

enssib

école nationale supérieure

des sciences de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude

**Services et documentation sur
Internet à l'usage des professionnels
des bibliothèques**

Stéphanie Groudiev

sous la direction de : Elisabeth Noël, conservateur à l'Enssib

2002

enssib

école nationale supérieure

des sciences de l'information et des bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude

**Services et documentation sur
Internet à l'usage des professionnels
des bibliothèques**

Stéphanie Groudiev

sous la direction de : Elisabeth Noël, conservateur à l'Enssib

Stage d'étude effectué à l'Agence bibliographique nationale
de la Bibliothèque nationale de France

sous la direction de Marcelle Beaudiquez, directrice de l'Agence
bibliographique nationale, et de Guillaume Niziers, chef du Service de
coordination bibliographique.

2002

Services et documentation sur Internet à l'usage des professionnels des bibliothèques

Résumé

En analysant les services et la documentation disponibles sur Internet à l'usage des professionnels des bibliothèques, cette étude s'attache à donner les éléments essentiels pour évaluer, analyser et améliorer les ressources proposées. Elle sera donc utile à une bibliothèque qui cherche à créer ou à mieux exploiter sa rubrique d'information professionnelle.

Descripteurs :

Bibliothéconomie**Ressources Internet

Bibliothécaires**Formation

Services and information for library professionals available on the Internet

Abstract

This study analyses the services and information now available online for the professionals of libraries. It focuses on important elements to evaluate, analyse and improve the existing resources. It will be helpful for any library which tries to create or improve its own "Information for professionals" page.

Keywords:

Library science**Computer network resources

Library education

Remerciements

Je tiens à adresser ici mes remerciements les plus sincères à toutes les personnes qui m'ont accueillie et aidée au long de ce travail, tout particulièrement Marcelle Beaudiquez, directrice de l'Agence bibliographique nationale, Fabrice Blondeau, tuteur du stage, et Elisabeth Noël, qui a accepté de diriger ce mémoire, pour leur disponibilité attentive et compréhensive, ainsi que pour leurs conseils éclairés.

Ma reconnaissance va également à toutes les personnes qui ont accepté les entretiens pour lesquelles je les ai sollicitées, que ce soit au sein de la BnF ou à l'extérieur dans le cadre de la réflexion sur le site. Leurs éclaircissements ont été très précieux pour l'élaboration de cette étude.

Sommaire

INTRODUCTION	3
PREMIÈRE PARTIE : EVALUATION DE L'OFFRE EXISTANTE	6
1. Méthodologie de l'analyse	6
1.1. Les sites visités	6
1.2. La démarche adoptée.....	8
1.3. Les données recueillies	9
2. Les contenus	10
2.1. Typologie des contenus	10
2.2. Les contenus proposés sur les sites de bibliothèques nationales	11
2.3. Les contenus proposés sur les autres sites : évaluation de l'offre française.....	12
2.4. Conclusion.....	13
3. Types d'informations	14
3.1. Présentation	14
3.2. Définitions.....	14
3.3. Enjeu de la typologie dans l'évaluation	15
3.4. Conclusion.....	18
4. L'accès aux informations.....	19
4.1. Un facteur dominant : le signalement des ressources	19
4.2. La cohérence du rubricage	20
4.3. La navigation dans le site	23
5. Conclusion	25
DEUXIÈME PARTIE : OBJECTIFS DES PAGES D'INFORMATION PROFESSIONNELLE	27
1. Pourquoi des pages d'information professionnelle ?	28
1.1. La légitimité des informations.....	28
1.2. La dualité des objectifs	29
2. Pour qui des pages d'information professionnelle ?	33
2.1. Le personnel de l'établissement	33
2.2. Les professionnels des autres bibliothèques.....	34
2.3. Les professionnels des métiers du livre.....	37
2.4. Conclusion.....	37
3. Quelle influence sur le contenu ?.....	37
3.1. Un contenu particulier.....	38
3.2. Un public particulier	38
3.3. Limites	39
4. Conclusion	39

TROISIÈME PARTIE : PROPOSITIONS D'ENRICHISSEMENT ET RECOMMANDATIONS	40
1. Evaluer le positionnement du site	40
1.1. Le positionnement par rapport à d'autres sites.....	41
1.2. Le positionnement par rapport à l'Intranet de la bibliothèque.....	43
1.3. Conclusion.....	45
2. Evaluer le mode de production des pages et la charge de travail.....	45
2.1. Production et mise à jour.....	45
2.2. Coordonner la production	49
2.3. Conclusion.....	50
3. Enrichir le site.....	51
3.1. Repenser l'ergonomie et le rubricage	51
3.2. Exploiter la typologie pour la navigation	54
3.3. Enrichir les contenus	56
CONCLUSION	60
BIBLIOGRAPHIE	62
ANNEXES	64

Introduction

L'évolution et le développement de nouveaux supports d'information au cours des dernières années ont profondément transformé le cadre de travail dans les bibliothèques, et ont amené de nombreux établissements à redéfinir leurs missions. Internet est notamment devenu un outil essentiel des professionnels de bibliothèques : face à cette évolution du paysage bibliothéconomique, il est donc nécessaire de mener une réflexion sur le positionnement actuel de l'information, et sur les moyens d'y accéder.

Si l'usage d'Internet dans le cadre de recherches bibliographiques et du service aux usagers a fait l'objet de nombreuses études, les analyses récentes se sont moins attachées cependant à son utilité au sein du travail interne. De nombreux services et documentations à l'usage des professionnels des bibliothèques sont pourtant disponibles en ligne, et de plus en plus développés. La majorité des sites d'organismes et institutions, dévolus notamment à la formation des professionnels, proposent des pages spécifiques, où sont offerts à la fois des cours, des informations pratiques et des services en ligne. De façon très intéressante, certaines bibliothèques développent elles-mêmes des pages d'information professionnelle sur leurs sites. Utilisatrices de sites Internet, les bibliothèques depuis plusieurs années en sont aussi devenues productrices. Parallèlement à une partie « usagers », certaines proposent donc une ou plusieurs rubriques destinées aux professionnels du livre, libraires, éditeurs et bibliothécaires.

Les enjeux du site Internet d'une bibliothèque à l'usage de ses lecteurs ont été souvent étudiés : procurer aux usagers des informations pratiques (horaires d'ouverture, accès, collections conservées, services offerts sur place...) ou des services à distance (consultation du catalogue, réservation d'une place et de documents...). Mais le contenu des informations professionnelles connaît des limites moins bien définies et beaucoup moins étudiées : la notion d'information professionnelle elle-même recouvre des réalités très diverses, qu'il s'agisse d'informations pratiques élémentaires, de services en ligne voire de formation à distance. Un des enjeux de la réflexion

sur les services et la documentation pour les professionnels sur Internet sera donc la redéfinition de la notion d'information professionnelle, afin de clarifier à la fois le contenu qu'elle comprend et les professionnels qu'elle vise.

Mais la démarche de mise en ligne doit également s'accompagner d'une réflexion sur son positionnement. Pour apprécier les avantages de la mise en ligne d'informations, il est de fait nécessaire de bien connaître le support qui les accueille. Les écueils d'Internet sont nombreux, sa mission étant de fournir des informations mais aussi un accès simple et rapide. Face à la multitude de sites existants, la localisation des ressources passe fréquemment par les moteurs de recherche, mais aussi par une connaissance extérieure du site. Pour aider les bibliothèques à repenser leurs pages professionnelles, il paraît donc essentiel de réfléchir au statut des sites qui proposent des services et documentations en ligne et à la pertinence des choix de positionnement effectués : pourquoi l'information est-elle située sur tel site, pourquoi l'utilisateur la cherchera-t-il là et pas ailleurs, comment se faire connaître, et quels types d'informations professionnelles proposer ?

Dans ce cadre, la problématique développée dans les établissements proposant des pages d'information professionnelle se trouve donc liée à la fois aux contenus proposés et à leur valorisation. A travers l'exemple des pages du site Web de la Bibliothèque nationale de France, cette étude s'attachera ainsi à proposer une réflexion sur la démarche à mettre en place pour mieux exploiter les pages d'information professionnelle : quelles stratégies développer pour cerner leur objectif, leur contenu, leur valorisation et le travail qui leur est lié ? L'enjeu majeur de cette réflexion se situera sur deux niveaux, la prise en compte d'une part des contenus utiles dans des rubriques destinées aux professionnels, et d'autre part des problèmes de repérage de l'information qui y sont afférents : l'architecture de nombreux sites de bibliothèques étant actuellement très proche de l'organigramme des établissements qu'ils représentent, comment adapter ces sites pour que se dégage une nouvelle thématique : l'information professionnelle ? Est-il nécessaire, dans un souci de lisibilité et de repérage de l'information, de

revoir tout le site, de l'aménager, ou de proposer des solutions de navigation différentes ?

En partant de l'analyse de l'existant et de l'évaluation de l'offre de services et de documentation aujourd'hui disponibles pour les professionnels, ce travail s'attachera donc à apporter des éléments de réponse à ces questions, en repensant les objectifs des pages d'information professionnelle, et donc leur contenu, puis en proposant une démarche d'enrichissement et d'exploitation des pages existantes.

Afin de respecter les contraintes de temps et de volume de ce travail, l'aspect technique ne fera ici l'objet ni de développements exhaustifs, ni d'une étude en tant que tel, mais il sera abordé uniquement en liaison avec les problèmes rencontrés par les rédacteurs des pages d'information professionnelle. De la même façon, l'exemple de la BnF, lieu de cette étude, lui servira en filigrane de point d'appui tout au long du raisonnement, sans que pour autant nos conclusions doivent s'y réduire. Enfin, si notre étude concerne un ensemble de sites aux vocations diverses, la perspective adoptée sera plus spécifiquement celle d'une bibliothèque cherchant à développer ou créer des pages d'information professionnelle.

Première partie : Evaluation de l'offre existante

Les services et la documentation sur Internet à l'usage des professionnels des bibliothèques se trouvent sur de nombreux sites, aux missions et aux objectifs divergents. La première démarche avant de développer de nouvelles pages s'avère donc une évaluation de l'offre existante et une analyse des différentes informations proposées.

1. Méthodologie de l'analyse

1.1. Les sites visités

Pour effectuer cette évaluation, notre étude s'est attachée à de nombreux sites, dont les adresses figurent dans le tableau ci-dessous.

