (associées au CNRS), 2 Maisons des Sciences de l'Homme (MSH), 7 écoles doctorales (ED) et 39 doctorats différents.

3.1.1. Le SCD de Lyon 2

Le Service Commun de la Documentation de Lyon 2 comprend 2 bibliothèques universitaires :

- celle de Bron est la BU de référence au niveau lyonnais en psychologie et sociologie.
- celle de Chevreul est la BU de référence au niveau lyonnais en sciences économiques et sociales, en science politique, en histoire de l'art et archéologie
- et un pôle délocalisé (le pôle Lettres-musicologie au 18 quai Claude Bernard).

Pour assurer la cohésion des pratiques, offrir des services identiques et avoir une gestion unifiée au SCD, le personnel se déplace à Bron comme à Chevreul et emploie au maximum son bureau virtuel. On compte 60 personnels titulaires et 15 moniteurs étudiants pour chaque BU.

Avec 171 heures d'ouverture par semaine (y compris une ouverture en nocturne d'octobre à mai le mercredi et le jeudi jusqu'à 21 heures), le SCD de Lyon 2 comptabilise 337 190 entrées à Bron et 498 937 entrées à Chevreul soit un total de 836 127 entrées pour la seule année 2009. Le total des prêts 2009 du SCD est estimé à 247 426, le total prêt-retours s'élève quant à lui à 494 304.

Son budget documentaire est estimé à 400 000 euros pour les ouvrages et 225 000 euros pour les périodiques électroniques et les bases de données en ligne.

Au niveau des collections réparties selon 12 pôles thématiques, le SCD de Lyon 2 propose à ses publics, 285 476 titres, 386 675 exemplaires, 1 400 abonnements en cours à des revues et plus de 10 000 titres de périodiques électroniques dont 2000 accessibles par le catalogue en ligne.

Le SCD diversifie son offre de service en s'adaptant aux habitudes de ses publics. Pour cela, il a construit une palette de services à distance :

- un accès à la documentation électronique.
- via un formulaire à remplir : l'acquisition d'un ouvrage, l'envoi d'un ouvrage ou d'un article d'un campus à l'autre (service réservé aux enseignants), et le service du PEB.
- Bibliothécaire en ligne (BEL)
- la possibilité de s'informer en ligne sur les nouvelles acquisitions, regroupées par domaine scientifique.
- s'abonner via un fil RSS à toutes les actualités du SCD.
- prolonger ses ouvrages en prêt pour une semaine supplémentaire, sur place et par téléphone.

Informatique

Grâce au reverse proxy Vulture installé en 2008, la communauté Lyon 2 dispose d'un accès nomade aux bases de données en ligne acquises par le SCD et par l'université. Le projet d'acquisition en 2007 d'un système de recherche fédérée (moteur + résolveur de liens + outil de gestion avec option métaindex) n'a pas abouti parce que le marché a été déclaré infructueux (en raison de l'absence de concurrence, car un seul soumissionnaire) et pour des raisons de coût très élevé. Le SCD s'est donc abonné au moteur de recherche multibase Webfeat de la société Ebsco, moteur permettant à l'internaute d'interroger en un seul coup simultanément plusieurs sources d'information. L'utilisateur n'est donc plus contraint d'interroger chaque base de données ayant sa propre syntaxe. En outre, le SCD ne dispose pas d'un accès à la liste A to Z mais plutôt de l'E-doc du catalogue LORIS qui permet de rechercher un document électronique en ligne (ouvrage, revue ou thèse).

227 postes publics et 109 postes professionnels équipent le SCD de Lyon 2. Le parc informatique du SCD est très hétérogène. A la BU Chevreul, les postes publics sont essentiellement des Macintosh imposés par l'université. A la BU Bron, les usagers disposent d'Ubuntu, un système d'exploitation libre et sécurisé. Le personnel utilise quant à lui, l'interface Windows.

Les étudiants peuvent effectuer une recherche sur le catalogue des bibliothèques de Lyon 2, sur les bases de données, sur Internet, travailler dans leur ENT (bureau virtuel, plateforme de cours, etc.) ou sur une suite bureautique d'Open office (installée aussi bien sur les postes publics que sur les postes professionnels).

Certains postes équipés de logiciels de grossissement de caractères et de synthèse vocale sont réservés aux personnes malvoyantes ou aveugles, et un poste est dédié à la consultation d'un logiciel de solfège (au pôle Lettres-Musicologie).

Les copieurs numériques multifonctions connectés des BU (14 copieurs au total) permettent de photocopier, d'imprimer et de scanner gratuitement un document vers une messagerie électronique (fonction « scan to email »).

Une quarantaine de bornes Wifi-Lyon2 propose un accès au réseau sécurisé de Lyon 2 dans les BU, et des prises électriques et réseau permettent aux étudiants de brancher leur ordinateur portable.

3.1.2. Les portails de Lyon 2

L'université Lumière Lyon 2 a mis en place trois portails qui fonctionnent avec le CMS (Content Management System) KSUP, une solution de Web-publishing dédiée à l'enseignement supérieur.

Les 3 portails visent 3 cibles :

- **le [www](http://www.univ-lyon2.fr)**⁴⁵ s'adresse aux institutions et propose les formations dispensées à l'université, les services aux étudiants étrangers, les inscriptions, les services de l'université, etc.
- **le site [webetu](http://etu.univ-lyon2.fr)**⁴⁶ est prioritairement dédié aux étudiants. On y trouve une masse d'information relative à l'actualité de l'Université, à la vie culturelle et

⁴⁵ www.univ-lyon2.fr

⁴⁶ etu.univ-lyon2.fr

associative, aux jobs et aux petites annonces. Des points d'accès aux ressources documentaires sont proposés, une aide en ligne sur les outils de l'ENT, des forums en ligne incitant les étudiants à y participer. La WebTV est aussi accessible depuis ce portail et offre 8 chaînes thématiques. Grâce à la diffusion de vidéos en streaming, la durée des séquences diffusées (estimée de quelques minutes à plusieurs dizaines de minutes) ne nécessite pas d'espace disque disponible sur l'ordinateur de l'internaute.

- **l'intranet**⁴⁷ est destiné au personnel de l'université.

Au SCD, en interne, les pages documentaires sont alimentées de manière collaborative en fonction des compétences de chacun.

3.1.3. Les critiques éventuelles

L'existence des 3 portails oblige les rédacteurs des pages libres du SCD à modifier 3 fois un article ou une page à mettre à jour, ce qui est fastidieux et constitue une perte de temps. L'installation début juillet 2009 de la dernière version de la plate-forme de K-SUP (la version 5) incite SENTIER⁴⁸ à conserver les 3 portails et à élaborer une refonte des portails pour la rentrée de septembre 2009, chantier pour lequel aucune information à ce sujet ne circule dans l'université. Le SCD a donc anticipé sur le projet de refonte du Webetu en retravaillant son onglet « **Doc** » dans un planning très réduit, avec comme base de travail aucun document écrit ni charte éditoriale, ni texte de cadrage, si ce n'est l'envoi de trois liens vers des images⁴⁹, autrement dit une apparente grande liberté pour le SCD.

Des choix éditoriaux ont été validés par un groupe de travail constitué rapidement par les chefs de services du SCD. Parmi ces choix éditoriaux, il a été décidé :

- de privilégier pour le Webetu le public L et M1 et d'adapter un style d'écriture à ce profil (les publics M2 et D utilisant le portail de leur faculté ou des laboratoires).
- de réduire le nombre de clics pour accéder à l'information et un simple toilettage du contenu en tenant compte des éventuels nouveaux supports.
- d'anticiper sur les apports de Koha.
- et de prévoir un accès disciplinaire dès la page d'accueil du site.

Une synthèse des visites des portails de SCD a été étudiée par un stagiaire en Communication, Matthieu Valdenaire, synthèse valorisant les rubriques et les nouveaux supports utilisés sur les portails universitaires et notamment par les portails du SCD de l'Université d'Angers, du SCD de l'Université Paul Verlaine de Metz et du SCD Toulouse 3 de l'Université Paul Sabatier.

D'un point de vue local, sur les recommandations de Marie-Noëlle Laroux, Chargée de Communication au SCD de Lyon 2, Stéphane Bruère (Responsable technique de la page Doc du Webetu) et moi-même avons pris des rendez-vous et mené des entretiens auprès

⁴⁷ intranet.univlyon2.fr

⁴⁸ Le service des nouvelles technologies de l'information pour l'enseignement et la recherche est constitué de quatre pôles : le pôle logistique, le pôle audio-visuel, le pôle web-tice et le pôle recherche. Sa vocation est de mutualiser des savoir-faire techniques transversaux mis au service des utilisateurs

⁴⁹ Voir Annexe 8 - Nouvelles maquettes du Webetu transmises par SENTIER

des webmestres du SCUIO⁵⁰ de Lyon 2, de l'ICOM⁵¹ et du SCD de l'université Claude-Bernard – Lyon 1.

Ces entretiens ont permis de voir :

- comment le SCUIO s'est adapté à son public étudiant en expérimentant l'usage d'outils interactifs à distance comme le chat vidéo.
- comment une faculté telle que l'ICOM spécialisée dans le multimédia porte son regard sur le SCD en l'intégrant dans ses pages et comment son site web a été structuré sur SPIP⁵², (en privilégiant les onglets, jugés plus ergonomiques que les clics, l'importance des FAQ pour les questions récurrentes, etc.) de manière à le rendre plus accessible pour son public étudiant.
- comment le SCD de Lyon 1 a valorisé et a communiqué la mise en place de ses 8 univers Netvibes auprès de ses publics ainsi que l'expérience collaborative autour de ces pages enrichies par les acquéreurs.

L'expérience de ces professionnels a été enrichissante et constructive pour alimenter les idées quant au projet de refonte de la rubrique Doc du Webetu.

Nous avons proposé lors d'une réunion de travail une arborescence des pages de la rubrique « **Doc** » réalisé sous Freemind⁵³, arborescence mettant en avant les 4 rubriques à faire apparaître sur le Webetu, c'est-à-dire les rubriques « **Catalogues** », « **Collections** », « **Services** » et « **Bibliothèques** »⁵⁴ ainsi que les éléments devant figurer sur la page d'accueil et les pages d'articles.

3.1.4. Les enseignements à retenir

Au SCD de Lyon 2, l'expérience a montré qu'il est primordial de maintenir une coopération active et régulière avec les services informatiques de l'université pour gagner du temps surtout lors de changement de version de logiciels, car on découvre tardivement par exemple dans le cas du SCD de Lyon 2 :

- que les contenus actuels ne seront pas récupérés automatiquement depuis l'ancienne version et qu'ils sont donc à recréer (soit 20 documents, une dizaine de pages libres et surtout 206 articles rattachés).
- que la photothèque ne peut pas être basculée et qu'il faut donc reprendre toutes les images et pictogrammes manuellement et les indexer.
- que l'on ne peut intégrer certains nouveaux supports comme les forums, les blogs, les tutoriels ou l'intégration de contenus comme Camaléo qui ne permet pas à KSUP d'ajouter de medium flash.
- que les applications complètes du catalogue du SCD, de Netvibes, de Facebook, les encarts de recherche et du webfeat dès la page d'accueil seront heureusement possibles à intégrer.

⁵⁰ Service Commun Universitaire d'Information et d'Orientation

⁵¹ Institut de la Communication

⁵² Logiciel libre, distribué sous la licence GNU/GPL, voir <http://www.spip.net/>

⁵³ FreeMind est un logiciel de Mind mapping entièrement libre, permettant de créer des cartes heuristiques (données organisées en branches avec des couleurs et des visuels) permettant de représenter un projet ou une idée de manière graphique.

⁵⁴ Voir Annexe 11 - Arborescence de la rubrique Doc du Webetu réalisée sous Freemind

- qu'une recherche Google peut être incorporée dans le portail pour balayer toutes les pages publiques du site et des documents, même les documents protégés seront accessibles après identification.
- que l'outil Google analytics ne sera disponible que pour la globalité du Webetu et non à un ensemble de rubriques.