Nom de l'établissement	URL	Date de la visite ¹
Bibliothèque nationale de France	http://www.bnf.fr	07-01-2002
Library of Congress (Bibliothèque nationale américaine)	http://www.loc.gov	25-11-2001
The British Library (Bibliothèque nationale du Royaume-Uni)	http://www.bl.uk	10-12-2001
Die Deutsche Bibliothek (Bibliothèque nationale allemande)	http://www.ddb.de	25-11-2001
National Library of Canada (Bibliothèque nationale du Canada)	http://www.nlc-bnc.ca	25-11-2001
Bibliothèque nationale de Suisse	http://www.snl.ch	25-11-2001
National Library of Australia (Bibliothèque nationale d'Australie)	http://www.nla.gov.au	13-11-2001
Helsingin Yliopiston Kirjasto (Bibliothèque nationale de Finlande)	http://www.lib.helsinki.fi	13-09-2001
Osterreichische Nationalbibliothek (Bibliothèque nationale d'Autriche)	http://www.onb.ac.at	13-11-2001
Bibliothèque nationale de Russie	http://www.rsl.ru	20-09-2001
OCLC (Online Computer Library Center)	http://www.oclc.org	04-01-2002
IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)	http://www.ifla.org	04-01-2002
BPI (Bibliothèque publique d'information)	http://www.bpi.fr	09-11-2001

Urfist Paris (Unité régionale de formation à l'information Scientifique et technique)	http://web.ccr.jussieu.fr/urfist	13-11-2001
Formist (Réseau francophone pour la formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur)	http://formist.enssib.fr	04-01-2002
ABF (Association des bibliothécaires français)	http://www.abf.asso.fr	25-11-2001
ABES (Agence bibliographique de l'enseignement supérieur)	http://www.abes.fr	02-11-2001
ENSSIB (Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques)	http://www.enssib.fr	07-01-2002
Mediadix (Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques de la région Ile-de-France)	http://www.u-paris10.fr/mediadix	07-01-2002
Sitebib (Coopération entre sites Web en bibliothéconomie et sciences de l'information)	http://www.abf.asso.fr/sitebib	25-11-2001
CFCB de l'Université de Caen (Centre de formation aux carrières des bibliothèques)	http://www.unicaen.fr/unicaen/service/form/centredeformat4/	04-01-2002
Ministère de l'Education nationale	http://www.sup.adc.education.fr/bib	04-02-2002
Ministère de la Culture	http://www.culture.fr/culture/min/index-min.htm	04-02-2002

Cette liste regroupe des sites de grandes institutions, des sites d'organismes de formation, des sites associatifs et un site privé². Après analyse, il s'est de fait avéré que le paysage de l'information professionnelle en ligne se répartissait entre deux grands pôles : d'une part les organismes et associations professionnels, dont la vocation se trouve justement de servir uniquement les professionnels, et d'autre part les bibliothèques nationales, qui ont enrichi la partie destinée à leurs usagers par un volet professionnel. A l'heure actuelle, aucune bibliothèque non nationale n'a à notre connaissance fait le choix d'investir dans ce domaine, sans aucun doute pour des contraintes de temps et de positionnement qu'on comprendra aisément.

L'échantillon proposé a ainsi été constitué dans le souci de retenir de façon équitable à la fois des sites de bibliothèques nationales et des sites d'organismes et associations professionnels. Les sites de bibliothèques nationales ont été choisis en fonction de la position des établissements au niveau international, et de la langue proposée à la lecture. Pour les sites

¹ Dans la mesure où certains sites ont été visités de nombreuses fois, cette date est indicative et correspond à la dernière visite effectuée.

d'organismes et associations, l'accent a été mis sur des sites français, de façon à garantir l'unité de l'analyse, mais quelques sites importants à l'étranger, comme les sites d'OCLC et de l'IFLA, ont été retenus afin de fournir un organe de comparaison. Par ailleurs, les limites temporelles fixées pour cette enquête ont imposé non pas une étude exhaustive mais la sélection délibérée d'une vingtaine de sites.

1.2. La démarche adoptée

Pour mener à bien cette évaluation de l'offre existante, la démarche adoptée a été celle de l'utilisateur et non du spécialiste ; une approche volontairement rapide et « naïve » a donc été privilégiée, de façon à permettre une analyse pertinente des forces et faiblesses des ressources actuellement disponibles. De fait, la question de la disponibilité et de l'accessibilité des contenus proposés s'est très rapidement trouvée au cœur du problème de l'évaluation des sites. Il conviendra néanmoins de prendre en considération les contraintes liées à l'idée même d'évaluation : il faut notamment souligner l'évolution permanente des sites³ et la nécessaire subjectivité de tout parcours⁴.

Des visites multiples ont ainsi été effectuées sur cet ensemble de sites ; afin d'approfondir la recherche et d'affiner la réflexion sur les informations professionnelles susceptibles de figurer sur un site de bibliothèque, cinq sites de bibliothèques nationales⁵ ont fait l'objet d'une étude plus formalisée sous forme de grille d'évaluation. Cette grille a été constituée sur la base de grilles existantes⁶, et adaptée aux objectifs spécifiques de l'information

² Il s'agit du site d'OCLC, qui à notre connaissance n'a pas réellement d'équivalent en France.

³ Certains ont d'ailleurs connu des modifications au cours même de mon travail, la plus notable étant la refonte complète du site de la British Library fin novembre 2001.

⁴ Ainsi des professionnels chevronnés d'une bibliothèque nationale, d'une bibliothèque universitaire ou d'une bibliothèque municipale n'auraient peut-être pas perçu certains points de la même façon qu'un professionnel en formation, et auraient sans doute connu des désaccords entre eux ; outre l'importance et l'apport que peuvent fournir un regard « neuf » sur le sujet, il nous a cependant semblé qu'une certaine forme de subjectivité assumée pouvait permettre une analyse intéressante.

⁵ Il s'agit, en plus de la Bibliothèque nationale de France, de la Library of Congress, de la British Library, de la Deutsche Bibliothek, de la Bibliothèque nationale suisse et de la Bibliothèque nationale du Canada.

⁶ On trouvera les références précises de ces grilles sur le site du CDPS : Centre de Documentation du pôle scientifique, *Site du Centre de Documentation du pôle scientifique*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/index.html> (page visitée le 04-01-2002), qui propose une introduction à l'analyse critique de sites Web (http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/selec_lecture_site.html), ainsi qu'une bibliographie très riche pour l'évaluation de sites Web (http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/selec_biblio_memoire.html#3) issue du mémoire de maîtrise d'Hervé Basset. Les grilles les plus utilisées ont été notamment la grille du CDPS-UCO

professionnelle. Les sites ont été sélectionnés en fonction de leur importance au sein de la communauté internationale, de leur représentativité, et des différents éléments didactiques dont ils donnaient une bonne illustration⁷.

1.3. Les données recueillies

Les données recueillies ont été exploitées selon trois paramètres d'étude. Au cours de l'avancement du travail, trois critères se sont en effet dégagés progressivement, à la fois du terrain concret de l'évaluation et des lectures croisées d'autres grilles d'évaluation déjà mentionnées.

Le premier paramètre concerne les contenus abordés par les pages d'information professionnelle : cet angle d'approche est celui des champs couverts par les services et documentations en ligne. L'évaluation qui peut en être faite concernera à la fois les différents **types de contenus** relevés sur les pages disponibles et leur localisation sur les différentes catégories de sites.

Le deuxième paramètre concerne les **types d'information** disponibles ; les types que nous dégagerons se rapportent non plus au sujet des informations, mais à leur nature. Il s'agira par exemple de distinguer les informations générales des informations pratiques ou des services. L'évaluation liée à cette typologie des informations concernera la répartition des différents types d'informations sur les sites et leur degré d'utilité pour les utilisateurs.

Enfin, le dernier critère d'évaluation des sites se rapporte à **l'accès aux informations** : il concernera à la fois la navigation dans les sites et la facilité d'accès aux ressources proposées, en analysant le rubricage, le graphisme et l'ergonomie des sites.

(http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/selec_eval.html#grille) et celle de la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre (<http://www.rrsss06.gouv.qc.ca/commpub/publications/grille.html>).

⁷ On trouvera en annexe A-1 un mode d'emploi plus précis de cette grille ainsi que les grilles renseignées pour chacun des sites en annexe A-2 à A-5.

2. Les contenus

2.1. Typologie des contenus

Pour englober la richesse et la diversité des sites visités, il est intéressant d'effectuer des regroupements en fonction des types de contenus. La typologie que nous proposons ici s'inspire de travaux analogues⁸ et de l'analyse des différents regroupements effectués au sein des rubriques des sites visités.

Type de contenus	Contenus proposés	Localisation	Observations
Catalogue(s)	Recherche sur le catalogue et donc accès aux notices : <ul style="list-style-type: none">• bibliographiques• autorités	Sites de bibliothèques	Ce service a fortement conditionné la création du site Internet de nombreuses bibliothèques mais son usage est souvent destiné aux seuls lecteurs, comme en témoigne son positionnement dans la partie « grand public » de tous les sites.
Informations professionnelles à caractère pédagogique	<ul style="list-style-type: none">• cours en ligne sur des thèmes variés• calendriers de formations• parfois supports d'auto formation	Sites d'organismes liés à la formation ⁹ essentiellement	Plusieurs projets sont en cours dans certaines bibliothèques, comme des supports de cours pour le fichier RAMEAU sur le site de la BnF ¹⁰ .
Informations documentaires bibliothéconomiques	<ul style="list-style-type: none">• ISSN• bibliographies nationales• conservation• catalogage• normes et formats• acquisitions...	Sites de bibliothèques nationales	Ces informations constituent le cœur des contenus proposés. Souvent très détaillés, elles semblent prioritaires sur les sites et constituent les pages les plus fréquentées ¹¹ . Elles regroupent à la fois des outils mis en ligne (présentation de normes par exemple), des recommandations et des conseils.

⁸ Etablir une typologie des contenus proposés sur Internet constitue une démarche fréquente dans la perspective de l'évaluation des sites. Aucune typologie ne nous semble avoir été établie pour le cas particulier de l'information aux professionnels des bibliothèques, mais nous nous sommes inspirés de travaux plus larges dans le domaine des bibliothèques, notamment du rapport Van Dooren : Van Dooren, B. *Bilan d'une évaluation des sites Web des Services Communs de Documentation*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/webSCD.htm> (page visitée le 04-01-2002) et d'un travail de l'Urfist de Paris : Urfist de Paris. *Ressources Internet pour la formation méthodologique documentaire : Typologie des sites*, [En ligne]. Adresse URL : <http://web.ccr.jussieu.fr/urfist/typosite.htm> (page visitée le 04-01-2002).

⁹ On pourrait en exemple citer les Urfist, Formist, Mediadix et l'Enssib.

¹⁰Cf. <http://www.bnf.fr/pages/infopro/formation/diaporama.htm> (page visitée le 04-01-2002).

¹¹ Des entretiens menés entre septembre et décembre 2001 avec un échantillon de professionnels utilisateurs du site de la BnF et de la rubrique « Information professionnelle », ressort en effet une très forte demande des

Informations sur les activités et projets de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> • comptes-rendus de réunions • publications en ligne • actes de journées • calendriers de manifestations • produits vendus par l'établissement avec des explications 	Tous les sites, mais surtout les bibliothèques nationales	Ces contenus concernent les projets en cours au sein des établissements, à la fois au niveau interne, et au niveau des coopérations auxquelles ils participent.
Informations concernant la vie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • listes de bibliothèques, d'associations • liens vers des sites de référence • actualités de la profession 	Sites privés et organismes, mais peu de sites de bibliothèques	

2.2. Les contenus proposés sur les sites de bibliothèques nationales

En règle générale, on peut constater que les sites de bibliothèques nationales abordent tous, de façon inégale mais toujours présente, les différents domaines de la bibliothéconomie.

En premier lieu, l'accès au catalogue est proposé par toutes les bibliothèques. L'observation des pratiques des professionnels met en lumière l'importante utilisation qu'ils en font, qu'il s'agisse de la recherche de renseignements dans le cadre du service public ou de recherches plus ponctuelles pour le travail interne. Les catalogueurs et responsables des fichiers d'autorité consultent notamment ces catalogues, en France ou à l'étranger, pour rechercher des notices bibliographiques ou des notices d'autorité (auteurs et titres uniformes notamment) afin de vérifier des renseignements ou tout simplement s'en inspirer¹². Ces notices servent pour le catalogage, toutes les bibliothèques n'étant pas abonnées à un réservoir ou affiliées à un réseau. La possibilité de télécharger les notices pour un usage interne n'est que timidement envisagée, mais la mise en ligne de la Bibliographie nationale française et la récente application qui permet de

professionnels pour ces pages, qui en attendent des outils concrets d'aide à leur pratique quotidienne. On trouvera en annexe B une synthèse de ces entretiens.