Des ces trois expériences (celles du SCUIO de Lyon 2, de l'ICOM, et du SCD de Lyon 1) nous pouvons envisager la ligne de conduite suivante, par rapport à ce projet :

- mettre en place un forum de discussion ou un wiki avec les services informatiques pour la conduite du projet. C'est un élément important pour communiquer entre les services et se tenir mutuellement informé de l'avancée du projet.
- se fixer une charte éditoriale (ou à défaut un texte de cadrage) des pages et des articles pour éviter de les modifier sans cesse. L'aspect du portail documentaire devra donc être élaboré conformément à la charte graphique de l'université.
- utiliser un outil de Mind-mapping pour représenter graphiquement les idées, lors des réunions : cela permet une meilleure visualisation des pages du portail.
- pour adapter le contenu du volet documentaire du portail scientifique aux besoins des étudiants, notons qu'il faut être efficacement présent sur la plateforme utilisée par les étudiants en proposant les ressources documentaires dans cet environnement virtuel et leur donner le maximum d'accès à des documents en ligne, indiquer des liens vers des notices bibliographiques du catalogue, vers une base de données ou l'article d'une base de données, etc. Il est nécessaire de communiquer régulièrement avec les enseignants pour obtenir la liste des documents qu'ils veulent voir apparaître dans leur discipline.
- alors qu'ils sont généralement noyés par des informations éloignées de leurs préoccupations quotidiennes, les usagers attendent du portail des renseignements pratiques répondant à des questions concrètes. C'est la raison pour laquelle il semble plus pertinent de réduire le nombre de clics à 2 clics voire un clic unique : un contenu court puis un contenu long détaillant la rubrique. Il est aussi primordial de procéder à des tests auprès d'un échantillon varié d'étudiants et de collègues pour vérifier leur logique de recherche de l'information par rapport à l'arborescence proposée.
- en optant pour une vision multimédia, l'idéal serait d'illustrer chaque texte d'un bon visuel, d'insérer des vidéos par exemple, car pour une première approche, l'image a un intérêt plus fort que le texte.
- répertorier les questions récurrentes sous une FAQ pour gagner du temps lorsque l'on recherche une information.
- privilégier les contacts avec les numéros mis à jour, et les indiquer dans chaque article ou rubrique.
- multiplier les points d'accès sur les pages pour faciliter la recherche.

- prospecter l'ensemble des moyens de communication utilisés par les étudiants (forums, wikis, sites de communautés, etc.) pour permettre de réenglober tout cela.
- prévoir la mise en place d'une newsletter du SCD qui présente l'actualité du SCD et celle de l'université, et la diffuser chaque mois auprès de la communauté universitaire.
- faire de l'intranet un espace qui rassemble l'information utile, l'actualité, les démarches pour toutes les personnes travaillant à l'Université, les documents internes à chaque service et que l'on souhaite rendre publics à ses collègues, un agenda multi-utilisateurs par service et consultable par tous, etc.

3.2. Les bibliothèques universitaires australiennes

Les bibliothèques universitaires de Perth (en Australie) sont connues pour leur dynamisme et leur esprit innovant et particulièrement celles de l'University of Western Australia (UWA) et le Curtin University of Technology⁵⁵.

En termes de chiffres⁵⁶, la bibliothèque de l'UWA est une bibliothèque forte de 15 500 étudiants et 36 500 inscrits à la bibliothèque. Avec 1,8 million d'entrées, 420 000 prêts, et une amplitude d'ouverture de 82 heures hebdomadaire (du lundi au dimanche), elle propose 900 000 livres dans ses collections, 121 abonnements à des bases de données payantes, 8000 journaux électroniques, 13 600 e-book, 55 000 titres de périodiques papiers en cours, et compte sur un budget d'acquisition tous support confondus d'environ 5,3 millions d'euros.

La bibliothèque de Curtin quant à elle accueille 35 000 étudiants sur son campus, et 40 000 lecteurs sont inscrits à la bibliothèque. Elle enregistre 1,5 millions d'entrées, 410 000 prêts et ouvre 81 heures du lundi au dimanche. Elle offre 600 000 livres dans ses collections, 298 bases de données payantes, 43 000 revues électroniques, 2 800 titres de périodiques papiers en cours et dispose d'un budget d'acquisition tous support confondus de 4 millions d'euros.

3.2.1. Eléments positifs et points forts

Réputées pour les plans stratégiques qu'elles adoptent dans leur démarche pro active et surtout grâce à l'importance de leur budget, les bibliothèques universitaires australiennes jouent un rôle central dans les universités et sont souvent des éléments moteurs pour l'introduction de nouvelles technologies dans leur établissement.

A ce sujet, nous pouvons faire le point sur les outils en ligne dont elles disposent.

⁵⁵ BOSCH, Aurélie, « Services en ligne », *BBF*, 2007, n° 6, p. 51-55 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 27 août 2009

⁵⁶ Statistiques de 2006

La recherche fédérée

Au niveau des catalogues, elles proposent une recherche « fédérée ». A l'aide de **Supersearch**, le portail de la bibliothèque, l'utilisateur peut interroger simultanément les catalogues de la bibliothèque de l'UWA, des bibliothèques universitaires d'Australie occidentale, d'autres catalogues nationaux et internationaux, des bases de données d'articles, de statistiques, et des bases de données juridiques.

A Curtin, la recherche à l'aide de **Single search@yourlibrary** se fait simultanément dans le catalogue, le site web, les réservoirs de publications universitaires du site Australian Research repositories, les thèses numérisées, les bases de données Proquest et Science Direct, Google et Google Scholar. Les deux bibliothèques utilisent Ex-libris et MetaLib pour les bases de données avec SFX, résolveur de liens OpenURL.

Shibboleth

Grâce à Shibboleth, les utilisateurs inscrits à la bibliothèque bénéficient d'un accès distant sécurisé aux bases de données souscrites par la bibliothèque.

Renseignement en ligne

Pionnière dans le service de renseignement en ligne, la bibliothèque de Curtin dispose d'un service de SMS proposant une réponse dans l'heure, service très apprécié par les étudiants, bien que l'utilisateur puisse aussi choisir un service de renseignement par courriel ou par messagerie instantanée qui propose une réponse en temps réel.

Fils RSS et autres moyens de communication

La bibliothèque de Curtin utilise les fils RSS pour l'envoi de listes de nouveautés vers l'adresse de messagerie des étudiants, le blog comme outil de communication et les wikis en interne pour les informations nécessaires au personnel (décisions, procédures, etc.).

Présence de la bibliothèque sur les plateformes des étudiants

Pour donner accès aux documents distants, les deux bibliothèques sont aussi présentes dans l'environnement virtuel des étudiants (E-learning, réservoirs de ressources pédagogiques et documentaires, etc.) et sont gérées et maintenues par un bibliothécaire et une équipe de professeurs et d'utilisateurs.

Autoformation en ligne

Les bibliothèques proposent outre un large choix de séances de formations à la maîtrise de l'information, une autoformation en ligne, consultable en direct ou téléchargeable sur un personal digital assistant (PDA) ou un ordinateur accompagnée de quiz ou d'exercices.

Réservoir institutionnel pour une valorisation de la recherche

Pour valoriser sa recherche universitaire, l'université de Curtin héberge sur son réservoir institutionnel **espace@curtin** les publications de sa communauté (documents PDF, vidéo, images, audio, etc.) en open access avec métadonnées en Dublin Core (créées par la bibliothèque ou importées quand elles existent déjà), moissonnées par OAIster et Google Scholar.

Evaluation des pages web de la bibliothèque par les usagers

Toutes les pages web de la bibliothèque universitaire de Curtin sont évaluées par les usagers, en somme une sorte de sondage est réalisé. En fonction des résultats, la

bibliothèque affecte des priorités pour améliorer ses services et réalise sa charte des services. Afin de mieux comprendre les attentes et les besoins des usagers, la bibliothèque de l'UWA utilise le LibQUAL+TM⁵⁷ sondage en ligne développé aux États- Unis par l'Association of Research Libraries.

Cet exemple de dynamisme des bibliothèques universitaires australiennes devrait nous pousser à aller toujours plus virtuellement vers les étudiants au lieu de les forcer à venir à la bibliothèque, à être en avance sur leurs usages, à améliorer la qualité des services de notre établissement. Il est vrai que contrairement à notre SCD elles disposent d'un budget conséquent, mais nous pouvons nous orienter vers les produits open source, ce qui nous oblige à nous autoformer et à nous spécialiser davantage dans notre métier de bibliothécaire. Créer des services transversaux au sein de l'UNC qui coopèrent contribuerait probablement à renforcer les ambitions de notre petite université.

⁵⁷ Méthode normalisée et efficace de mesure de la qualité de ses services, fondée sur les perceptions des usagers et du personnel

Partie 3. La conduite du projet

Il me paraît dans un premier temps nécessaire de penser à organiser les ressources dans ce système d'information documentaire, et à identifier les différentes composantes fonctionnelles du portail. Nous avons déjà amorcé, au début de ce projet, une première analyse dans ce sens (analyse de l'existant). Dans un deuxième temps, il serait intéressant d'envisager les outils adaptés aux objectifs de ce portail documentaire et enfin rédiger le cahier des charges du volet documentaire.

Nous l'avons dit, il est fondamental d'intégrer le portail du SCD au portail scientifique mais il faut aussi veiller à faire avancer les projets du SCD quel que soit l'avancement global.

Le contenu des pages, la formation des usagers, STAR, les archives ouvertes restent donc les chantiers prioritaires à mettre en œuvre pour l'année 2010.

1. LES RESSOURCES HUMAINES, MATERIELLES ET FINANCIERES

1.1. Les moyens humains

1.1.1. Les instances du projet au niveau de l'UNC

Pour ce projet de mise en place du volet documentaire du portail scientifique, il serait souhaitable de mettre en place une structure de pilotage au sein de l'université, car elle n'apparaît pas en tant que telle. L'existence d'un tel comité va permettre de valider les orientations stratégiques globales, préconiser une nouvelle organisation du SGI, déterminer les objectifs opérationnels, fixer les contraintes techniques, proposer le financement et établir le calendrier. Ce comité de pilotage sera amené à déterminer le choix de l'outil, en l'occurrence l'ENT, et le niveau de l'implémentation car il faut garantir une articulation optimale entre les services documentaires et les autres services de l'ENT.

Actuellement, le groupe de travail autour du portail scientifique est le suivant⁵⁸ :

- **Monsieur Touraivane** (MCF - Informatique) : chef de projet du portail scientifique,
- **Michel Allenbach** (Vice Président Recherche - Géologue) : appui méthodologique en géomatique et géologie,

⁵⁸ Informations récoltées auprès du Directeur du CRI de l'UNC

- **Sébastien Pouillet** (IGE - Informatique) : architecte du portail,
- **Arnaud Couturier** (IGE CDD) : appui au développement pour le géoportail,
- **Véronique Pelleau** (en CDD actuellement en stage DESS) : mise en place de ORI-OAI,
- **Karl Surault** (PRC) jusqu'en février : responsable du portail pédagogique.

Il serait néanmoins intéressant d'insérer dans ce comité de pilotage les représentants suivants⁵⁹ :

- **1 représentant des étudiants et/ou des usagers,**
- **1 représentant extérieur,**
- **Les membres du personnel de l'UNC concernés directement par le projet.**

Il nous faut préciser à ce niveau que, pour que le projet évolue de manière positive, pour qu'il remporte l'adhésion à tous les niveaux et devienne un succès, il est essentiel de veiller à ce que le dialogue entre les acteurs soit maintenu (qu'il s'agisse des instances politiques, des chercheurs ou des informaticiens).

1.1.2. Au niveau du SCD

Le groupe de projet pourra être composé de :

- **Philippe Besnié** (directeur du SCD),
- **Cristina Chambrial** (adjointe au directeur, responsable des ressources documentaires),
- **Olivia Guinois** (responsable du pôle informatique documentaire),
- **Célestine Tartas-Vili** (responsable du SIGB, suivi d'Ermes),
- **Karl Surault** (Chargé de mission pour les TICE⁶⁰),
- **Marie Fleurot** (responsable des médiations documentaires : formations, informations),
- **Yves Caron** (responsable de l'information sur le portail documentaire).

⁵⁹ Recommandations du Directeur du SCD de l'UNC

⁶⁰ Technologies de l'information et de la communication

Pour faire avancer ce projet, il faut renforcer une coordination avec les collègues du SCD en particulier avec Cristina Chambrial pour la formation du personnel, Yves Caron pour l'information sur le portail et Marie Fleurot pour la formation des usagers.

Ce projet d'intégration du portail documentaire au portail scientifique va particulièrement mobiliser un travail à plein temps pour un cadre A pendant les tests et la montée en charge des opérations, puis un mi-temps, une fois que le projet sera opérationnel.

Pour les compétences techniques particulières du SIGB, un personnel technique de catégorie B sera sollicité à mi-temps au cours de ce projet. Il s'agit de Célestine Tartas-Vili.

Pour les aspects techniques moins complexes, il sera possible de déléguer cette partie à François Iwane, correspondant informatique au sein du SCD (1/5 ETP) et Léopoldine Lebouchard nouvellement arrivée au SCD, Volontaire à l'aide technique, qui travaille sur le traitement des collections. Elle pourra se charger du référencement des métadonnées (1/5 ETP).

Tous les collègues de la banque de prêt seront mobilisés pour la communication de ce projet au public.

Rappelons-le, ce projet requiert des compétences techniques, aussi bien en informatique qu'en bibliothéconomie car les efforts doivent aussi porter sur la normalisation (TEF, norme de l'ABES pour la catalogage des thèses et LOM-Fr, norme de métadonnées pour décrire les objets pédagogiques).

Les actions techniques qui seront entreprises dans le cadre de ces projets (portail scientifique et portail documentaire) démontrent la nécessité de disposer d'un **technicien informatique à temps plein pour les services documentaires** ce qui d'une part permettrait de répartir la charge de travail, et d'autre part garantirait la bonne exécution et le suivi des travaux liés au SIGB. Cela est essentiel pour la bonne coordination et l'avancée des projets. Il paraît alors judicieux d'évaluer précisément, le temps du personnel de l'équipe Portail ou de l'équipe du CRI affecté à ce projet, le temps informaticien et le temps bibliothécaire consacré à la conception de ce projet.

1.1.3. L'équipe technique du portail scientifique

Le projet du portail scientifique est un travail sur le moyen terme (environ deux ans de plus ; certains ont commencé à y travailler depuis au moins deux ans).

L'équipe technique mobilisée pour ce projet répartira son temps de travail de la manière suivante⁶¹ :

- **Sébastien Pouillet** (IGE titulaire) à 100 %
- **Arnaud Couturier** (CDD) à 100 %

⁶¹ Données transmises par le Directeur du CRI

- **Thierry Hoabian** (Technicien titulaire) à 30 %
- **Véronique Pelleau** (Stage DESS qui sera prise en CDD ou VCAT) à 100%
- **Benoist Pillet** (Technicien titulaire de l'IUFM) à 10 %
- **Jérôme Alet** (IGE Titulaire) à 20 %
- **Karl Surault** à 100% durant 6 mois
- **Michel Allenbach** (MCF - HDR) à 10 %
- en marge Monsieur **Touraivane** (chef de projet) à 30%
- et un nombre important de bénévoles.

S'il s'avère que le CRI de l'université ne dispose pas des compétences techniques particulières pour certains aspects techniques et du temps nécessaire pour cela, on pourrait suggérer de faire appel à des sociétés prestataires⁶².

1.1.4. Les formations requises

Pour la formation du personnel, on distingue dans un premier temps les formations nécessaires dès le départ pour la mise en place de ce projet. Cette formation a déjà eu lieu, puisque c'est l'année que j'ai passée à l'ENSSIB. Pour ce type de projet, et étant donné les délais prévus pour commencer les chantiers des portails, il ne semble pas réaliste d'envoyer des gens en formation au préalable.

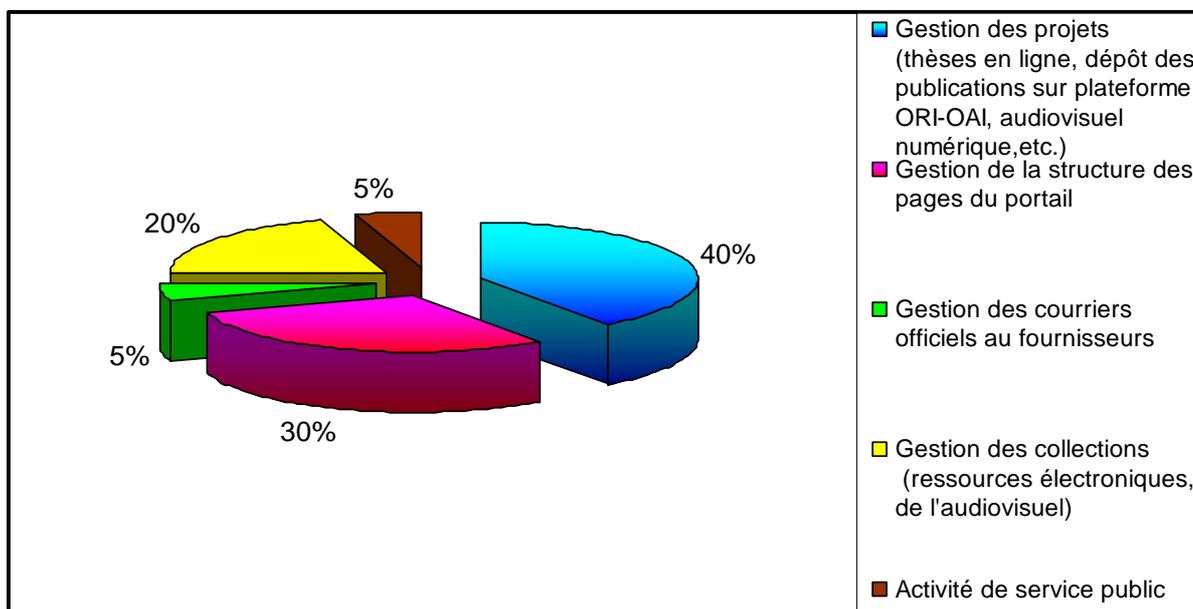
Au sujet de la formation du personnel et des usagers, une **formation URFIST** est prévue en mai 2010. Un formateur de l'URFIST de Nice, **Michel Gallezot** viendra à Nouméa expliquer aux enseignants chercheurs et professionnels intéressés ce que sont les archives ouvertes (but, enjeux, intérêt, fonctionnement, etc.). Il fera aussi une séance sur les logiciels de gestion bibliographique (End Note, Zotero) et fera une conférence sur un thème lié aux nouvelles technologies ou TICE.

Une fois que les outils seront opérationnels, il sera essentiel d'organiser des formations de l'ensemble du personnel à l'utilisation du portail et des différents outils. Pour cela il faudra distinguer les formations que l'on peut mener en interne et celles qui nécessitent soit un intervenant extérieur, soit une mission en France. D'où la nécessité de se coordonner avec la responsable de la formation continue du SCD et le service de formation continue de l'UNC.

⁶² SENTIER a par exemple fait appel à CleverAge (pour une durée de 20 jours), une société prestataire pour le déploiement de la version 5 de KSUP car son personnel ne disposait pas de temps, et n'avait pas les compétences particulières exigées par cette dernière version.

1.1.5. La gestion de mon temps de travail

Durant cette période, il semble intéressant de répartir mes activités professionnelles de la manière suivante :



Répartition de mes activités pour la période 2010

Notons à ce niveau que ce projet incite tout bibliothécaire à repenser son métier, car ce dernier évolue. Pour tout document numérique par exemple, on sera amené à réfléchir à la nouvelle sélection de document et à la nouvelle politique documentaire. Il faudra en effet intégrer des objets nouveaux (comme des e-books), des flux externes (RSS), produire des flux (comme la rubrique Actualités ou celle des Acquisitions récentes). Cela impose de mener quotidiennement une veille technologique.

1.2. Les moyens matériels

Au niveau des ressources matérielles, il serait bon de prévoir les moyens matériels suivants :

Par le CRI

- une solution de Web-publishing (ESUP ou KSUP ?),
- un serveur pour le portail scientifique qui serait à part du serveur physique⁶³ actuel (un serveur performant/redondant),
- un débit réseau intra et inter sites adaptés pour un usage fluide,
- pour la sécurité des systèmes d'Information, un plan de reprise après incident et un plan de sécurisation des infrastructures (+ une sécurisation physique des salles machines).

⁶³ Le serveur physique actuel avec sa technologie VMWARE héberge des serveurs virtuels dont le portail documentaire.

Par le SCD

- une plateforme pour les archives ouvertes (plateforme ORI-OAI),
- un serveur pour l'audiovisuel numérique (la capacité de stockage et le débit doivent être importants),
- un disque dur multimédia (pour le stockage des copies VHS à numériser : la capacité maximale doit permettre de lire des formats de vidéo, de sons, d'images, etc.),
- une licence système d'exploitation Windows,⁶⁴
- un écran d'ordinateur panoramique de 24 pouces car ce type d'écran offre une zone d'affichage plus importante. Cela permet d'afficher les applications côte à côte ; les opérations de défilement et de basculement d'une fenêtre à l'autre s'en trouvent réduites.
- un logiciel de gestion de projet, comme MS PROJECT, est utile car les logiciels libres comme Gantt ne permettent pas de valider le suivi des projets.

1.3. Les moyens financiers

Dans l'ensemble, le SCD financera les parties purement documentaires et participera au projet global dans une proportion qui reste certainement à définir entre le Directeur du CRI et le Directeur du SCD (pour le déploiement de l'ENT par exemple).

Pris en charge par le CRI

Désignation	Coût (en euros) HT	Durée (en jours)	Notes
COÛT ESTIMÉ EN MATÉRIELS	20 000		
dont 1 serveur	8000		montant estimé du serveur du portail scientifique

⁶⁴ Si le serveur virtuel est un serveur Linux, la licence est gratuite. Par contre, si le serveur virtuel est un Windows, il faut prévoir dans le budget le coût de l'achat de la licence

Désignation	Coût (en euros) HT	Durée (en jours)	Notes
COÛT ESTIME EN LOGICIELS	20 000		
dont			
* Confluence et JIRA	3500		
* Plateforme ORI-OAI		Gratuit	dépôts des publications des enseignants-chercheurs en collaborations avec les organismes locaux de recherches
* Solution KSUP ?	9000	5	Installation Kosmos interviendrait à distance il faut prévoir des séances de formation par téléconférence en tenant compte du décalage horaire (+ 9h ou 10h)
<i>Tickets Assistance Fonctionnelle et Technique (incluant frais de gestion 3%)</i>	3000		(1 ticket = 1 h de travail et/ou 1 demande) 3 carnets de 10 tickets
<i>Programme pour mise à jour automatique de contenus</i>	1125		
* ou Solution ESUP ?	Gratuit 350	4	Installation Si formation nécessaire
* et/ou Liferay ?	Gratuit		Autoformation à prévoir Communauté d'utilisateurs très active
* Société prestataire (type CleverAge)	11920	22,5	Intégration de la charte graphique de l'UNC dans la nouvelle instance KSUP V5 (garantie de 2 mois à l'issue de la mise en ligne) Une journée d'un prestataire informatique à Lyon 2 est estimée à 1150 euros HT Cette société interviendrait à distance

Désignation	Coût (en euros) HT	Durée (en jours)	Notes
COÛT ESTIME EN MOYENS HUMAINS Hors personnels fixe	120 000		Ce chiffre ne tient pas compte du salaire du Chef de projet, de l'architecte et des CDD qui travaillent sur ce projet

Conformément à la politique amorcée par l'Université de la Nouvelle-Calédonie, on optera dans la mesure du possible pour des solutions logicielles libres.

Il serait bon de ne pas concentrer toutes les fonctions logicielles sur les mêmes serveurs. Aussi, en optant pour CAS comme SSO et en choisissant Liferay par exemple, qui intègre une logique de réseaux sociaux très porteuse, il sera possible d'intégrer les services.

Pris en charge par le SCD

L'essentiel du budget du portail réside dans les frais de personnels ou de prestations de service. Rien n'est acheté en propre sur le budget SCD pour le portail documentaire en 2010, mais le Directeur du SCD transmet au Directeur du CRI les données suivantes :

- 1 M FCFP soit 8297 euros pour la rémunération de personnels travaillant sur la plateforme OAI
- 2 M FCFP soit 16 595 euros pour un logiciel de gestion de documents audiovisuels (podcasting surtout)
- 1/2 ETP de bibliothécaire (mon temps de travail) et on peut aussi compter 237 500 FCFP/5 soit 1970 euros (= 47 500 FCFP soit 394 euros) pour le 1/5 du VCAT
- 580 000 FCFP soit 4 812 euros pour la prise en charge d'une formation URFIST pour les enseignants chercheurs (frais de missions et les billets d'avion de l'intervenant extérieur)

Le coût en matériel est difficile à estimer dans la mesure où les serveurs sont désormais virtualisés. Cela prend sans doute de la place sur les disques durs et nécessite de la RAM.