¹² Cette observation s'appuie notamment sur l'étude des pratiques de membres du Service de coordination bibliographique de la BnF, et des catalogueurs du Service des imprimés de la BPI ; cf. sur ce sujet, Carrier C., Kiker N., Groudiev I., Groudiev S., Puynège-Batard C. *Choix d'un réservoir de notices bibliographiques pour les documents imprimés de la Bibliothèque publique d'information*. Gestion de projet : Essib, 2001, p. III-XVI.

décharger, une à une mais gratuitement, les notices qui intéressent l'utilisateur pourraient jouer un rôle de pionnier en la matière¹³. Certaines bibliographies nationales sont de fait en ligne, mais il est intéressant de noter que plusieurs sites n'y donnent accès que sur abonnement¹⁴. Quelques sites, comme celui de la Library of Congress, proposent même l'accès à des catalogues d'autres bibliothèques, via la passerelle Z 39-50¹⁵.

Par ailleurs, deux domaines sont particulièrement représentés et développés sur les sites de bibliothèques nationales : il s'agit d'une part des éléments qui mettent en valeur l'établissement concerné, en communiquant sur son image et ses activités propres, et d'autre part des outils destinés à aider les professionnels dans leur pratique, dans la perspective d'un partage de son expertise et de son expérience. Ces deux orientations recoupent deux des ensembles de contenus précédemment dégagés dans la typologie des contenus : les informations concernant les projets de l'établissement, et les informations documentaires bibliothéconomiques.

On notera enfin que la richesse des sites visités n'exclut pas des écarts très profonds entre chacun. Il est de fait intéressant d'analyser la corrélation entre le rayonnement d'une bibliothèque et ses activités réelles. Un site riche et fourni ne se trouve en rien le garant d'une bibliothèque dynamique, mais à l'inverse tous les sites d'institutions importantes que nous avons pu visiter avaient été particulièrement soignés.

2.3. Les contenus proposés sur les autres sites : évaluation de l'offre française

Parallèlement aux sites des bibliothèques nationales, une offre de documentations et de services assez riche se trouve sur les sites d'organismes et institutions. Les contenus proposés s'avèrent cependant très différents de ceux des bibliothèques nationales, et de ce fait complémentaires. Plusieurs orientations se distinguent.

¹³ La Bibliographie nationale française est publiée uniquement en ligne depuis juillet 2001, et le téléchargement des notices est possible depuis novembre 2001. Cf. <http://bibliographienationale.bnf.fr> (page visitée le 04-01-2002).

¹⁴ C'est le cas de la Bibliothèque nationale suisse, ou de la Deutsche Bibliothek.

On trouve d'une part de nombreux cours et documents de formation, destinés non seulement aux jeunes professionnels mais aussi à la formation continue. Le paysage français actuel s'oriente essentiellement autour de la recherche documentaire, de l'exploitation des ressources et de l'accès à l'information, comme c'est le cas sur les sites des Urfist, de Formist, et même de Mediadix. La formation d'utilisateurs et de formateurs y est également très répandue, toujours dans le domaine de la recherche documentaire.

D'autres mises en ligne concernent des projets spécifiques, comme le Sudoc pour l'ABES ou les projets liés aux bibliothèques universitaires pour le site du Ministère de l'Éducation nationale. Leurs enjeux et calendriers y sont présentés.

Enfin, dans les domaines spécifiques au traitement du document, seuls quelques sites proposent des informations, souvent contextuelles comme sur le site de l'ABES (elles concernent les futures normes employées dans le Sudoc), ou des renvois vers d'autres sites, notamment vers les pages professionnelles de la BnF ou vers le site de l'IFLA.

2.4. Conclusion

Cette évaluation des contenus proposés en ligne permet d'aboutir à deux conclusions. D'une part, l'offre de contenus pour l'information professionnelle s'avère très riche et variée, et les domaines couverts sont très vastes sur l'ensemble du panorama étudié. D'autre part, à l'heure actuelle, la ligne de partage des ressources entre différents sites semble s'effectuer selon une règle tacite mais opérationnelle. Les contenus se trouvent majoritairement répartis entre sciences de l'information et donc recherche documentaire d'une part, et bibliothéconomie donc traitement du document d'autre part¹⁶. Les utilisateurs professionnels peuvent donc connaître rapidement les différents domaines abordés par chaque catégorie de sites.

¹⁵ Dans le cas de la Library of Congress, l'accès à plus de 300 catalogues est ainsi aisément et rapidement possible, cf. <http://www.loc.gov/z3950> (page visitée le 04-01-2002).

¹⁶ Ce qui n'exclut pas que chaque établissement puisse proposer des informations qui échappent à ce cadre, s'il se trouve pilote d'un projet, sans pour autant rompre cette ligne de partage.

3. Types d'informations

3.1. Présentation

Si l'évaluation de l'offre proposée en matière d'information professionnelle met en lumière les différents contenus qu'elle recouvre, nos investigations ont également fait émerger un deuxième angle d'évaluation, la notion de types d'informations. De fait, l'utilisateur d'un site n'explore pas des pages dans le seul but de trouver des sujets ou thématiques qui l'intéressent, le traitement des informations et leur nature sont également essentiels à ses yeux. Mon stage à la BnF fut l'occasion de mener un travail sur la typologie des données proposées sur le Web, en réfléchissant aux pages actuellement proposées sur le site et en s'appuyant sur des sites extérieurs. La typologie ainsi dégagée est à distinguer radicalement du contenu des pages ou des intitulés des rubriques, puisqu'elle s'applique de façon transverse et aura un tout autre usage pour la navigation. Les rubriques délimitent des regroupements d'informations, agencées et combinées en fonction d'un contenu commun ; la typologie au contraire est un outil qui permet de distinguer les données non en fonction de leur contenu, mais de leur nature. Son application s'effectue donc de façon transversale, à travers les différentes rubriques. Des informations appartenant à la même rubrique, et comportant des contenus similaires, peuvent être ainsi de différents types, d'où la nécessité de les distinguer.

3.2. Définitions

On peut faire émerger cinq types essentiels de données, qui se retrouvent sur tous les sites ; les informations générales, les informations pratiques, les services, les actualités et les publications. Le tableau suivant propose pour chaque type une définition et des exemples¹⁷ :

¹⁷ Les définitions et exemples choisis ici sont repris du travail effectué à la BnF par le groupe d'information professionnelle auquel j'ai participé pendant le stage d'étude. Pour plus de détails, cf. Groudiev Stéphanie. *Développement des pages d'information professionnelle au sein de l'Agence bibliographique nationale*. Rapport de stage : Enssib, 2001, p.X-XII.

Type d'information	Définition	Exemples
Informations générales	Informations qui visent à la connaissance, en fournissant à l'utilisateur, sur un sujet donné, un savoir théorique, documentaire ou factuel.	<ul style="list-style-type: none"> • historiques • descriptions d'une activité ou d'un service • textes didactiques (présentation des fichiers d'autorité par exemple) • rapports d'activité • informations institutionnelles • textes législatifs
Informations pratiques	Informations qui visent à l'action, en fournissant à l'utilisateur des éléments pratiques et concrets susceptibles de l'aider et le guider dans une démarche, une action, un projet.	<ul style="list-style-type: none"> • horaires • contacts • modalités de fonctionnement • FAQ • aides et conseils
Services	Eléments destinés à fournir à l'utilisateur un service à distance, notamment la mise à disposition de documents et formulaires, pour la consultation ou le téléchargement.	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaires • bases de données • signets • services en ligne (commandes...) • publications professionnelles en ligne (journaux électroniques par exemple) • accès à des référentiels • cours en ligne
Actualités ¹⁸	Informations destinées à tenir l'utilisateur au courant des actualités au sein de la bibliothèque voire à l'extérieur, qu'il s'agisse d'événements factuels ou de parutions.	<ul style="list-style-type: none"> • calendrier de conférences • manifestations • formations • alerte sur les nouveautés du site
Publications ¹⁹	Textes occasionnels rédigés indépendamment de leur publication sur le site mais dont la mise à disposition de l'utilisateur peut sembler enrichissante.	<ul style="list-style-type: none"> • comptes rendus • actes • communications à des congrès • rapports

3.3. Enjeu de la typologie dans l'évaluation

Les différents sites possèdent souvent tous ces types d'informations, les plus répandus étant l'information générale, et les moins présents les actualités et les publications. Un tel travail de distinction des données est essentiel dans la réflexion sur la mise en ligne des informations, et complète la recension des contenus proposés. De fait, si les contenus sont nombreux et riches, leur nature ne correspond pas obligatoirement aux besoins réels des utilisateurs. Un professionnel de bibliothèque qui se connecte sur un site ne recherche pas

¹⁸ Ces deux types d'informations (actualités et publications) se situent légèrement à part des trois autres : ils sont en effet plus ponctuels, et parfois repris au sein de rubriques indépendantes. Ainsi le site de la bibliothèque nationale du Canada propose-t-il une rubrique « Publications » et une rubrique « Actualités », qui regroupent toutes les informations de cette nature. Cf. <http://www.nlc-bnc.ca/index-f.html> (page visitée le 20-11-2001).

¹⁹ Cf. note précédente.

nécessairement des informations générales concernant les activités de l'établissement, ni des contacts qu'il pourra trouver par ailleurs. La valeur ajoutée d'un site est bien de proposer des services en ligne ainsi que des documents qu'il est intéressant de publier de façon centralisée, limitant ainsi les recherches de supports papier et facilitant les mises à jour. De même, le nombre de passages d'un utilisateur sur une même page est fonction du type d'information qu'elle contient. Une lecture suivie de pages d'information générale s'effectue plus probablement une seule fois, la recherche d'un contact de façon ponctuelle, tandis que la récupération d'un formulaire ou la consultation d'un référentiel peut être fréquente. Evaluer l'offre existante ne consiste donc pas seulement à inventorier les domaines couverts par les différents sites visités, mais aussi à déterminer la nature des informations proposées dans différents domaines. A ce titre, on peut constater des inégalités très profondes entre les différents sites proposés. Si l'on reprend les contenus majeurs recensés précédemment, on peut en les couplant avec la typologie des données établir avec précision leur degré d'intérêt pour les utilisateurs des sites²⁰.

Ainsi, l'accès au catalogue, dont on a vu qu'il ne constituait une information aux professionnels que par extension, est-il le plus développé en termes de services. Pour autant, sa réelle utilisation par les professionnels dans le cadre du travail interne se trouverait enrichie par la possibilité de télécharger les notices proposées, et pour le moins un affichage en format MARC.

Au contraire, les informations sur les activités et projets des établissements, majoritairement disponibles sur les sites de bibliothèques nationales, comportent essentiellement de l'information générale, qui présente et décrit le travail dans les différents services de la bibliothèque concernée. Seul le site de la Bibliothèque nationale du Canada propose des publications plus développées, qui permettent d'approfondir le sujet²¹. Dans ce domaine néanmoins, la question de l'évaluation se place sur un plan différent : de fait

²⁰ Les remarques suivantes se fondent conjointement sur l'étude des sites et sur les entretiens menés avec des utilisateurs de la rubrique « Information professionnelle » de la BnF évoqués précédemment.

²¹ Cf. par exemple : Bibliothèque nationale du Canada. « Politiques et directives relatives aux publications électroniques diffusées en réseau ». In *Site de la Bibliothèque nationale du Canada*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.nlc-bnc.ca/9/8/index-f.html> (page visitée le 04-01-2002).

les utilisateurs du site ne cherchent pas dans ces pages des outils exploitables pour leur propre activité, mais bien à se tenir informés de ce qui est produit ailleurs. La prédominance de l'information générale, étayée par de l'information pratique recouvrant essentiellement les contacts, se justifie donc ici, et permet à ces rubriques de trouver leur place. Le même constat et la même analyse peuvent être effectués pour l'information sur la vie professionnelle, pour laquelle les rares sites qui la diffusent se contentent d'une information générale et de renseignements pratiques, généralement suffisants pour l'utilisateur, même si des services plus interactifs comme des foires aux questions ou des listes de diffusion pourraient rehausser l'ensemble.