Nous présentons ci-après, le matériel qu'il faudrait prévoir, non pas dans le cadre du portail, mais pour le fonctionnement au quotidien, au cours de ce projet.

Désignation	Coût (en euros) HT	Durée (en jours)	Notes
COÛT ESTIME EN MATERIELS	800		
dont			
2 serveurs virtuels	gratuit		1 serveur pour les archives ouvertes 1 serveur pour l'audiovisuel numérique (un serveur d'une capacité de stockage importante)
un disque dur multimédia			
Jukebox multimédia Tuner TNT	400		pour le stockage des copies VHS numérisées
écran ordinateur 24 pouces	400		

Désignation	Coût (en euros) HT	Durée (en jours)	Notes
COÛT ESTIME EN LOGICIELS	Environ 1 000		
dont			
une licence système d'exploitation Windows	200		
un logiciel de gestion de projet, comme MS PROJECT	700		

Etant donné l'ampleur du projet et les imbrications diverses, il serait souhaitable de faire appel à un consultant.

1.4. La communication autour du projet

Pour communiquer régulièrement autour de ce projet, on pourrait imaginer un blog (ou un wiki comme celui proposé par le Bureau Virtuel de l'UNC ou un logiciel de wiki avec des fonctionnalités avancées comme Confluence, utilisé par le CRI) pour la durée de la phase d'élaboration du projet. Cet outil de communication est utile car il créera une coalition suffisamment forte pour anticiper et vaincre toute résistance face au changement.

Il est indispensable de mettre en ligne tous les documents disponibles des groupes de travail et de l'équipe projet pour élaborer une vision commune et la faire partager. Il peut être judicieux de prévoir les statistiques par rapport à la consultation de ce blog. L'équipe projet veillera à relayer les informations, à recueillir et à consigner les avis autour des travaux en cours.

1.5. La méthodologie et le calendrier

La méthodologie et le calendrier suivants sont suggérés pour mettre en œuvre cette action.

METHODOLOGIE

1ère étape : phase de conception

- constituer une commission pour la réalisation du volet documentaire du portail scientifique (cadrage),
- collecter les besoins et les avis sur l'organisation (pour une cartographie des services et des outils), les contenus, les droits d'accès, de mise à jour et de validation des informations (schéma organisationnel) auprès des services concernés. En parallèle de l'expression des besoins, il faut s'assurer de la faisabilité des restitutions demandées par les utilisateurs (faire une analyse des données),
- mener une étude de cadrage va permettre de délimiter le périmètre du projet (aspects fonctionnels, budgétaire, etc.),
- élaborer un scénario (structure, évolutions, gestion, référencement, etc.) et le faire valider par l'équipe de direction du SCD,
- faire appel à Tosca Consultant⁶⁵, une société de conseil en systèmes d'information pour la gestion des bibliothèques et rédiger le cahier des charges du portail documentaire,

2ème étape : phase technique de réalisation

- réalisation technique du portail documentaire et validation
- déploiement du volet documentaire
- rendre compte au maître d'ouvrage (le Président de l'université), aux financeurs extérieurs (collectivités territoriales, Caisse des dépôts, etc.)

3ème étape : gestion et suivi de ce projet

- organiser les formations en collaboration avec le service de formation continue des personnels,
- informer et communiquer sur le portail documentaire
- suivi du portail, compléments d'informations, mises à jour, évolutions, etc.,

⁶⁵ Voir la rubrique «[Répertoire des logiciels](http://www.toscaconsultants.fr)» sur <http://www.toscaconsultants.fr>

- communication aux usagers.

CALENDRIER PREVISIONNEL

Pour le portail documentaire, le calendrier suivant est proposé :

PHASES	ACTIONS	Nov 2009	Déc 2009	Janv 2010	Fév 2010	Mars 2010	Avr 2010	Mai 2010	Juin 2010	Juil 2010	Août 2010	Sept 2010	Oct 2010	Nov 2010	Dé 2010
Phase de conception	Collecte des besoins														
	Elaboration de scénarii et validation														
	Rédaction du cahier des charges														
Phase de réalisation	Appel d'offre Choix d'un prestataire Validation du budget par l'UNC														
Phase de réalisation technique	Réalisation technique du portail														
Gestion et suivi	Déploiement du portail														
	Formation des contributeurs														
	Suivi et alimentation du portail														

Le travail sur le cahier des charges risque de ne pas être réalisé en 2009, aussi, il faut envisager de prendre en compte le temps de travail nécessaire à la rédaction de ce cahier des charges, puis celui nécessaire au lancement de l'appel d'offres, aux délais légaux entre l'appel d'offres et l'ouverture des plis (52 jours), au délai nécessaire entre le choix du prestataire et le début de l'installation du produit.

Le Directeur du CRI confirme cet échéancier :

- Annonce du portail scientifique : 15 octobre 2009
- Aspect géoportail : existe déjà un embryon
- Aspect documentaire : mi 2010 pour un premier jet
- Aspect photothèque : existe déjà dans une version light
- Aspect pédagogie : premier réseau d'enseignants mis en place en mars 2010

1.6. Un point sur l'étude préalable

Cette étude préalable des propositions et des produits ne concernera pas uniquement le Système d'Information documentaire du SCD mais l'ensemble de l'établissement et le Système Global d'Information.

Cette étude préalable va consister en la rédaction d'un état des lieux des technologies et l'impact des standards technologiques du Web 2.0 sur les offres du marché (analyse de l'environnement). Elle doit aussi permettre de définir et de hiérarchiser des contenus pertinents, au vu des besoins des utilisateurs et des ressources disponibles. Elle doit proposer un accès intuitif aux types d'information (classement thématique, ergonomie de la présentation, libellés, etc.) et une architecture qui favorise l'autonomie des usagers. Elle doit envisager un mode de personnalisation qui permette de s'adapter aux attentes des usagers.

Elle traduira également une analyse critique des offres du marché (benchmarking, expertise) : maturité, pérennité, zones de confort, intérêts et limites des produits majeurs. On y mentionnera également une classification des produits portails des marchés, les critères d'analyse des offres portails, un zoom sur les principaux éditeurs, et surtout une alternative des offres Open Source (Liferay⁶⁶, JetSpeed/Pluto, eXo, Jahia, uPortal, etc.). Après une analyse stratégique permettant de connaître le positionnement des différents acteurs vis-à-vis du projet, on devrait pouvoir envisager les familles de logiciels de portails les mieux adaptés à ce projet.

Actuellement, le CRI de l'université est en phase de réflexion sur son environnement numérique de travail et hésite entre deux CMS⁶⁷ : **KSUP** et **ESUP**⁶⁸. L'ENT choisi s'appuiera sur les préconisations du SDET⁶⁹ sur la base d'un schéma Socle/Services applicatifs et offrira un accès personnalisé selon le profil de l'utilisateur. En annexe 8, le schéma de l'architecture d'un ENT comme KSUP permet de visualiser les différentes briques.

En outre, KSUP possède trois fonctions concentrées. Il s'agit de :

- la fonction CMS portail, gestion de contenu, back office,
- la fonction SSO : KPortal est utilisé comme solution d'identification unique permettant d'accéder aux différents services,
- la fonction de portail : intégration de services, diffusion sélective d'information, etc.

Notons à ce sujet les remarques faites par Nicolas Truchaud (ingénieur à SENTIER) au cours d'un entretien téléphonique sur les fonctionnalités de KSUP et son point de vue sur notre situation locale. Il recommande d'opter pour un CMS qui en plus de l'intégration de services intègre une logique de réseaux sociaux. Liferay par exemple est une interface qui est composée de portlets que l'utilisateur peut organiser selon ses envies. Liferay est totalement adaptatif que ce soit sur l'ergonomie, le design ou encore les services implémentés. Aujourd'hui, les pratiques des utilisateurs sont bien établies vis-à-vis des outils web 2.0.

⁶⁶ L'université de Lyon 2 s'oriente vers ce produit

⁶⁷ Content Management System

⁶⁸ Il semble parfois préférable de privilégier un produit open source car on a la main sur le portail et on n'est pas soumis au bon vouloir du fournisseur

⁶⁹ <http://www.educnet.education.fr/services/ent/sdet>

Aussi, dans notre cas à l'UNC, l'important est avant tout de définir les attentes des utilisateurs et de l'institution, les contraintes de ressources humaines et de budget et d'aborder le projet avec des principes fédérateurs : laïcité vis à vis des systèmes d'exploitation, modularité et évolutivité des briques logicielles, contrôle de la dépendance vis-à-vis des éditeurs et surtout adaptation aux pratiques des utilisateurs.

1.7. Un point sur le décryptage des briques

Les briques que l'on peut déjà installer au SCD concernent :

- les thèses électroniques et la mise en place de STAR
- la mise en place d'un dépôt de publications par Archives ouvertes

Quel que soit le choix de l'ENT (KSUP ou ESUP), l'installation de ces briques ne changera pas et elles seront mises en place quel que soit l'avenir et l'évolution du portail scientifique.

Le décryptage consiste ici en la décomposition technique des briques constitutives du portail. Leur mise en place permettra de marier les différentes applications telles que l'application de la scolarité, de l'administration, de la gestion, du portail documentaire, du portail d'enseignement numérique, du portail de valorisation scientifique, de la vie universitaire, etc.). Actuellement, il existe une sorte de structure (vide) à l'adresse **<http://portail-scientifique.univ-nc.nc>**.

Dans le cadre de ce projet, on devrait pouvoir obtenir pour le décryptage suivant :

- un zoom sur les outils connexes : gestion de contenu et gestion documentaire.
- pour la couche de sécurité : les impacts de la sécurité sur les choix d'architecture. Les mécanismes SSO : la contrainte d'identifications multiples. Les briques complémentaires : le management de session et de contrôle d'accès sur http/HTTPS, l'annuaire LDAP.
- le paramétrage de profils publics et privés et les règles de personnalisation.
- le paramétrage des groupes d'utilisateurs et l'attribution des droits.
- la définition et le paramétrage des ressources accessibles via le portail.
- la recherche multibases.
- la couche de collaboration et d'interactions (forums, chat, etc.) et les nouvelles fonctions collaboratives (blogs, wikis et réseaux sociaux, etc.).
- l'étude des scénarii possibles d'intégration (portail et intégration d'applications).
- l'e-Syndication de contenus et le Web Services, les standards émergents prometteurs (SOAP, UDDI, WSDL, XML-Trust et WSRP), la syndication de services.

Cet ENT donnera accès aux revues électroniques. Pour cela, le portail documentaire de l'UNC devrait fédérer l'ensemble de la documentation disponible dans chaque discipline et l'intégrer dans l'ENT de l'UNC. On devrait donc, à cette étape du projet parvenir à définir la nouvelle page d'accueil du portail documentaire, les principaux écrans, les formulaires (saisie, contribution, recherche), etc.

1.8. L'essentiel pour la réalisation d'un cahier des charges

Rédiger un cahier des charges⁷⁰ consiste à développer en détail l'étude du scénario retenu en concluant sur des propositions de logiciels. Pour cela, on y indiquerait une présentation succincte de la situation, les problèmes soulevés (coût élevé, prestation inadéquate, etc.), les membres de l'équipe impliqués, leurs compétences, la situation souhaitée, les changements que cela implique, les délais, et un temps d'évaluation nécessaire.

Rappelons que pour ce type projet, il est souhaitable de faire appel à une société de conseil en systèmes d'information pour la gestion des bibliothèques, comme **Tosca Consultant**⁷¹.

2. TRADUIRE LES BESOINS EN PROPOSITIONS DE SERVICES

Il semble prioritaire de placer ce projet dans le respect de l'approche utilisateur sans se laisser aveugler par des solutions techniques, graphiques, informatiques en décalage avec ses besoins, son comportement et sa psychologie.

On notera qu'il est primordial de mettre en place une ingénierie de la confiance pour : définir les contenus, réaliser l'interface, organiser le projet, tester et valider tous les choix avec les publics cibles.

Enfin, rappelons qu'il est fondamental de toujours sensibiliser l'ensemble des acteurs du projet pour ne pas perdre de vue les cibles. Les acteurs du projet doivent donc s'attendre à ce que leur partie ne soit pas systématiquement validée par ces derniers.

2.1. Accompagnement des utilisateurs

Comme nous l'avons dit précédemment, il n'est pas envisageable de concevoir un portail documentaire uniquement sur la base d'exigences techniques. Pour cela, il est indispensable de prendre en compte la dimension utilisateur.

Ce nouveau portail garantira l'accès à une documentation largement dématérialisée. D'une logique de collection, ce futur portail intégré proposera à ses utilisateurs une logique de services, toujours plus orientée vers les usagers.

Ce contexte de changement d'usages et de culture peut cependant être perçu comme une contrainte, induire des comportements et des réflexes négatifs, car apprendre ou réapprendre peut être mal vécu.

Aussi, par des actions d'information, de communication, de formation, par la réalisation de documents d'aide ou documents pédagogiques (tutoriels, aide en ligne, univers Netvibes, diaporama, didacticiels, etc.) et de promotion (flyers) ou de séquences vidéos,

⁷⁰ ARCHIVE OUVERTE EN SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION. *Informatique documentaire. Le cahier des charges* [en ligne]

< http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00238533/en/ > Consulté le 30 juillet 2009

⁷¹ Tosca Consultants, société dirigée par Marc Maisonneuve, réalise tous les ans depuis 1995 des enquêtes de marché portant sur les logiciels métier destinés aux bibliothèques.

les outils seront présentés à tous les nouveaux arrivants, notamment, les espaces permettant de déposer ses publications ou ses données.

En termes d'équipement, l'accès à ce portail par le Wi-fi, par l'opération MIPE⁷² (Micro-portable étudiant) par l'accès distant ou par le prêt d'ordinateurs portables doit être renforcé.

Rappelons-le, pour que ce portail remporte un succès, il est essentiel de former les usagers à cette nouvelle interface, c'est-à-dire former les étudiants et le personnel, informer les enseignants et communiquer avec les chercheurs.

2.2 Aspects juridiques

Le portail soulève des questions juridiques qu'il ne faut pas négliger, questions tournant autour de la protection des données à caractère personnel⁷³, des conditions générales d'accès au service, de relations contractuelles avec les fournisseurs d'information, de responsabilité et protection du portail, de l'évolutivité des outils informatiques, des périmètres de droit consentis par le prestataire, etc.

Même si le référencement relève le plus souvent de normes de description bibliographique, tout commentaire, résumé, présentation critique relèvent du droit d'auteur. Toute copie intégrale d'un article, couverture d'ouvrage, photo publiée dans un périodique est protégée par le droit d'auteur et il faut s'être fait céder les droits d'exploitation auprès du titulaire de l'œuvre.

3. EVALUATION ET SUIVI

Les projets sont réussis lorsqu'ils tiennent compte des contextes humains externes (les cibles) et internes (les acteurs du projet, l'environnement de l'établissement).

Le portail documentaire est à repenser en permanence, il oblige à se tourner vers les services, les usagers et à créer des communautés autour de la documentation.

On peut donc envisager une expérimentation de l'enquête Libqual+. Cette enquête vise à mesurer la qualité du service de nombreuses bibliothèques universitaires et de recherche. À partir de la perception des usagers, l'enquête Libqual+ recense les écarts entre la qualité minimale de service acceptée par l'utilisateur, la qualité souhaitée et la qualité perçue dans la bibliothèque la plus souvent fréquentée.

On pourrait aussi au préalable envisager la mise en place d'outils statistiques, comme Google Analytics qui permettrait d'évaluer la courbe de charge depuis le lancement du portail jusqu'à sa mise en production.

L'idéal serait de parvenir à mener une enquête qualitative et quantitative auprès des utilisateurs, en réalisant un questionnaire pour évaluer l'utilisation du portail.

⁷² L'opération MIPE permet aux étudiants de s'équiper à moindre coût de micro-ordinateurs portables de qualité

⁷³ Le respect de la loi Informatique, fichiers et libertés du 06 janvier 1978, modifiée le 06 août 2004

Il pourrait aussi s'agir d'enquête de satisfaction sur les usages des ressources proposées, enquête courte réalisée par voie électronique qui s'affiche lorsque l'utilisateur se connecte avec son identifiant. Toutes ces données recueillies seront consignées dans un tableau de bord.

Conclusion

En guise de conclusion, ce projet de mise en place du volet documentaire du portail scientifique a un enjeu capital, celui d'obtenir une meilleure lisibilité des ressources auprès de la communauté universitaire (étudiants, enseignants, chercheurs, personnels de l'UNC), développer l'accessibilité c'est-à-dire un accès organisé aux ressources pédagogiques au moyen de l'environnement numérique de travail, une présentation homogène des ressources potentiellement accessibles aux usagers, des services d'accès distant en fonction du profil de l'étudiant.

Pour cela, les acteurs de ce projet doivent accorder une grande importance à la simplicité, l'ergonomie, les appropriations de l'outil et faire en sorte de disposer de fonctionnalités de recherche performante.

Le respect des droits d'auteur, l'interopérabilité, les normes d'échanges, la problématique de vocabulaires communs sont des éléments fondamentaux pour partager les informations entre les établissements signataires du projet du portail scientifique.

Rappelons-le, ce type de projet demande des compétences techniques. Une coopération SID/SIGI est plus qu'indispensable : coopération pour les outils de gestion de documents et de bases de données, pour les outils de recherche, pour les outils de tableaux de bord, pour la politique de publication.

Tous ces points nécessitent des prises de décisions par le comité de pilotage.

Ce projet représente des défis pour les bibliothécaires, qui doivent sans cesse se réinterroger face à cette nouvelle organisation de services du fait de l'impact sur la gestion des collections.

Cela nous pousse à être à l'écoute des changements de la société de l'information, à produire des contenus pour nos usagers, à nous demander comment positionner notre stratégie d'acquisition et comment garantir l'attractivité de notre offre documentaire pour satisfaire les bibliousagers du Web 2.0.

Bibliographie

Je présente ci-après une bibliographie par supports.

Ouvrages

DE MIRIBEL, Marielle. *Accueillir les publics - Comprendre et agir. L'accueil virtuel et les portails.* Paris : Ed. Cercle de la Librairie, 2009. 512 p.

MAISONNEUVE, Marc. *Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du web : applications documentaires de la génération de liens contextuels.* Paris : ADBS Éditions, 2003. 148 p.

MAISONNEUVE, Marc. *Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation : l'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu.* Paris : ADBS Éditions, 2007. 215 p.

PAPY, Fabrice. *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques.* Paris : Hermes science publications : Lavoisier, 2007. 364-XI p.

Articles de périodiques papiers

BOISSAVIT, Bruno, BRUERE, Gérard, SLOMOVICI, Anne. Gérer les ressources électroniques. Pour un environnement de travail documentaire et numérique à l'université : ERMS et OPAC à Tours. *Arabesques*, 2009, n°55, p.12-13

LALAUDE, Myriam. Dossier gestion de contenu. Découvrir la gestion de contenu. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 2008, vol.45, n°3, p.44-70

MAISONNEUVE, Marc. Logiciels métier pour bibliothèque : état des lieux en 2009. *Archimag*, 2009, n° 225, p.30-39

RAVEL, Olivier. ECM : l'information pour tous et partout. Toutes les briques d'un portail et de l'ECM. *Archimag*, 2009, n° 222, p.24-26

Articles de périodiques en ligne

BENOIST, David, « Référence virtuelle », *BBF*, 2007, n° 6, p. 25-27

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 01 août 2009

BERMES, Emmanuelle, « Les moteurs de recherche », *BBF*, 2007, n° 6, p. 5-10

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 01 août 2009

BOSC, Aurélie, « Services en ligne », *BBF*, 2007, n° 6, p. 51-55

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 27 août 2009

BOURRION, Daniel, « Se fondre dans le grand tout », *BBF*, 2007, n° 6, p. 34-38

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 30 juillet 2009

CAVALERI, Piero, « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne », *BBF*, 2003, n° 4, p. 24-32

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

« **GUIDE PRATIQUE** : la bibliothèque à l'heure du web 2.0 », *BBF*, 2009, n° 2, p. 122-123

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 01 août 2009

GUINCHARD, Marie, TENAILLEAU, Willy, « Biblioflux », *BBF*, 2007, n° 6, p. 60-64

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

JONCHERE, Laurent, « Des livres électroniques pour les étudiants », *BBF*, 2007, n° 6, p. 28-33

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

LE DEUFF, Olivier, « Folksonomies », *BBF*, 2006, n° 4, p. 66-70

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 01 août 2009

LEFEBVRE, Alain, « Les réseaux sociaux : de Facebook aux nouveaux intranets, la généralisation des réseaux sociaux », *BBF*, 2009, n° 2, p. 124-125

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 01 août 2009

LIZIARD, David, « Travail collaboratif avec un wiki », *BBF*, 2007, n° 6, p. 56-59

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

MAISONNEUVE, Marc, « Bâtir un portail de bibliothèque ou un centre de documentation, un morceau de bravoure ? », *Documentaliste sciences de l'information*, 2007, Vol. 44, N°3- p.243-247. [en ligne]

<<http://www.toscaconsultants.fr/articles/portailunmorceaudebravoure.pdf>>

Consulté le 04 mai 2009

MAISONNEUVE, Marc, « Recherche multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers », *Documentaliste sciences de l'information*, 2003, Vol. 40, N°3- p.214-217. [en ligne] <http://www.toscaconsultants.fr/articles/recherche_multibases.pdf>

Consulté le 04 mai 2009

MAISONNEUVE, Marc, « Systèmes de gestion des ressources électroniques : la chute du marché en 2002 », *Archimag*, 2007, N°203.

[en ligne] < <http://www.toscaconsultants.fr/articles/enquete2006archimag.pdf>> Consulté le 04 mai 2009.

MAISONNEUVE, Marc, TOUITOU, Cécile, « Une nouvelle famille d'Opac », *BBF*, 2007, n° 6, p. 12-19

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

MORIN, Nicolas, « Contenus et services des sites web des bibliothèques », *BBF*, 2003, n° 4, p. 9-13 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

ROBERT, Christophe, « Un portail de veille partagée sous Netvibes », *BBF*, 2009, n° 4, p. 61-64

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 27 août 2009

SORET, David, « Les services de référence dans un environnement concurrentiel », *BBF*, 2007, n° 6, p. 20-24

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 01 août 2009

TOSCA CONSULTANTS, « Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du web 2.0 : étude des opacs de nouvelle génération », *BBF*, 2008, n° 6, p. 119-119

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

VERNEUIL, Anne, « L'avenir des bibliothèques à l'ère du web 2.0 et face aux évolutions d'internet », *BBF*, 2007, n° 5, p. 93-94

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 30 juillet 2009

Sites Web

ARCHIVE OUVERTE EN SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION. *Informatique documentaire. Le cahier des charges* [en ligne]

< http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00238533/en/ > Consulté le 30 juillet 2009

BIBLIOPEDIA. *Bibliothèques sur Netvibes*

[en ligne] < http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques_sur_netvibes > Consulté le 29 juillet 2009

BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES. *Système d'information et informatique documentaire. Les TIC et la documentation* [en ligne] <

<http://www.sup.adc.education.fr/bib/>> Consulté le 30 juillet 2009

COUPERIN. *Etude et prospective. Accès distant. Document de synthèse sur l'accès distant aux ressources documentaires* [en ligne] <<http://www.couperin.org/spip.php?rubrique54>>

Consulté le 30 juillet 2009

COUPERIN. *Etude et prospective. Accès distant. Document sur le protocole Shibboleth*
[en ligne] <<http://www.couperin.org/spip.php?article448>> Consulté le 30 juillet 2009

COUPERIN. *Etude et prospective. Accès distant. Faq sur l'accès distant*
[en ligne] <<http://www.couperin.org/spip.php?article442>> Consulté le 30 juillet 2009

COUPERIN. *Etude et prospective. Accès distant. La problématique de l'accès distant*
[en ligne] <<http://www.couperin.org/spip.php?article445>> Consulté le 30 juillet 2009

L'ERGONOME.