En revanche, dans le domaine des informations pédagogiques, on constate de grandes lacunes dans les documents proposés. Seules des offres de formations, limitées et essentiellement présentielle, se trouvent sur les sites de bibliothèques nationales. Les pages de sites qui leur sont consacrées demeurent centrées sur des calendriers et des présentations générales, que relaient très peu de cours en ligne ou de module d'auto formation. A l'opposé, les sites d'organismes de formation présentent une démarche plus novatrice, et de nombreux cours en ligne, dans le domaine de la recherche documentaire essentiellement, offrent de réels services à leurs usagers.

Les informations documentaires bibliothéconomiques, essentiellement situées sur les sites de bibliothèques nationales, constituent en dernier lieu le domaine dans lequel les informations sont le plus inégalement représentées : de nombreuses rubriques se contentent d'informations générales qui déçoivent beaucoup l'utilisateur. La véritable valeur ajoutée de certains sites est d'apporter, outre des renseignements théoriques que bien souvent les utilisateurs connaissent déjà, de réelles informations pratiques et des services. Pour ne comparer que la partie sur les normes et formats²², on peut noter deux orientations différentes : les sites qui ne font que citer les normes utilisées au sein de leur établissement pour le catalogage, et ceux qui au

²² On se rapportera aux grilles d'évaluation en annexe A pour plus de détails.

contraire fournissent en ligne ces mêmes normes, pour consultation en HTML, ou pour téléchargement dans différents formats, en PDF notamment.

3.4. Conclusion

De façon générale, l'évaluation réalisée lors de ce travail permet d'établir un constat sur les types d'informations proposés, et d'avancer des hypothèses d'explication²³.

L'information générale, d'un niveau de présentation peu approfondi, constitue le type de données le plus répandu, voire trop répandu. Les rédacteurs des pages mettent souvent en ligne des informations préalablement rédigées pour des supports papier, allant au plus rapide, sans s'interroger suffisamment sur la pertinence de ces informations pour les utilisateurs. L'information pratique est en revanche correctement représentée, puisqu'elle correspond à des données factuelles faciles à regrouper, et dont l'utilité pour les utilisateurs est évidente aux yeux des rédacteurs. Les services quant à eux ne sont qu'en cours de développement, et très inégaux en fonction des pays : les formulaires par exemple sont très communs dans le milieu anglo-saxon mais encore rares en France. Les rédacteurs des pages semblent ne pas avoir pris l'habitude de réfléchir en termes de services aux utilisateurs, et d'identifier leurs besoins. De la même façon, les actualités et les publications souffrent souvent d'un trop grand niveau de généralité, posant le problème de l'identité des informations sur le Web, et de la validité de ce qui y est publié. On constate de nombreuses hésitations à mentionner des informations et des projets qui ne sont pas encore officiels et validés²⁴. La démarche de lecture sur le Web permet pourtant plus de souplesse avec les informations proposées, et il serait intéressant de la prendre en compte.

De façon générale, nous avons fréquemment constaté la mise en ligne d'informations trop générales, correspondant à des données déjà existantes

²³ Ces hypothèses se trouvent corroborées par la réflexion menée avec les différents partenaires de l'information professionnelle à la BnF, au vu de leurs pratiques et de leur production. On trouvera en annexe D une synthèse des entretiens menés au cours du stage d'étude avec l'ensemble des responsables et rédacteurs des pages professionnelles du site de la BnF.

²⁴ Même si ce défaut concerne inégalement l'ensemble des sites évalués, qui obéissent à des cultures et des traditions différentes, il nous paraît essentiel de le relever, dans la mesure où il conditionne fortement la production des pages, notamment dans les institutions de grande ampleur.

pour des supports papier, sans réelle réflexion sur la spécificité apportée par ce nouveau medium qu'est Internet.

4. L'accès aux informations

Dernier point de l'évaluation, l'accès aux informations en constitue cependant un élément essentiel, voire majeur. Cet aspect pose le plus fréquemment problème sur les sites de bibliothèques nationales, dont la taille est bien plus importante que les sites d'organismes ou associations. L'analyse s'attachera donc en priorité à ces sites, mais la réflexion qu'elle fait émerger pourrait naturellement être étendue à tous les autres.

La teneur des pages, en termes de contenu ou de types d'informations, ne suffit pas en effet à spécifier les différents sites : de fait, les pages Web ne sont pas mises en valeur de la même façon, pour des raisons d'organisation, liées au graphisme et à la navigation.

4.1. Un facteur dominant : le signalement des ressources

Le problème essentiel, même sur des sites créés depuis longtemps, demeure celui du signalement des informations. Les sites s'avèrent pour la grande majorité fournis mais fouillis, et les repérages sont rendus difficiles par le type de navigation proposé : ouvertures de fenêtres multiples, mauvais signalement des informations qui amène à ouvrir de trop nombreuses rubriques, rubricage arbitraire et mal défini. Le choix d'une interface commune pour des supports de nature différente se justifie relativement pour des raisons de lisibilité, mais ne permet pas une navigation simple : la richesse exemplaire et unique du site de la Library of Congress se trouve de cette façon complètement occultée par les gros problèmes de navigation qu'il génère, et qui alourdissent profondément les recherches, sans mettre en valeur les opportunités du site²⁵. De ce fait, l'utilisateur non averti peut avoir

²⁵ On se rapportera en annexe A-2 pour plus de détails sur ce site. Notons néanmoins dès à présent que sa richesse est difficile à exploiter : dans la partie « Services and collections », les différentes rubriques nous paraissent mal organisées, les informations y sont parfois redondantes ou positionnées de façon arbitraire. Le

du mal à se repérer parmi les dizaines de milliers de pages proposées par un même site²⁶. A l'heure actuelle, l'enjeu majeur des informations contenues dans les pages d'information professionnelle ne concerne donc pas tant les contenus (richesse, densité...), que le signalement et la disponibilité des ressources.

Si cette problématique s'inscrit au cœur de toute réflexion sur Internet, elle revêt plus d'importance encore quand il s'agit de pages d'information professionnelle, dont les contenus sont beaucoup plus techniques et hétérogènes que ceux des rubriques destinées aux usagers d'une bibliothèque. Il sera donc nécessaire de proposer des moyens d'accès les plus clairs possibles, à travers le rubricage et la navigation.

4.2. La cohérence du rubricage

Une des composantes essentielles pour un bon signalement de l'information s'avère la clarté du rubricage²⁷, dont on constate qu'elle est inégalement respectée sur Internet.

4.2.1. Une rubrique spécifique ?

Certaines institutions (BnF, Deutsche Bibliothek) ont choisi de consacrer une rubrique spécifique aux professionnels, ce qui est une bonne base de travail. Cela pose néanmoins la question de déterminer les limites des informations professionnelles ; on trouve sur ces sites des informations reprises en

système d'ouvertures de fenêtres multiples et les renvois trop fréquents à d'autres pages rendent la lecture et la recherche très complexes.

²⁶ A titre d'exemple, le site de la BnF compte actuellement 25 000 pages !

²⁷ Cf. à ce sujet la très riche littérature concernant l'ergonomie des pages Web et les problèmes relevés par chacun. On peut notamment citer Jakob Nielsen, qui entretient un site consacré à ces questions et propose notamment une étude des erreurs les plus graves sur les sites Web : Nielsen, J. *Top ten mistakes revisited three years later*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.useit.com/alertbox/990502.html> (page visitée le 25-11-2001), les recommandations effectuées par le CNRS : Baesler, S. « Recommandations ergonomiques pour la création de pages Web ». In *Site du CNRS*, [En ligne] Adresse URL : http://www.dsi.cnrs.fr/bureau_qualite/web/docword/guidergoweb.pdf (page visitée le 11-12-2001) et Ratier, C. « Guide de recommandations ergonomiques pour la conception et l'évaluation d'interfaces graphiques ». In *Site du CNRS*, [En ligne]. Adresse URL : http://www.dsi.cnrs.fr/bureau_qualite/ergonomie/ergonomie.htm (page visitée le 10-12-2001), et enfin sur le site du CRIM : Millerand, F et Martial, O. « Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web ». In *Site du Centre de recherche informatique de Montréal*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.crim.ca/rd/Guide%20ergonomique.PDF> (page visitée le 04-01-2002). Une réflexion sur d'autres points d'ergonomie sera présentée dans la troisième partie de cette étude, en corrélation avec des propositions d'enrichissement des pages.

différents endroits²⁸, dans une partie « grand public » et dans une partie « professionnels », et parfois des manques, des oublis.

De nombreux établissements ont en revanche préféré ne pas distinguer professionnels et grand public au sein des rubriques ; l'esprit du rubricage le plus souvent rencontré est le suivant :

Nouveautés - Missions – Collections – Informations pratiques – Services – Publications.

Au sein de certaines rubriques, notamment « Services », « Informations pratiques » et parfois « Publications », des subdivisions sont ensuite effectuées en fonction du public visé, chercheurs, bibliothécaires, libraires, éditeurs... Cette option, choisie par des bibliothèques comme la Library of Congress ou la Bibliothèque nationale du Canada, a le mérite d'éviter une séparation arbitraire et réductrice entre professionnels et grand public. Elle permet également de mettre en valeur les services proposés, ce qui constitue une excellente compréhension de l'esprit d'Internet. En revanche, elle ne permet pas une bonne circulation de l'utilisateur au sein des pages ; malgré leur extrême richesse, la majorité des sites souffre d'un mauvais signalement de l'information. De fait, Internet ne répond pas aux mêmes habitudes de lecture qu'une plaquette ou un livre, les règles de navigation et lecture ne sont pas traditionnelles, et le lecteur ne bénéficie pas d'une véritable table des matières ; toute information mal signalée est perdue, inaccessible et inutile²⁹. L'utilisateur refuse de perdre du temps à explorer exhaustivement un site au cas où il serait intéressant ; trop de sites ont émergés, trop d'informations sont disponibles actuellement sur le Web, et de ce fait les utilisateurs préféreront des sites où ils sont guidés et repéreront immédiatement les informations qui les intéressent, plutôt que des sites très

²⁸ Ainsi trouve-t-on sur le site de la BnF deux sous-rubriques strictement identiques, la première sous la rubrique « Services aux lecteurs », nommée « Fourniture de documents à distance », et la seconde sous la rubrique « Information aux professionnels », avec le nom « Fourniture de documents ». Ceci est complètement contraire aux recommandations du CRIM, cf. Millerand, F. *Op. cit.* p. 19.

²⁹ A moins, parfois, qu'une communication extérieure n'ait été faite, et que l'utilisateur, à défaut de savoir où cela se trouve, sache qu'au moins cela se trouve dans ces pages... Il est de fait intéressant de constater que de nombreux utilisateurs connaissent les opportunités de certains sites non par une découverte issue d'une recherche, mais par le biais d'une information externe. Cela impose aux responsables de sites une réflexion sur la nécessité de communiquer autour du site, et d'assurer par d'autres médias la publicité autour des services proposés.

riches mais alourdis par des méandres et des détours³⁰. Ceci est valable malgré la présence de moteurs de recherches sur de nombreux sites, moteurs dont la capacité de pénétration est souvent insuffisante face à la profondeur des sites Web envisagés : les premières pages peuvent être trouvées mais pas les pages plus profondes.