[en ligne]

<http://www.lergonome.org/so/u.htm#/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=13&Itemid=29> Consulté le 30 juillet 2009

USABILIS. *Conseil en ergonomie informatique - Ergonomie et design d'interface*
[en ligne] <<http://www.usabilis.com/articles/index.html>> Consulté le 30 juillet 2009

Blogs

Bertrand Calenges : *carnet de notes. Outils 2.0 pour quels publics ? Ou Quand il faut penser usages* [en ligne] <<http://bccn.wordpress.com/2009/06/>> Consulté le 30 juillet 2009

Thomas Chaimbault. *25 outils de réseaux sociaux à destination des bibliothécaires*
[en ligne] <<http://www.vagabondages.org/post/2008/04/21/25-outils-de-reseaux-sociaux-a-destination-des-bibliothecaires>> Consulté le 25 août 2009

Conférences, colloques

COUPERIN. *Journée d'études, 5 mars 2009. La fédération d'identités et l'accès aux ressources documentaires. Cohabitation de l'accès distant BIBLIO-PAM avec Shibboleth : expérience de la société Alixen, Frédéric Chapsal et Viktor Horvath*
[en ligne] <<http://www.couperin.org/spip.php?article442>> Consulté le 30 juillet 2009

CRDP Académie de Grenoble. *Journée d'étude ADBS Rhône-Alpes, 04 mars 2009. De l'OPAC au portail, Odile GIRAUD* [en ligne]

<

http://www.adbs.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?CODE_FICHER=1236861964590&ID_FICHE=2039 > Consulté le 30 juillet 2009

ENSSIB. *Journée d'étude consacrée aux technologies du numérique dans les bibliothèques, 19 avril 2006. E-bibliothèques / e-bibliothécaires* [en ligne] <<http://ebib.over-blog.com/>> Consulté le 04 mai 2009

INTD-ENSSIB-URFIST. *Journée d'études, 2 juillet 2009. Diversité des pratiques*

documentaires numériques dans les champs scientifiques
[en ligne] <<http://pratiquesnum.enssib.fr/>> Consulté le 29 juillet 2009

INGENIERIE DOCUMENTAIRE ET ARCHIVAGE NUMERIQUE. *Journée d'étude ADBS_INTD, 22 octobre 2008. "Construire un portail ! Oui, mais comment ?"* [en ligne]
< http://www.idnum.fr/?page_id=732> Consulté le 30 juillet 2009

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. *Actes du Colloque International "L'Université à l'heure du numérique" (CIUEN), mars 2007* [en ligne]
<<http://www.educnet.education.fr/chrge/Actes-CIUEN-06.pdf>> Consulté le 5 mai 2009.

Table des annexes

ANNEXE 1 : CARTES DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE	74
ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE L'UNC.....	75
ANNEXE 3 : ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DU SCD.....	76
ANNEXE 4 : AUTRES OUTILS MODERNES	77
ANNEXE 5 : RAPPORT DE MISSION DE L.BURNICHON	81
ANNEXE 6 : NOUVELLES MAQUETTES DU WEBETU	83
ANNEXE 7 : RUBRIQUE « DOC » DU WEBETU (FREEMIND).....	86
ANNEXE 8 : ARCHITECTURE D'UN ENT AVEC KSUP.....	89

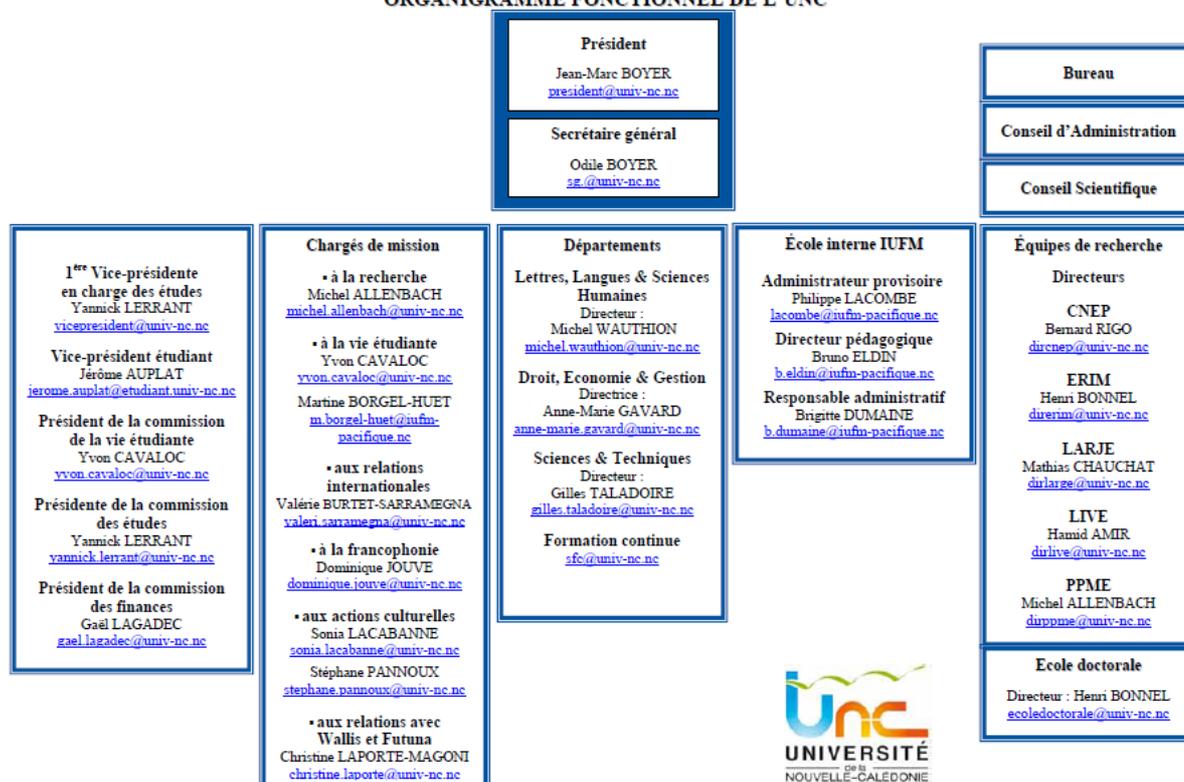
Annexe 1 : Cartes de la Nouvelle-Calédonie

La situation géographique de la Nouvelle-Calédonie

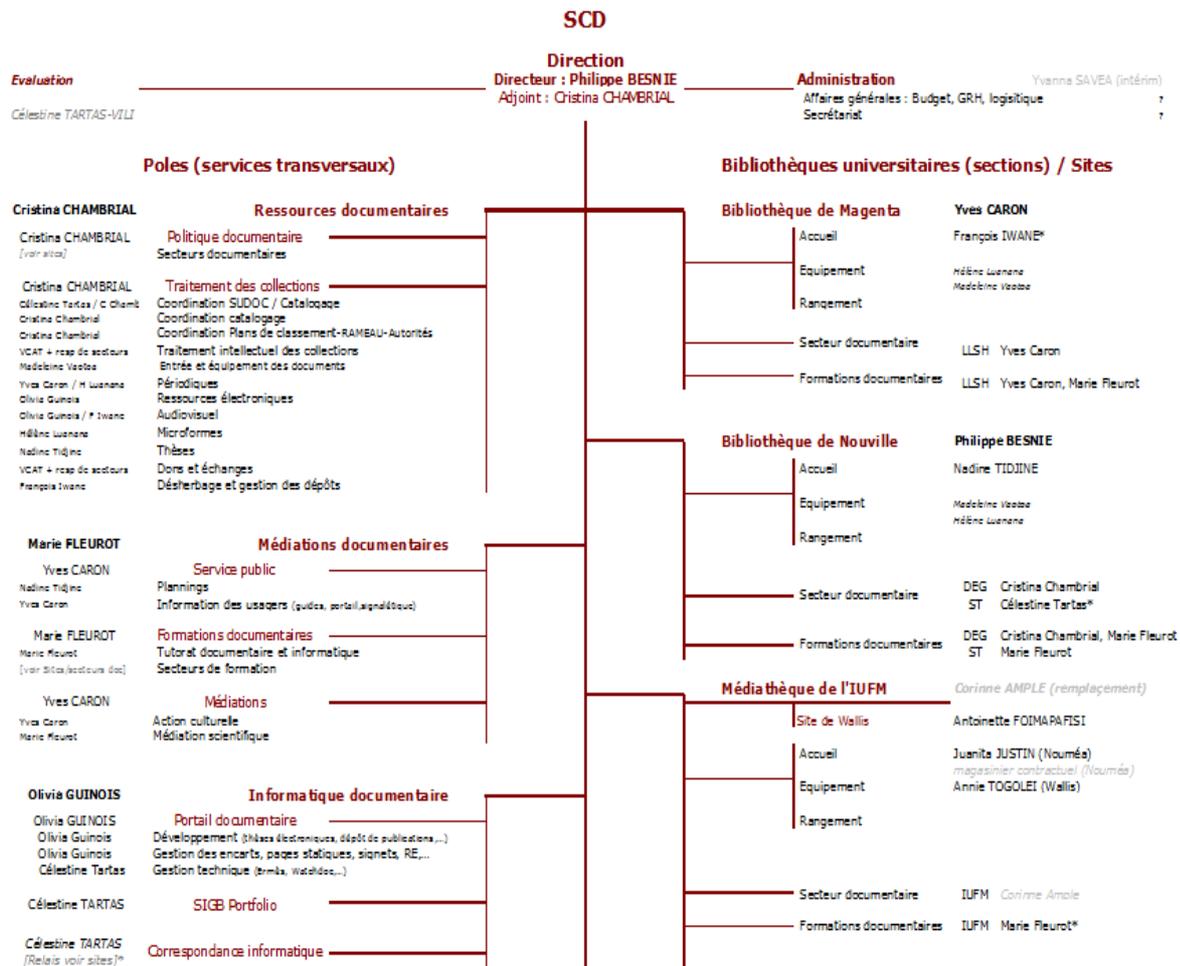


Annexe 2 : Organigramme fonctionnel de l'UNC

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE L'UNC



Annexe 3 : Organigramme fonctionnel du SCD



Annexe 4 : Autres outils modernes

Ci-après, je propose une liste de suggestions pour promouvoir l'interactivité

Un intranet ? Pour gagner en visibilité !

Ce serait peut être une solution pour gérer la masse de données exponentielle du SCD et de des autres services de l'université⁷⁴. Cet intranet devrait être accessible en ligne, après une seule et unique authentification sur l'interface Windows, ce qui évite à l'utilisateur d'avoir à entrer plusieurs fois le login. L'intranet est un outil de partage de connaissances, un outil de travail collaboratif, proposant une information pour tous et partout en temps réel.

Une cartographie de l'information ? Pour raccourcir le temps de lecture !

La surabondance d'information nécessite de nouveaux besoins de visualisation pour accéder à l'essentiel sans se perdre dans la masse. Même si les interfaces à la Windows dominant la culture des usagers, le grand-public va très rapidement tendre à exiger des interfaces plus ergonomiques pour raccourcir le temps de lecture.

Opter pour un Opac de nouvelle génération ?

L'Opac actuel présent dans le SCD est un Opac de « première génération » car il offre au minimum la consultation du catalogue, la consultation du compte lecteur et la possibilité de faire des réservations. Les Opacs de nouvelle génération quant à eux intègrent la navigation à facettes, le rebond sur des termes présentés sous forme de nuage et quelques fonctionnalités web 2.0 comme l'annotation de la notice d'un document, l'attribution d'une note globale, une proposition d'indexation, etc.

Proposer des vidéos en ligne

A l'exemple de Lyon 2, on pourrait créer des séquences vidéo ou permettant la visualisation de vidéos en streaming (type YouTube ou Dailymotion) présentant une visite virtuelle des locaux des bibliothèques, le parcours d'un étudiant novice dans sa recherche documentaire⁷⁵, une action culturelle proposée dans la bibliothèque, etc. Cependant, si la bande passante en Nouvelle-Calédonie pour la visualisation des vidéos en streaming n'est pas suffisamment large (débit de 2 Mb/s) cette solution ne sera probablement pas judicieuse. Il peut aussi s'agir de DVD-Rom en réseau. Il faut prévoir pour cela une négociation des droits de diffusion, de transcodage et de montage des fichiers son et leur association avec des sources complémentaires. Il faut faire en sorte que les droits d'accès soient détectés automatiquement et l'utilisateur pourra alors écouter, voir et consulter les films. Les flux vidéo doivent être systématiquement indexés.

⁷⁴ Comme aux SCD de Lyon 1 et de Lyon 3

⁷⁵ Le SCD de Lyon 2 présente dans les amphithéâtres de 300 personnes, six séquences vidéo lors de ses journées Prologue : une présentation des BU, son organisation, les magasins, les services publics, les prêts des documents et la Dewey.

Prévoir des fonds à numériser pour préserver et valoriser le patrimoine scientifique local

Ces fonds constitueront la bibliothèque numérique du Pacifique, source de référence pour les chercheurs, enseignants, étudiants. Il faudra penser à rendre visible ce portail à l'international.

User des outils du Web 2.0 et des outils dits « sociaux » : pour attirer encore plus les natifs du numérique !

« Le Web 2.0 implique une ouverture à l'intervention directe des usagers. Il n'y a pas que sur le Web que cette attitude est utile ! Le Web 2.0 peut aider au repositionnement des bibliothécaires par rapport aux usagers »⁷⁶. En effet, ces applications qui valorisent les technologies OpenSource⁷⁷ permettent une mise en valeur de l'offre de ressources en ligne et sont le support d'une offre de services personnalisés. Elles incitent les usagers à s'inscrire pour obtenir des services d'information sélective ou pour laisser des commentaires divers. Il devient plus aisé de connaître les usagers distants (car l'information suit l'internaute dans tous ses déplacements), de qualifier leurs pratiques et leurs attentes.

Un affichage des couvertures de livres

En respectant le droit et la sécurité des auteurs, il est possible de proposer ce genre de service innovant et attractif (par exemple avec Electre ou Amazon). Pour chaque document, une rubrique comme celle-ci pourrait être proposée « les lecteurs qui ont emprunté ce document ont également emprunté ... ». Il serait possible de laisser un commentaire et une note sur chaque notice.

Un agrégateur de flux RSS

Les alertes permettent aux usagers inscrits d'être avertis de tout nouvel article sur un sujet prédéfini. Ces flux RSS seraient créés par rubrique ou par discipline avec une obligation d'indiquer les nouveautés. Ces alertes pourraient être paramétrées de telle sorte qu'elles soient disponibles sur les téléphones mobiles.

Une plate-forme de veille avec Netvibes

En mettant en place Netvibes⁷⁸, service de portail web personnalisable permettant de consulter sur une unique interface l'actualité de plusieurs sites de manière plus efficace et plus rapide, le portail documentaire peut se positionner comme outil de suivi de l'actualité sur le web pour compléter les sources papiers de la bibliothèque.

Une sélection au quotidien des informations les plus pertinentes seront opérées par les bibliothécaires veilleurs, autrement dit une politique de veille stratégique automatisée de manière très efficace⁷⁹. Les univers Netvibes⁸⁰ sont simples à mettre en place, sont gratuites, rapides et requièrent uniquement un identifiant et un mot de passe. Toutefois, si les moyens humains sont insuffisants au SCD, ces pages peuvent être utilisées non pas avec comme objectif la subjectivité, mais pour que les usagers se l'approprient et puissent à leur tour être indépendants par rapport à ce que le SCD leur propose.

Twitter pour atteindre un autre public

⁷⁶ Dominique Lahary, directeur de la bibliothèque départementale de Val-d'Oise

⁷⁷ Technologies OpenSource : l'utilisateur a accès au code source du logiciel et peut le modifier librement et le redistribuer

⁷⁸ Le SCD de Brest est pionnière dans ce domaine : <http://www.netvibes.com/bibliobrest>.

⁷⁹ Voir l'exemple <http://www.netvibes.com/bibrouen>

⁸⁰ www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques_sur_netvibes

Twitter, l'outil de microblogage peut être mis sur la page d'accueil. C'est un moyen de tenir informé son public au sujet de l'actualité de la bibliothèque⁸¹. Ce peut être un outil de médiation avec les usagers pour récupérer leurs suggestions et les avis sur la politique de la bibliothèque par exemple.

Une présence sur Facebook, LinkedIn, MySpace, Flickr, Ning, Pbwiki, Libfly ?

Parce que le SCD éprouve le besoin de partager de l'information avec les usagers et les étudiants de la façon la plus simple possible, ce que les réseaux sociaux proposent justement, une présence sur Facebook⁸² est souhaitable pour « tisser des liens renforcés et étendus entre la bibliothèque et l'utilisateur ». Cela est un moyen d'offrir aux usagers un espace public de communication, sous le contrôle de la bibliothèque qui serait modérateur pour toute description de contenus. La bibliothèque contribuerait à promouvoir leurs services auprès des usagers et augmenterait sa visibilité.

Une présence sur Youtube

Indispensable pour communiquer à différents niveaux, Youtube permettra à la bibliothèque de diffuser ses actions culturelles par exemple.

Une présence sur Wikipédia

Très bien référencée dans Google Wikipédia est une encyclopédie en ligne alimentée et mise à jour par ses utilisateurs. La bibliothèque pourra l'utiliser pour signaler ses ressources, partager son savoir, ou encore orienter ses usagers.

Un service de tchatte en direct

Un service de questions-réponses à distance et/ou un service de SMS⁸³, l'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie disposant d'un service⁸⁴ permettant d'envoyer gratuitement un **Mobit@g** depuis un ordinateur vers n'importe quel mobile de Nouvelle Calédonie, voire un service de tchatte en direct (sur le modèle des services questions-réponses anglo-saxons, « Ask a librarian » ou Ubib.fr⁸⁵ initiative portée par les sept services communs de la documentation des universités de Bretagne et de Pays de Loire.

Une plate-forme de prêt de documents numériques

S'abonner à une plate-forme de prêt de documents numériques comme Cyberlibris permet au SCD d'accéder à une base de données numérique et de louer des contenus à proposer aux usagers. La consultation peut se faire au sein de la bibliothèque et sur le mode du flux tendu (streaming). La consultation se fait pendant une période déterminée avant leur autodestruction virtuelle car ce sont des contenus chronodégradables.

Un projet de Wiki (depuis le BV ?) pour échanger en interne !

Se lancer dans un projet de wiki afin de créer des espaces d'échange et de travail collaboratif. Mettre en ligne des espaces communautaires internes qui permettent de partager les comptes-rendus des conférences, des formations auxquelles ils ont pu assister pour capitaliser les connaissances de toute l'équipe, d'être au courant de l'actualité et des directives, et de participer directement à la vie de la bibliothèque en

⁸¹ <http://abfblog.wordpress.com/2009/08/22/le-billet-des-hybrides/>

⁸² L'université de Lyon-1 propose un accès vers sa plateforme pédagogique Spiral depuis Facebook.

⁸³ Voir l'exemple des bibliothèques universitaires australiennes

⁸⁴ <https://izi.opt.nc/mobitag.php>

⁸⁵ Né au sein du Réseau des universités de l'Ouest atlantique (Ruoa)

proposant de nouvelles informations. Beaucoup plus maniable que le support papier, plus pratique d'utilisation et surtout plus rentable.

Del.icio.us ou Diigo pour bookmarker et tagger à volonté !

Del.icio.us⁸⁶ est un outil de partage de favoris (outil de social bookmarking), de liens utiles avec des internautes ayant le même centre d'intérêt et partageant le même parcours sur le web, de tags appliqués à des produits documentaires, représentés sous un « nuage de tags » (la grosseur des caractères d'un tag rend compte de sa popularité).

Résolveurs de liens ou Web services ?

Ils permettent d'enrichir la notice par des informations collectées sur le web en convertissant une adresse logique, un identifiant, un ISBN ou des métadonnées en l'adresse URL physique du document. Ils s'appuient en général sur l'OpenURL Framework.

⁸⁶ <http://delicious.com/>

Annexe 5 : Rapport de Mission de L. Burnichon

– Nouméa 23 juin – 13 juillet 2008.

ANNEXE 1 : SUGGESTIONS POUR LE PORTAIL.

Premières remarques :

« Un portail web (de l'[anglais](#) *web portal*) est un [site web](#) qui offre une porte d'entrée unique sur un large éventail de ressources et de services ([messagerie électronique](#), [forum de discussion](#), espaces de publication, [moteur de recherche](#)) centrés sur un domaine ou une communauté particulière. » (Wikipedia : http://fr.wikipedia.org/wiki/Portail_web)

1. En cela, la page d'accueil du portail ne doit être qu'un échantillonnage d'informations très courtes, offrant des liens vers des pages plus développées, vers lesquelles l'internaute ira s'il veut en savoir plus.
2. La page d'accueil ne devrait pas dépasser pour cela la taille d'un écran standard (17") sans ascenseur sur le coté.
3. L'information doit y être toujours scrupuleusement à jour (une info du type « mis à jour le... » n'est pas superflue).
4. Attention à utiliser toujours le même style pour la cohérence de l'ensemble : la même police, la même casse, la même taille, des couleurs : vérifier auprès d'Archimed si le site bénéficie d'une feuille de style (.css), dans le cas contraire en créer une.

A Bandeaux haut et bas

- modifier taille des photos pour réduire vitesse de chargement depuis l'extérieur : pour cela utiliser un logiciel simple de retouche photo (celui fourni par MsOffice par exemple, Xnview peut suffire aussi...).
- possibilité de mettre l'adresse de la bibliothèque dans le bandeau ? : je suggère de mettre le bloc « adresse » en pied de page plutôt.
- un lien vers une page de « mentions légales » obligatoire depuis une loi de 2004 (cf. <http://www.journaldunet.com/expert/12066/mentions-legales-d-un-site-web-gare-aux-contraventions.shtml>)
- un lien vers un contact (qui envoie un mail à un webmestre)
- en profiter pour modifier les photos
- intégrer le nouveau logo quand il sera définitif

B Menus et rubriques

- Le mieux serait de se mettre d'accord sur une charte qui définirait l'ensemble des contenus, par rubriques (infos bibliothèque, nouvelle ressource électronique, ...) -> un encart par rubrique.
- Dans chaque rubrique/encart, des accroches pour les articles sur la page d'accueil et renvoi type « lire la suite... » ou « en savoir plus... » : La page de détail doit être une page html, déposée à l'endroit idoine sur le serveur bu-web, avec un lien du portail vers la page.
- Le contenu de chaque menu/onglet et de chaque sous-menu devrait être revu : trop d'onglet, trop de sous-menus -> trop confus. Certains donnent des pages trop courtes (par exemple Pratique > Conditions d'accès), ce qui est toujours inesthétique (un écran vide...). L'arborescence devrait être revue et simplifiée.