Pour trancher ce dilemme, la Bibliothèque nationale de Russie a trouvé une solution intéressante en proposant aux différents publics (lecteurs, chercheurs, bibliothécaires) des parcours personnalisés. Cette méthode permet de construire les rubriques de façon cohérente et thématique, et seulement ensuite d'orienter un public cible, les professionnels par exemple, vers les différents éléments des rubriques qui les concernent. Si cette idée de parcours est à retenir, elle demeure difficile à mettre en place sur des sites plus fournis, tel que celui de la BnF ; la Bibliothèque nationale russe n'a construit que peu de pages sur son site, ce qui rend plus aisée la manipulation d'un parcours. Sans flécher directement dès l'accueil la navigation du professionnel, il serait néanmoins intéressant de lui signaler les différentes informations, éparées au sein du site, susceptibles de l'intéresser.

4.2.2. La cohérence intellectuelle

Quelle que soit la solution adoptée, l'étude des différents sites montre qu'il est absolument indispensable de déterminer le rubricage de façon rigoureuse. Seule une grande cohérence intellectuelle au niveau des subdivisions effectuées permet à l'utilisateur de trouver ce qu'il cherche... sans ouvrir toutes les rubriques au préalable³¹ !

On peut distinguer deux types d'architecture de sites³² : l'architecture fonctionnelle ou hiérarchique, qui reflète le fonctionnement interne de

³⁰ Ce qui est souligné par l'ensemble des analystes de sites Web cités précédemment. A titre d'exemple, il est révélateur d'observer que de nombreuses questions relevées sur les boîtes de messagerie attribuées aux différentes rubriques de la BnF concernent des éléments présents sur le site mais que les utilisateurs n'ont pas trouvé.

³¹ Si certaines techniques de conception de sites permettent d'envisager pour l'avenir des essais de navigation plus intuitive (on peut notamment penser aux perspectives d'évolution d'XML ou à l'apport considérable des bases de données dans la structuration de l'information), il nous semble prématuré de faire l'économie de ces règles ergonomiques au profit d'une approche technique dont les tâtonnements sont encore nombreux et les avancées incertaines. Une page ou une rubrique bien structurée dès à présent ne pourra dans tous les cas que bénéficier des apports techniques à venir...

³² Cf. à ce sujet les analyses de Nicolas Morin, *Boîte à outils pour un site Web de bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude : Enssib, 2001, p. 35-36 et le guide d'ergonomie des sites Web publié en ligne par le CRIM :

l'établissement, et l'architecture thématique ou « à plat », au sein de laquelle les informations sont organisées indépendamment de la structure institutionnelle, sans ordonnance hiérarchique et selon un classement thématique³³. La plupart des bibliothèques ont adopté une architecture hiérarchique, très proche de l'organigramme de l'établissement, qui d'emblée pose des problèmes de navigation. Pour ne prendre qu'un exemple, la distinction de deux rubriques « Conservation » et « Coopération internationale » pose le problème de l'intégration des projets de coopération internationale concernant la conservation.

S'il est possible pour y remédier de proposer des outils de navigation³⁴, il est par ailleurs nécessaire de repenser les architectures de façon plus transversale et dynamique. La structure des rubriques, qu'une rubrique spécifique à l'information professionnelle ait ou non été dégagée, doit répondre à un découpage cohérent, logique. Dans tous les cas la répartition en grandes parties ne fonctionne que lorsqu'elle est mesurée à l'aune de l'utilisateur, et non des structures et services propres de la bibliothèque.

L'utilisateur effectue nécessairement une recherche thématique, non corrélée à l'organisation interne de la bibliothèque ; la gestion des différents services est parfaitement étrangère à sa démarche. Pour cette raison, les sites les plus lisibles sont souvent ceux qui ont abandonné la structure hiérarchique au profit d'une répartition liée à l'utilisation de l'Internaute : services - publications - informations pratiques.

4.3. La navigation dans le site

De plus en plus de sites réfléchissent aux modes d'accès des utilisateurs à l'information. Plusieurs moyens différents sont employés, et coexistent parfois.

Millerand, F. *Op. cit.* p. 17-18. Dans ce dernier, quatre types d'architecture sont distingués, mais seules « l'architecture hiérarchique » et « l'architecture base de données » nous paraissent relever des sites de bibliothèques.

³³ Cette architecture est adoptée notamment par la majorité des sites de presse, qui présentent l'ensemble de leur offre sur une unique page d'accueil. Dans le domaine des bibliothèques, on peut signaler l'exemple de la bibliothèque Hay (Wyoming) qui présente une page d'accueil « plate », construite, de l'aveu de son créateur, sur le modèle du quotidien *Chicago Tribune* : Kalabus, R. *Hay Library, Western Wyoming Community College*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.wvcc.cc.wy.us/library/> (page visitée le 10-11-2001).

³⁴ Nous en proposerons quelques-uns dans la troisième partie de cette étude.

Dans tous les cas la charte graphique détermine une grande partie de la navigation. Les sites anglo-saxons utilisent abondamment les couleurs, qu'on retrouve beaucoup moins sur les sites français, allemands ou suisses. Cette différence de tradition a de nombreuses répercussions qui ne sont pas seulement esthétiques : la trop grande sobriété d'un site l'aplatit, et à l'inverse trop de couleurs ne permettent pas de faire ressortir les informations essentielles. On constate aujourd'hui encore que de nombreux sites ont adopté des chartes graphiques très proches des supports papier qu'ils produisaient par ailleurs, au détriment de la lisibilité des utilisateurs³⁵. Parce que la charte est le reflet de l'établissement, et donne aux internautes une première image de la bibliothèque, elle semble souvent davantage positionnée en fonction de questions internes et liée au prestige de l'établissement. De ce fait, les ressources disponibles deviennent secondaires dans l'esprit des producteurs des pages, et l'utilisateur en pâtit.

Les puces et autres repérages graphiques sont beaucoup employés pour signaler certains types d'information, notamment les services, les éléments à télécharger, les contacts³⁶. Leur intérêt s'avère considérable, permettant immédiatement au professionnel de connaître la nature des informations qui s'offrent à lui ; il est nécessaire d'identifier dès les premières lignes l'intérêt éventuel d'une page ou d'une sous-rubrique, et en ce sens des éléments de signalement visuel sont souvent une réponse adéquate.

De façon générale, la navigation dans les différents sites visités nous a paru malaisée. Des éléments de plans sont souvent disponibles, à l'aide de frames, cadres ou de bandeaux, mais fort peu de sites ont su garantir une unité de leur utilisation et une harmonisation des moyens de navigation au sein même de leurs sites. L'utilisateur se perd donc fréquemment, et l'ouverture de nombreuses fenêtres, sans possibilité d'utiliser la fonctionnalité de retour en arrière, y contribue également³⁷. De la même façon, les liens sont rarement

³⁵ C'est notamment le cas de l'actuelle charte graphique de la BnF, pour laquelle un groupe de révision vient d'être nommé.

³⁶ Un bon exemple est celui de la Bibliothèque nationale allemande, qui a mis au point une signalétique simple mais très efficace. Cf. grille d'évaluation en annexe A-4.

³⁷ Si la convention généralement reconnue est de proposer l'ouverture d'une nouvelle fenêtre pour les seuls liens qui sortent du site, on peut néanmoins constater qu'elle n'est pas toujours appliquée, et que des fenêtres nouvelles peuvent être ouvertes au sein du même site. On peut citer en exemple la consultation de la

signalés de façon cohérente, la distinction entre les liens sur site et les liens hors site étant rarement effectuée. De nombreux sites proposent des liens de couleur différente pour les pages déjà visitées, ce qui évite de revenir incessamment au même point³⁸. D'autres éléments de navigation, comme un plan du site ou un moteur de recherche sur le site, ne sont présents que dans 50% des sites visités, ce qui semble faible compte tenu du nombre de pages de ces sites.

Au final, il nous semble que les ressources s'avèrent très souvent mal signalées, il faut beaucoup de temps pour explorer les sites et apprendre peu à peu à s'y repérer. Cette démarche très coûteuse décourage probablement un grand nombre d'utilisateurs, qui repartent sans avoir trouvé l'information qu'ils recherchaient... et persuadés qu'elle ne se trouvait pas sur le site³⁹.

5. Conclusion

Cette évaluation aboutit donc à un double constat : on peut certes souligner la grande richesse des contenus et des thèmes abordés, mais également observer un traitement très inégal de ces ressources, en fonction des sites, voire au sein des mêmes sites. Si la richesse des ressources en information professionnelle est impressionnante, tous les sites néanmoins souffrent des mêmes travers : problèmes de lisibilité, difficulté de trouver l'information recherchée, rubricage du site pensé en fonction de la hiérarchie de l'établissement et non de l'utilisateur. Ces différentes constatations montrent bien qu'un travail normatif est à faire, et qu'il conditionnera l'organisation et la structure des pages d'information professionnelle.

bibliographie nationale en ligne sur le site de la BnF depuis la sous-rubrique « Dépôt légal et ISSN », Adresse URL : <http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/depotleg.htm> (page visitée le 04-12-2001).

³⁸ Cf. sur ce point et les suivants les analyses de Jakob Nielsen, notamment sur son site Internet : Nielsen, J. *useit.com, Jakob Nielsen's website*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.useit.com> (page visitée le 25-11-2001).

³⁹ On ne prendra pour preuve de cette constatation qu'un seul exemple : la liste des postes vacants à la BnF, présente sur le site, mais presque impossible à trouver même pour les bons connaisseurs des pages. Ni le moteur de recherche ni le rubricage ne permettent de trouver son emplacement... elle figure en effet sous la rubrique « Dernière minute », et je n'ai dû qu'au hasard d'une de mes nombreuses recherches de la trouver un jour, après avoir conclu avec plusieurs membres du Comité professionnel qu'elle avait été enlevée du site !

Adresse URL : http://www.bnf.fr/pages/dermin/mouvement2001_2.htm (page visitée le 25-11-2001).

Pour aborder les améliorations à effectuer sur les pages, il est nécessaire au préalable de tirer les enseignements de cette évaluation mitigée, et d'en analyser les causes : les faiblesses des sites visités nous paraissent trouver leur source dans une même origine, le manque d'attention portée aux objectifs des pages et aux utilisateurs du site.

Une analyse des objectifs des pages professionnelles est donc essentielle, pour déterminer les besoins et les attentes du public-cible, et donc la pertinence de la mise en ligne des différentes informations proposées.

Deuxième partie : Objectifs des pages d'information professionnelle

A travers les forces et les faiblesses relevées, l'évaluation de l'existant a prouvé à quel point un site ne peut faire l'économie d'une véritable analyse des pages qu'il propose. Les lacunes et les problèmes constatés pourraient majoritairement être évités par une réflexion sur les objectifs des pages proposées. La mise en ligne d'informations ne répond de fait pas aux mêmes critères que la production de documents sur support papier, que ceux-ci soient ou non commercialisés. Dans ce cadre, la création de pages Web ne possède ni les mêmes enjeux ni les mêmes missions que le travail habituellement fourni dans une bibliothèque. Cette rupture de la tradition n'est pas sans poser problème à de nombreuses institutions, qui se sont souvent lancées dans la réalisation d'un site sans réel projet initial, répondant à la nécessité immédiate de se positionner sur la Toile, et reléguant à plus tard la réflexion sur les pages ainsi produites. Réfléchir en terme d'objectifs n'est pourtant ni une lubie d'Internauts, ni une spécificité du Web ; mais la connaissance insuffisante que les rédacteurs des pages ont souvent d'Internet et de ses objectifs⁴⁰, et l'absence de réelle concertation sur les grandes directions à apporter aux rubriques, impliquent un travail très éclaté entre les différents services responsables des pages et, de fait, une grande hétérogénéité des documents fournis. La visite assidue de nombreux sites et la réflexion menée tout au long du stage avec les rédacteurs du site de la BnF permettent d'apporter quelques lumières sur le sujet, et de déterminer les priorités des pages professionnelles.

L'analyse des objectifs des pages d'information professionnelle doit se concentrer sur les raisons de la mise en ligne, puis sur les usagers potentiels de ces pages, pour amener peu à peu à une définition plus précise de la notion d'information professionnelle.

⁴⁰ Ces analyses s'appuient sur les entretiens déjà mentionnés avec les rédacteurs des pages de la rubrique « Information professionnelle » du site de la BnF, dont une synthèse figure en annexe D.

1. Pourquoi des pages d'information professionnelle ?

Au préalable de toute création ou enrichissement de pages, devrait en effet se poser la question de leur raison d'être sur le site. Quels sont d'une part la légitimité, et d'autre part le point de vue, des informations proposées ?

1.1. La légitimité des informations

La problématique n'est pas traitée du tout selon les mêmes modalités en fonction des sites concernés.

De fait, les organismes et associations professionnelles connaissent une logique très différente de celle des bibliothèques. Leur vocation est essentiellement de mettre à disposition de leurs utilisateurs des informations liées aux sciences de l'information et de la bibliothéconomie. Les sites Internet que la majorité d'entre elles présentent s'inscrivent donc dans la continuité de leur fonctionnement : les services et documentations proposés sont généralement placés en ligne pour des raisons de commodité et de diffusion de l'information.

Les bibliothèques proposant des rubriques d'information professionnelle connaissent davantage de doutes et de questions par rapport à ces pages. Leur mission initiale ne s'avère pas de fait la formation des professionnels, mais bien les services aux usagers de leurs collections. L'information professionnelle ne constitue donc sur leur site qu'un ensemble parmi un tout, ensemble bien souvent peu cohérent avec le reste des pages. Il possède en effet ses règles propres, et la tentation est souvent forte de le désolidariser du reste. Ainsi, à la BnF, un Comité d'information professionnelle a-t-il été créé de façon autonome ; s'il est représenté au sein du Comité Internet chargé de veiller à l'ensemble du site, néanmoins il gère ses pages de façon très spécifique, s'interrogeant même sur la nécessité de spécifications graphiques qui lui seraient propres⁴¹. De façon assez proche, le site de la Library of

⁴¹ Cf. le travail mené sur la typologie des informations, avec la tentative probablement vouée à l'échec d'étendre cette typologie à l'ensemble du site dont les besoins ne sont pas les mêmes. On trouvera la note préparatoire de cette typologie en annexe E-1.

Congress a adopté pour ses pages bibliothéconomiques une charte graphique complètement différente du reste du site⁴².

Il y a donc bien une forme de malaise, de réflexion à mener en tout cas, sur la place de ces informations au sein des sites de bibliothèques nationales. Pourquoi une bibliothèque nationale se distinguerait-elle des autres bibliothèques en proposant un volet professionnel, quelle est la légitimité de ces informations placées sur le même plan et pourtant bien démarquées des informations destinées aux lecteurs ?

1.2. La dualité des objectifs

En consultant les projets initiaux des sites et les modifications qui leur sont régulièrement apportées⁴³, on peut de fait déterminer deux objectifs majeurs pour le positionnement d'informations à l'usage de professionnels sur les sites des grandes bibliothèques nationales. D'une part se faire connaître, et d'autre part servir un public. Visibles sur les sites, ces objectifs coexistent et entrent en conflit dès la production des pages.

1.2.1. Valoriser l'institution

Initialement envisagés comme vitrine d'une institution, les sites des bibliothèques ont conservé de leurs positionnements initiaux cette approche un peu marketing, qui les rapproche de certains sites commerciaux⁴⁴. Internet constitue en effet un puissant moyen pour se faire connaître, un outil de publicité, ou plus simplement de valorisation et de communication indéniable. Comme on peut le constater au sein du travail interne dans certaines institutions, ou même dans l'orientation revendiquée de quelques sites⁴⁵, le prestige personnel d'un établissement d'envergure passe désormais par un site propre : reflet de l'établissement, le site est un moyen de lui donner un retentissement international, une renommée importante, et donc de

⁴² On se rapportera pour plus de détails aux impressions d'écran présentées en annexe A-2.

⁴³ On peut citer en exemple les nombreux plans de développement du site de la BnF, mais aussi la refonte du site de la British Library en novembre 2001.

⁴⁴ Nous comprenons sous ce terme les sites privés et les sites d'entreprises, qui n'effectuent pas nécessairement de vente en ligne mais proposent sur leurs sites des informations très générales sur leur activité et leurs produits.

⁴⁵ C'est le cas du site de la British Library, qui affiche clairement une orientation commerciale et marketing très forte.

le positionner fortement par rapport à d'autres institutions, à l'échelle nationale et internationale. On constate depuis quelques années les efforts importants consentis par les différentes bibliothèques nationales en la matière, qui véhiculent ainsi leur image au travers de leur site.

De même, le travail effectué en interne apparaît moins immédiatement que les collections, le catalogue ne présentant qu'un produit fini et pas les étapes de sa constitution ni le travail en amont ; de nombreux établissements cherchent donc à valoriser les différents services qui les constituent. Il s'agit pour eux à la fois de présenter le « back office » et les projets développés en leur sein⁴⁶. Ici aussi des variantes apparaissent, certaines bibliothèques nationales étant plus ou moins prises à partie par d'autres à propos des moyens particuliers qui leurs sont consacrés, et désirant profiter d'Internet pour rendre compte, voire rendre des comptes, quant à l'utilisation de leurs ressources. Dans ce cas, les pages professionnelles sont au service de la politique de l'établissement, pour refléter son travail et ses compétences spécifiques, à travers des éléments présentant ses évolutions, ses projets et ses réalisations. Ce type d'éléments est une façon pertinente de retraduire les missions d'une bibliothèque nationale, souvent exposées dans les pages grand public du site, à l'usage d'un public professionnel. La diffusion qu'offre Internet se trouve ainsi pleinement exploitée.

1.2.2. Servir un public

Parallèlement à cette conception, les bibliothèques nationales réinvestissent à travers Internet une autre de leurs missions, qui est de jouer un rôle de pionnier au sein du paysage bibliothéconomique de leur pays. A ce titre, et comme les centres de formations ou les associations professionnelles, elles ont la légitimité et même le devoir de proposer en ligne des outils et services aux autres professionnels. Les services proposés recouvrent des réalités aussi différentes que des téléchargements de référentiels, des commandes de produits à distance, des publications de fiches pratiques... Leur objectif ici se

⁴⁶ Cette analyse et les suivantes s'inspirent conjointement de nos évaluations des sites sélectionnés et d'un entretien accordé en octobre 2001 par Marcelle Beaudiquez, responsable de la rubrique « Information professionnelle » du site de la BnF, sur la question des objectifs des pages professionnelles.

justifie bien par leur caractère spécifique, leur positionnement à part des autres institutions du pays. Cette notion de prestation de services se développe de plus en plus sur les différents sites. Par cette démarche, une bibliothèque nationale peut partager son expérience, remplir une mission de diffusion de l'information, mettre au service de structures moins développées l'expertise et les compétences qu'elle a acquises, afin d'en faire profiter la communauté.

1.2.3. Conflit d'intérêt

Parallèles et pourtant irréductibles, ces deux orientations majeures des sites de bibliothèques posent un réel problème en termes d'objectifs. Les usagers du site ont bien du mal à distinguer les subtilités de positionnement des établissements, et à se repérer parmi des informations dont l'objectif est si différent. Une visite d'un site pour connaître les grands projets auxquels participe un établissement n'a pas la même finalité qu'une visite destinée à se renseigner sur les normes en vigueur pour le catalogage des cartes et plans. Si elle est légitime et même souhaitable, la valorisation d'un établissement pose effectivement un problème majeur aux usagers⁴⁷. Les guerres intestines qui minent souvent les comités Internet pour connaître le positionnement de tel ou tel service au sein du site, apparaissent de façon très nette dans la structure des pages et l'organisation des rubriques. Peu au fait des hiérarchies et des positions de l'institution qu'ils visitent, les usagers recherchent en effet des informations pertinentes et exploitables, et non le reflet d'un organigramme. Cette dualité se retrouve au sein même de la production des pages, les responsables des différentes sous-rubriques étant conscients de la nécessité de se positionner, d'occuper le terrain, sans même savoir clairement de quelle façon. On aboutit à la création de sous-rubriques très nombreuses, - chaque service cherchant à être représenté sur le site - et parfois creuses, le positionnement étant en lui seul considéré comme un aboutissement, au

⁴⁷ Cette analyse se dégage des entretiens menés avec les usagers du site de la BnF. Un des reproches le plus souvent repris a été le caractère trop publicitaire des pages proposées. De fait, les usagers venus trouver sur le site des outils et des informations pratiques se trouvaient déçus devant la masse d'information générale concernant les activités de l'établissement. Mal distinguée du reste, cette documentation n'encourageait pas les professionnels à aller au-delà pour trouver les éléments qu'ils recherchaient.

détriment de l'utilisateur⁴⁸. Le résultat déplorable de ce manque de réflexion sur les objectifs peut être observé sur de nombreux sites : inégales, les différentes rubriques perdent tout attrait pour l'utilisateur, qui ne sait si le site a pour vocation de lui présenter des informations et des descriptions, ou de lui fournir des outils réellement exploitables.

Il apparaît donc comme essentiel pour toute institution qui repense ses pages professionnelles de déterminer clairement les objectifs de la mise en ligne, et de répercuter ses choix sur l'ensemble des rédacteurs. Ainsi, la dualité des objectifs peut-elle être contournée de façon pertinente : si les objectifs sont doubles en effet, il est nécessaire de le signaler à l'utilisateur dès l'accueil des pages. Il peut être ainsi très intéressant, comme a choisi de le faire la BnF, de distinguer au sein de la rubrique les deux objectifs, et consacrer des ensembles cohérents à des finalités distinctes⁴⁹. Un autre choix peut être la distinction très nette entre les services offerts et la documentation proposée, comme c'est le cas notamment sur le site de la bibliothèque nationale du Canada : l'utilisateur peut dès lors trouver son chemin en fonction de ses besoins.

Repenser les objectifs de la mise en ligne, c'est dès lors accepter de faire la part des choses entre deux niveaux distincts, celui de la bibliothèque et celui de l'utilisateur. Si une bibliothèque utilise son site à des fins personnelles, de prestige, de publicité et de valorisation propres, elle doit également tenir compte de l'utilisateur des pages, qui les consulte afin de récupérer, pour lui, des services et de la documentation utiles.

⁴⁸ Sans aucun jugement de valeur, notons comme un exemple parmi d'autres le cas de la rubrique « Projets, recherche, travaux en cours » du site de la BnF. Créée au mois de mars 2001, cette rubrique a constitué une forme de prise de position sur les pages par les services concernés... qui ont pendant plusieurs mois laissé de côté son contenu, comme si le principal était à leurs yeux la création de la rubrique et non ce qu'elle pouvait contenir. Actuellement constituée d'un tout petit nombre de pages, elle sera prochainement développée, en fonction des besoins des utilisateurs.

⁴⁹ Le principe de ce nouveau rubricage sera développé ultérieurement, et une maquette figure en annexe F.

2. Pour qui des pages d'information professionnelle ?

Si les webmestres effectuent des évaluations régulières de leur site, on peut constater que l'information professionnelle n'est pas encore envisagée comme un élément en soi, susceptible d'analyses de fréquentation et d'une réflexion propre sur ses utilisateurs. Ainsi le site de la British Library a-t-il mis en ligne une analyse récente de ses publics, sans qu'à aucun endroit les deux volets, usagers de la bibliothèque et professionnels des bibliothèques, ne soient distingués⁵⁰. Une véritable analyse des utilisateurs potentiels du site et de leurs besoins s'avère donc essentielle : elle permet de dégager plusieurs catégories d'utilisateurs, dont les besoins et le rapport à l'information ne sont pas identiques⁵¹.