C Contenu des pages

- problème d'affichage des photos : les photos ne devraient pas dépasser 100 Ko environ. Leur taille devrait être standardisée (150 X 100 pixels par exemple).
- L'auteur doit toujours être mentionné, même si l'image provient d'un site de documents en creative commons : un bon moyen pour ne pas surcharger l'affichage est de faire apparaître les mentions légales en infobulles (rajouter alt= « mention » dans la balise image)

- Rubrique « Aide » : rajouter peut-être des liens pour expliquer l'authentification, tutoriels de recherche documentaire, interrogation du catalogue, présentation de Myriam sur le SCD...
- Tarifs : produits de dépannage, des services, du PEB
- Cahier de suggestion : comment peut-il être géré dynamiquement ? Créer (ou demander de créer) un formulaire simple avec 5 ou 6 champs, accessible aux personnes authentifiées, qui envoie un mail au webmestre.
- traduire les réponses au cahier de suggestion sous forme de FAQ
- Service –informatique : expliquer la typologie des postes et ce qu'on peut y faire, mentionner les produits de dépannage, le rôle des tuteurs et des moniteurs
- Sélection de signets NC ?
- Avis : prévoir une réunion sur l'utilisation des avis
- PEB : expliquer comment remplir une demande, clarifier le formulaire...
- Remettre à zéro la liste des ressources les + consultées: Archimed ⁸⁷
- ajouter des encarts « trucs et astuces » et « guide du lecteur »
- Trouver meilleure formulation pour « je suis universitaire... »
- Catalogues : rapprocher la présentation de celle des informations
NB : pour les encarts de côté (frame droit et gauche), attention à la longueur car tous les écrans n'ont pas la même taille
- Découpage thématique des ressources électroniques plus précis (continuer le signalement des ressources)

IV VOLET DOCUMENTAIRE DU PORTAIL SCIENTIFIQUE :

- visite des institutions concernées, discussions avec les responsables du projet, les producteurs et pourvoyeurs d'informations (laboratoires et services documentaires,...) et les futurs utilisateurs (représentants des chercheurs, chargé de mission pour la recherche) afin d'établir l'analyse des besoins et de prendre la mesure des moyens déployés
- préparer les prescriptions nécessaires pour l'élaboration du futur cahier des charges (CCTP) du volet documentaire ainsi qu'un rapport de mission d'ici le 15 novembre 2008

V DEPLOIEMENT D'ERMES MEDIA:

- réservation des postes ⁸⁸
- extinction et allumage automatique et des postes :
Cette fonctionnalité ne dépend pas d'Ermès. Un script est à déployer sur l'ensemble des postes. Nous le fournissons à Philippe Richard, qui n'a plus qu'à l'installer.
- étude et analyse des problèmes d'impressions sur Watchdoc : propositions de solutions
- gestion du portail (encart, formulaire,...) :
Nous proposons à l'équipe en charge de la mise à jour des données du portail de mettre au point une charte graphique interne au SCD, puis d'écrire des procédures.
cf. annexe 1.
- Installation des Cédéroms
Nous avons paramétré des contrats (règles d'accès, par type d'utilisateurs, ou type de postes) prédéterminés pour les ressources (en ligne et cédéroms).

⁸⁷  Déclaration d'incident à faire sur portail Archimed

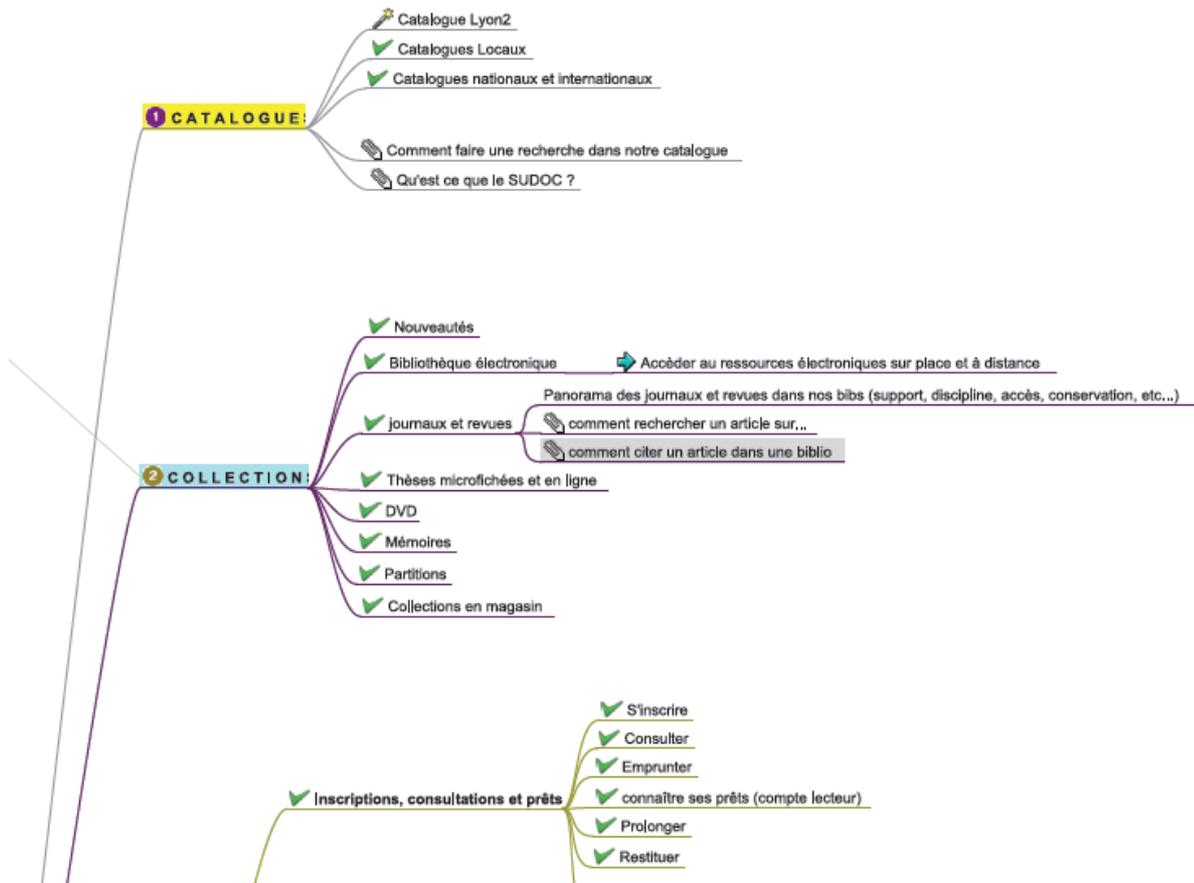
⁸⁸  Déclaration d'incident à faire sur portail Archimed

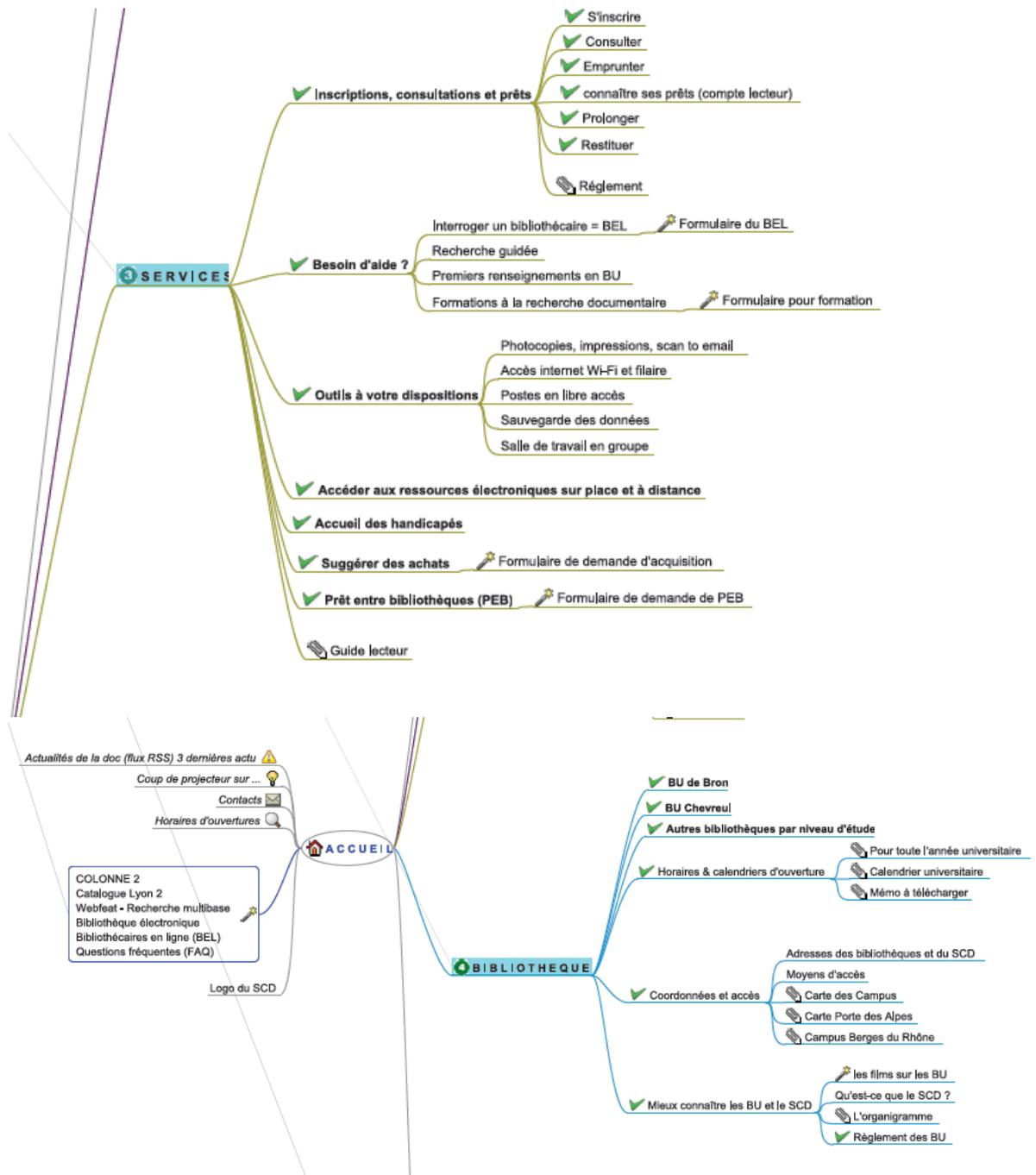
Annexe 6 : Nouvelles maquettes du Webetu

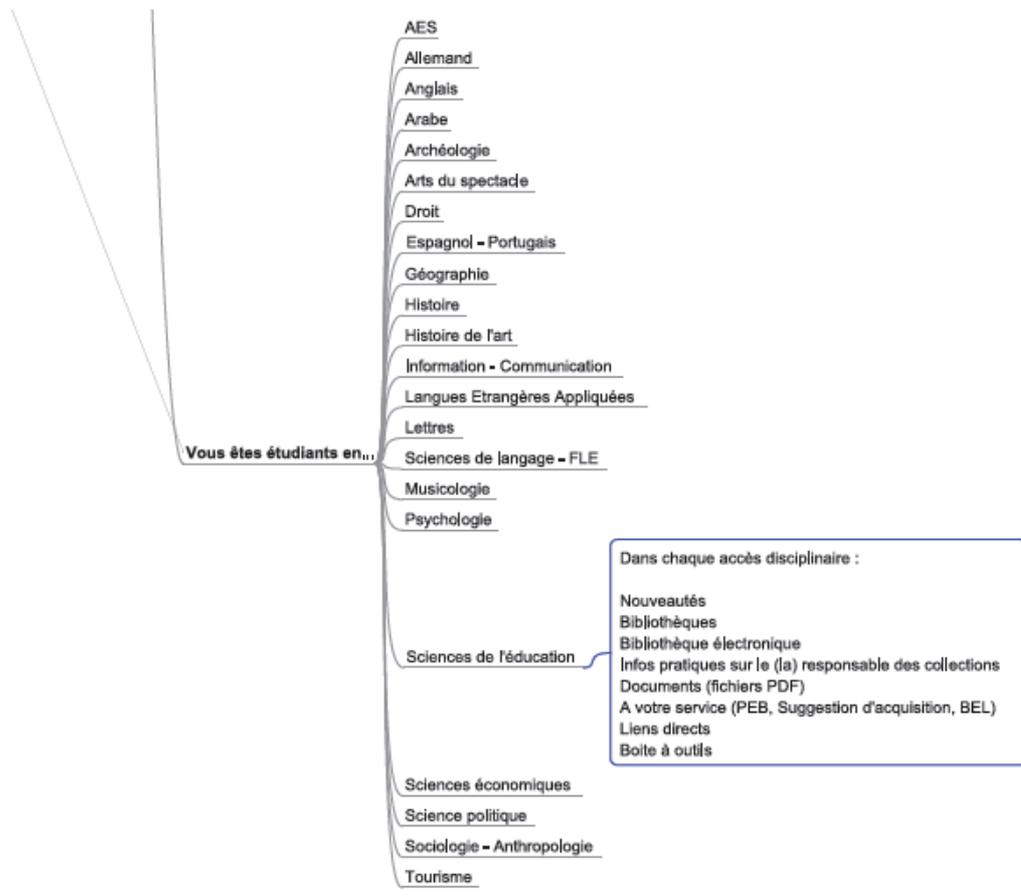


Page d'accueil du futur Webetu

Annexe 7 : Rubrique « Doc » du Webetu (Freemind)







Annexe 8 : Architecture d'un ENT avec KSUP