2.1. Le personnel de l'établissement

Le personnel de l'établissement lui-même peut être un public du site Internet, parfois le premier. Les développements de pages professionnelles sont susceptibles de l'intéresser, à la fois pour lui fournir des outils de travail et pour lui permettre d'approfondir sa connaissance d'autres services.

De fait, les membres de la BnF interrogés dans le cadre de mon stage reconnaissent l'intérêt des pages professionnelles pour leur pratique régulière, essentiellement pour avoir accès à des normes et à la bibliographie nationale mise en ligne, périodiquement obtenir des informations sur les produits et parfois consulter les annuaires professionnels⁵².

Par ailleurs, tous soulignent la pertinence des informations concernant d'autres services, sur lesquels ils étaient souvent mal informés : au-delà d'une certaine ampleur, les établissements cloisonnent en effet les tâches de chacun, et les services, en se spécialisant, perdent le contact les uns avec les autres. Internet fournit l'occasion de maintenir un minimum de

⁵⁰ Depuis la refonte du site fin novembre 2001, cette page n'est plus consultable, du moins nous ne l'avons pas trouvée sur le site en la recherchant début janvier 2002 !

⁵¹ Pour déterminer ces différents utilisateurs, nous nous sommes inspirés des entretiens effectués avec des professionnels utilisateurs du site de la BnF, et avec les responsables des pages professionnelles au sein de la BnF. Ces derniers ont souvent reconnu qu'ils connaissaient mal leurs utilisateurs, mais au cours des discussions avec eux se sont dégagées quelques constantes.

communication. On verra ultérieurement que ce public et le rôle qu'il attribue à Internet pose ce faisant la question du développement d'un réseau interne de communication (Intranet) et donc de la circulation des documents produits au sein de l'établissement, mais pour autant il ne doit pas être négligé.

2.2. Les professionnels des autres bibliothèques

2.2.1. Les professionnels en activité dans des bibliothèques

Les personnels d'autres bibliothèques constituent le public cible des pages professionnelles. Ils sont constitués de professionnels en activité dans toutes les bibliothèques du pays : universitaires, municipales, à fonds patrimonial... L'enquête réalisée auprès d'utilisateurs ou utilisateurs potentiels du site de la BnF, mentionnée précédemment, prouve que la majorité d'entre eux recherchent des informations précises, et susceptibles de les aider dans leur travail quotidien. Ils attendent d'une bibliothèque nationale qu'elle partage son expérience et son expertise, sur des questions pointues et spécifiques. On retiendra notamment une forte demande au niveau du catalogage et des normes utilisées. Certains documents requièrent en effet plus qu'une simple application de la norme, mais aussi une interprétation, pour laquelle les professionnels souhaitent connaître les choix effectués par une bibliothèque dont ils reconnaissent la position de référence au niveau national. De très fortes attentes concernent également les techniques de conservation et éventuellement de numérisation développées par un établissement dont les moyens financiers et humains sont largement supérieurs à la moyenne. Les statistiques de fréquentation confirment cette demande : une rubrique comme la « conservation » sur le site de la BnF totalise le quart des visites effectuées sur le site, depuis la mise en ligne d'un journal, « Actualités de la conservation », qui renseigne les professionnels sur des questions de conservation très pointues⁵³. Leurs recherches sont souvent centrées autour

⁵² Le cas le plus fréquemment évoqué étant l'annuaire des pôles associés.

⁵³ Ces statistiques ont été dégagées pendant le stage effectué à la BnF, en exploitant les pages marquées et comptabilisées par un prestataire extérieur. Pour plus de détails, on se rapportera à l'annexe C, en notant les évolutions des différentes rubriques d'un trimestre à l'autre.

de cas concrets, d'exemples spécifiques rencontrés dans leurs pratiques et pour lesquelles ils attendent une solution pragmatique : que faire en cas d'inondation, qui contacter, comment localiser un document, comment cataloguer une carte ancienne ? Pourtant, les professionnels ne semblent pas toujours satisfaits dans leurs attentes ; les objectifs des différentes pages leur paraissent difficiles à appréhender, et la confusion entre les informations générales concernant les activités de l'établissement et les outils et informations pratiques directement exploitables les décourage souvent de poursuivre leurs investigations. Il appartient donc aux différentes institutions de prendre en compte ces attentes très concrètes, et de proposer des contenus utilisables et pratiques, directement utiles pour les besoins des utilisateurs du site. Il ne faut pas en outre négliger le rôle que peuvent jouer ces différentes informations dans le cadre de la formation continue, notamment les ressources liées à la recherche documentaire.

2.2.2. Les professionnels de la formation

2.2.2.1. *Les professionnels en formation initiale*

Très demandeurs d'informations, les futurs professionnels et élèves des différentes écoles de la profession (qu'il s'agisse des bibliothécaires et conservateurs stagiaires de l'Enssib ou des élèves des différents IUP, Dess et maîtrises liés au milieu du livre) représentent un public particulier au sein de la profession. S'ils possèdent souvent plus de temps et de patience pour accéder à l'information, ces utilisateurs ont en revanche davantage besoin d'être guidés dans leurs recherches. Pas question pour eux de développer des outils s'ils ne sont pas accompagnés d'objectifs et d'explications précisés. Pas question non plus de les perdre dans les méandres de sous-rubriques trop nombreuses et mal organisées. Ces utilisateurs constituent sans doute un ciblage intéressant pour les sites des grandes institutions nationales, une forme de référence pour l'usabilité de leur site : leurs connaissances balbutiantes en bibliothéconomie les rendent plus exigeants quant à la structure et l'organisation des pages, et quant à la pertinence des informations à y trouver. Comment par exemple justifier auprès d'un

débutant que les différentes normes utiles au catalogage puissent se trouver dispersées sous plusieurs rubriques ?

2.2.2.2. *Les formateurs*

Les formateurs et enseignants issus des différents organismes de formation⁵⁴ représentent un public beaucoup moins nombreux mais aux attentes plus ciblées ; souvent spécialisés dans un domaine, ils fréquentent un nombre raisonné de sites, en fonction des objectifs de leurs cours. Leurs besoins se concentrent sur des informations liées aux évolutions d'une discipline ou d'un domaine : un formateur RAMEAU par exemple connaît l'adresse de la rubrique RAMEAU sur le site de la BnF, un formateur dans le domaine de la recherche documentaire connaît les différents sites spécifiques à son activité. Les problèmes liés à la navigation les concernent moins, car ils ont souvent placé ces adresses de sites ou de rubriques dans leurs favoris, et fréquentent des ensembles moins vastes qu'ils connaissent plus en profondeur. Leurs exigences en revanche concernent davantage les contenus proposés, leur mise à jour fréquente, et la réelle valeur ajoutée d'Internet par rapport aux supports papier qu'ils possèdent déjà. L'information les intéresse dans son aspect technique, avec un fort degré de précision, et pédagogique : pour eux peuvent être pertinents voire nécessaires des actualités, des cours en ligne ou des supports de cours exploitables.

2.2.3. Les professionnels étrangers

Dernière catégorie de professionnels des bibliothèques, les utilisateurs étrangers répondent eux-aussi à des besoins spécifiques. Ils consultent notamment les sites de bibliothèques nationales⁵⁵. Ils recherchent en majorité des informations concernant les projets de l'établissement, mais aussi les produits proposés, notamment les notices, autorités et bibliographiques. Leur

⁵⁴ On pourrait pour la France citer les formateurs de l'Enssib, de Mediadix, des Urfist, des CFCB...

⁵⁵ Les statistiques de fréquentation des pages professionnelles de la BnF ne fournissent pas un comptage fin des utilisateurs étrangers ; elles permettent néanmoins de savoir que 2% des utilisateurs des pages professionnelles consultent les pages professionnelles en anglais (qui n'ont pas été mises à jour depuis mars 2001), et d'en conclure que beaucoup doivent se rabattre sur les pages en français. A ce sujet, il est intéressant de noter qu'un projet de glossaire destiné à ces utilisateurs est actuellement en cours d'instruction à la BnF, et que sa réalisation pourrait constituer un atout considérable pour répondre aux besoins de ce public.

démarche s'oriente davantage vers la recherche d'informations que la quête de services.

2.3. Les professionnels des métiers du livre

Cette catégorie regroupe essentiellement les éditeurs, libraires et imprimeurs, susceptibles de rechercher des informations sur le dépôt légal, sur les bibliographies nationales et les catalogues, ou la recherche d'informations bibliographiques. Souvent mentionnés dès la page d'accueil du site⁵⁶, ils ont à la fois besoin des informations que leur proposent les sites et des adresses complémentaires pour leurs démarches, notamment dans le cadre du dépôt légal. Ils apprécient les informations pratiques et les formulaires en ligne⁵⁷.

2.4. Conclusion

L'analyse des publics révèle donc à la fois leur hétérogénéité et la multiplicité de leurs besoins. Pour répondre à ces différentes attentes, les sites doivent s'adapter et réfléchir en termes d'exploitation des ressources ; dès la production des pages, il s'avère de fait nécessaire de savoir à qui elles s'adressent, et dans quelle mesure elles apporteront des éléments à leurs utilisateurs. Ce raisonnement en apparence évident ne paraît pourtant pas répandu auprès des différents rédacteurs de pages, souvent sollicités pour représenter un service ou une activité, et ignorants du public qui les lira. Seule une constante réflexion et prise en compte des utilisateurs, dont il est important de vérifier régulièrement les évolutions, peut pourtant permettre de proposer des contenus riches et exploitables.

3. Quelle influence sur le contenu ?

A travers cette étude des publics et des besoins se dégagent peu à peu les contours de l'information professionnelle. Cette dernière reste très vague

⁵⁶ Cf. en annexe A-2 la page d'accueil du site de la Library of Congress, qui propose une rubrique intitulée « Collections and services » avec la mention « pour les bibliothécaires et les éditeurs ».

⁵⁷ Les formulaires destinés à la collecte d'ouvrages dans le cadre du dépôt légal constituent ainsi un service très apprécié, comme en témoigne un entretien mené avec le responsable du Centre de documentation de la Direction

dans l'esprit de nombreux producteurs de pages et demande une re-définition qui tienne compte des objectifs qui lui sont assignés.

3.1. Un contenu particulier

La première tentative de définition est liée au contenu des pages professionnelles. On peut spontanément penser que ces dernières concernent en effet des contenus spécifiques, notamment bibliothéconomiques. Cette définition néanmoins n'englobe pas l'ensemble du champ couvert par les pages, dont on a vu qu'elles s'attachaient également à des domaines aussi variés que les projets de l'établissement ou la recherche documentaire.

3.2. Un public particulier

Si la définition par les contenus s'avère insuffisante, la démarche de définition peut tenter de s'attacher aux publics concernés. L'information professionnelle est destinée par essence aux professionnels... des bibliothèques ou du livre. D'emblée la distinction est floue, et les sites qui précisent les publics visés ne semblent pas toujours à l'aise pour leur donner des noms⁵⁸. Plus encore, la question de l'inventaire des domaines susceptibles d'intéresser ce public de professionnels ouvre des perspectives abyssales. Les réunions d'information professionnelle à la BnF se sont plusieurs fois heurtées à ce souci : comment signaler aux professionnels les autres pages du site susceptibles de les intéresser, comment déterminer un parcours sans restreindre le champ de leurs investigations et donc leur fermer des portes ? En relevant les différents domaines de l'information qui concernent les professionnels, on se retrouve en effet à pointer des pages éparses, regroupant la totalité du site, ou presque ! Seule une véritable analyse du cœur de cible des utilisateurs peut donc permettre, pour chaque site particulier, d'identifier les utilisateurs potentiels et leurs besoins.

du Livre et de la Lecture, qui oriente très souvent les éditeurs vers les pages du site de la BnF se rapportant aux ISSN et ISBN.

⁵⁸ Ainsi trouve-t-on majoritairement deux catégories d'utilisateurs repérés, comme sur la page d'accueil du site de la Library of Congress, ou au niveau des services, comme c'est le cas sur le site de la Bibliothèque nationale du Canada : les éditeurs et les bibliothécaires. Pourtant des professionnels comme les libraires consultent beaucoup les bibliographies nationales, et sont parfois mentionnés au sein même des pages, sans être inclus dans la présentation générale de la rubrique.

3.3. Limites

Plus radicalement, la définition de l'information professionnelle semble donc ne pouvoir être effectuée que par des limites, des balises extérieures qui l'enserrent sans pour autant la figer. On peut de cette façon lui assigner un mode opératoire plus qu'une définition : l'information professionnelle serait ainsi ce qui n'intéresse pas le « grand public », ce qui ne concerne pas les usagers des bibliothèques, et qu'ils n'ont pas besoin de consulter sur un site pour rester des usagers de la bibliothèque. Cette perception du concept d'information professionnelle aura une certaine influence sur la structure des pages elles-mêmes, et sur leur positionnement dans le site. Toutes les informations dont le statut semble ambigu, parce qu'elles intéressent a priori à la fois les professionnels des bibliothèques et le grand public, devront apparaître clairement dans la partie du site non spécifique aux professionnels, mais être suffisamment signalées par des renvois et des notes dans la partie professionnelle. Un parcours type ou une liste exhaustive de pages intéressants les professionnels en dehors de la rubrique spécifique pourront être une aide appréciable pour le repérage des utilisateurs.

4. Conclusion

L'analyse des publics des pages professionnelles permet de mieux réfléchir aux ressources à proposer en ligne. En identifiant les utilisateurs potentiels de son site et leurs besoins, un établissement peut réfléchir à la façon d'optimiser sa rubrique professionnelle. La démarche n'est plus dès lors celle d'une offre mais bien de la réponse à une demande, ciblée et analysée. Sur cette base, il est possible de proposer des enrichissements et des recommandations.

Troisième partie : Propositions d'enrichissement et recommandations

Les évaluations et analyses précédentes permettent de réfléchir aux pages à réaliser, enrichir ou améliorer. Sur la base de l'offre existante et de l'analyse des publics cibles, il est ainsi possible de formaliser des règles qui permettent d'établir un mode d'emploi pour créer ou développer une rubrique d'information professionnelle sur un site de bibliothèque. Ces propositions d'enrichissement et ces recommandations s'orientent autour de trois axes majeurs, dont on a pu constater qu'ils constituent actuellement le point d'achoppement de la majorité des sites visités. Il s'agit donc d'une part d'évaluer le positionnement de la rubrique envisagée, et de repenser à l'aide du contexte ainsi mis à jour le rôle des informations qu'elle propose, d'évaluer d'autre part le mode de production des pages et de réfléchir aux structures à mettre en place pour harmoniser les contenus offerts, et enfin d'offrir aux usagers du site des informations plus lisibles et une meilleure navigation.

1. Evaluer le positionnement du site

Parce que leurs objectifs sont multiples et que les raisons qui président à leur création sont souvent historiques, les pages d'information professionnelle souffrent souvent d'un positionnement mal défini. Les règles d'Internet constituent un monde difficile à appréhender, où bien souvent les institutions qui se positionnent en premier connaissent une légitimité de fait sinon de droit⁵⁹. Pour autant, les évolutions rapides de la Toile et les statistiques de fréquentation apprennent à mieux doser les efforts produits : dans l'intérêt de l'utilisateur, il est donc essentiel de repenser le positionnement des pages

⁵⁹ Si cette situation a désormais tendance à évoluer, il faut noter que dans le discours des producteurs de pages Web elle semble encore très fortement revendiquée.

d'information professionnelle, dans une réflexion qui s'attache aux autres ressources d'Internet, mais qui englobe également les problèmes de positionnement liés à Intranet.

1.1. Le positionnement par rapport à d'autres sites

La réflexion sur le positionnement d'une rubrique d'information professionnelle par rapport à l'offre proposée sur d'autres sites constitue le premier volet de la réflexion à mener pour mieux exploiter les pages. Comme on l'a vu, l'évaluation doit à la fois porter sur les sites homologues à l'étranger, dans un souci de comparaison et d'image, et sur les ressources à l'échelle nationale. Deux niveaux sont à étudier avec vigilance, celui des rédacteurs et du travail interne, et celui des utilisateurs.

1.1.1. Eviter de doubler l'information

Sur le plan interne en effet, il est indispensable de ne pas occasionner un travail stérile en doublant des informations déjà proposées ailleurs. Un lien vers un site qui a davantage développé un domaine est beaucoup plus judicieux que la reprise de ces mêmes éléments⁶⁰. On notera à cet égard que des coopérations entre sites peuvent être effectuées, et qu'elles permettent d'éviter de vaines questions de préséance et de légitimité⁶¹.

1.1.2. Se positionner là où l'utilisateur cherchera l'information

Au niveau des utilisateurs, l'enjeu est identique. Il est fondamental que chaque institution réfléchisse en terme de spécificité : quelles sont ses missions propres, quels sont les domaines dans lesquels son expérience est reconnue et doit donc être valorisée sur Internet ? Il ressort de l'étude effectuée à la BnF que les utilisateurs professionnels utilisent trois moyens d'accès aux informations : les moteurs de recherche, la reconnaissance des

⁶⁰ C'est le choix effectué par la responsable de la rubrique « Conservation » sur le site de la BnF, qui préfère renvoyer sur le site du Ministère de la Culture pour tout un ensemble d'informations très bien précisées sur ce site. Cf. http://www.bnf.fr/pages/infopro/cn_formation.htm (page visitée le 12-12-2001).

⁶¹ C'est le cas de Sitebib qui propose une intéressante gestion partagée des liens dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, cf. <http://www.abf.asso.fr/sitebib> (page consultée le 15-12-2001).

compétences spécifiques de tel ou tel établissement, et la connaissance extérieure du site.

1.1.2.1. *Les moteurs de recherche*

Les moteurs de recherche donnent des résultats peu satisfaisants, et ne sont utilisés que de manière très occasionnelle⁶². Pour leurs recherches liées au travail interne, les utilisateurs professionnels ne disposent pas d'un temps suffisant pour réellement explorer les ressources d'Internet, et privilégient donc des moyens plus directs.

1.1.2.2. *La recherche par établissement*

De nombreux utilisateurs reconnaissent effectuer une démarche plus traditionnelle : connaissant le domaine d'application et d'excellence de telle ou telle institution, ils se réfèrent en priorité à son site Internet pour leur recherche. Ainsi, en matière de recherche documentaire, ils connaissent le travail de Formist, et iront en premier lieu sur son site pour trouver la réponse à leur question. Face à un problème de norme ou de catalogage, ils feront spontanément confiance à la BnF, et consulteront son site. Cette logique rejoint en fait celle de la communication directe avec un établissement, le site Internet étant dans ce cas considéré comme un simple prolongement de l'institution concernée, avec un moyen d'accès à l'information plus aisé et plus rapide que ne le serait la demande de renseignements par courrier ou téléphone. Pour prendre en compte cette méthode, très développée parmi les utilisateurs, il est donc nécessaire de bien clarifier son positionnement. Ainsi il ne semble pas du ressort de la BnF de proposer des documents à visée pédagogique, qui seront en priorité recherchés sur des sites d'organismes de formation, ni des informations liées à des domaines qu'elle ne maîtrise pas de façon spécifique ; son excellence reconnue dans le domaine de la conservation ou du catalogage doit être

⁶² Comme nous l'évoquions précédemment, les moteurs de recherche, qu'ils soient ou non internes au site, ne peuvent résoudre tous les problèmes de localisation de l'information. Leur maniement dans le cadre d'informations pointues et techniques, comme c'est le cas pour l'information destinée aux professionnels des bibliothèques, est complexe et donne des résultats peu satisfaisants. Nos propres recherches en préalable à cette étude en ont été témoins !!

privilégiée par rapport à d'éventuelles informations sur la politique d'acquisition.

1.1.2.3. La connaissance préalable du site

Troisième voie d'accès, la recherche d'une information précise sur un site dont ils connaissent l'existence et les ressources est pratiquée par un petit nombre d'utilisateurs, qui enregistrent généralement les adresses en favoris. Cette démarche est celle d'utilisateurs plus réguliers, pour lesquels la question du positionnement se pose de façon moins cruciale. Pour eux, la place des informations est plus arbitraire, l'essentiel est de leur fournir une adresse simple, éventuellement facile à mémoriser, et un niveau constant d'informations. Pour ne prendre qu'un exemple, le positionnement de la rubrique RAMEAU sur le site de la BnF a soulevé de nombreux problèmes : ses rédacteurs considéraient que la rubrique était mal répertoriée par les moteurs de recherche, et qu'en créant un ensemble dans un sous-ensemble ils ne pouvaient pas toucher toute une partie de leur public potentiel. La réflexion sur les modes d'accès de leurs utilisateurs permet néanmoins de comprendre que la place de la rubrique ne constitue pas un réel problème : créer une adresse spécifique et lisible, du type <http://www.rameau.fr>, plus facile à identifier et à taper que le chemin habituel, <http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/infopro.htm>, et donner des moyens d'accès direct au petit nombre d'utilisateurs réguliers des pages, semble fournir dans ce cas une réponse plus adéquate que le positionnement de la rubrique ailleurs sur la Toile, notamment par l'éventuelle création d'un site indépendant.

1.2. Le positionnement par rapport à l'Intranet de la bibliothèque

Où placer l'information sur Internet, et par conséquent que placer sur les pages d'un site particulier, peut revêtir d'autant plus d'importance que de nombreuses institutions ont déjà développé des réseaux d'information internes. L'Intranet d'une bibliothèque s'adresse exclusivement au personnel qui la compose, mais dans la majorité des cas ne regroupe pas exclusivement

des documents liés au seul fonctionnement interne. En respectant la confidentialité de certaines informations, il peut être enrichissant pour un établissement de réfléchir à la frontière entre son Intranet et son site Internet. La limite est parfois ténue entre les informations à usage interne et les informations susceptibles d'intéresser des professionnels extérieurs. Sur le site de la Library of Congress ont ainsi été mis en ligne des documents concernant la charte graphique du site, dont le public cible est avant tout l'ensemble du personnel, mais dont la diffusion étendue est finalement très utile aux usagers⁶³. La page proposant ces documents présente en outre l'intérêt de proposer depuis le seul Intranet des documents sur le même sujet, mais sans doute jugés plus confidentiels. De la même façon, les résultats de l'enquête sur les publics du site de la British Library se trouvent diffusés dans une version abrégée, dont on peut supposer qu'une analyse plus développée est accessible au personnel⁶⁴. On pourrait ainsi citer plusieurs domaines d'informations qui ne sont que rarement présents au sein des pages d'information professionnelle, mais dont l'usage serait certain ; des informations concernant le SIGB de la bibliothèque⁶⁵, les publics de la bibliothèque, des cours⁶⁶, des outils méthodologiques liés à une expérience particulière de la bibliothèque. Ainsi la méthodologie des signets de la BnF a-t-elle fait l'objet d'une note consultable sur Internet, au lieu d'être considérée comme relevant du seul Intranet ; de la même façon, dans la perspective de l'application de la typologie des données, les rédacteurs des pages envisagent de fournir en ligne un compte-rendu de leur expérience et de la méthode qu'ils ont employée.

Ces initiatives montrent bien de quelle façon il est possible d'enrichir les pages en réfléchissant au positionnement de l'information ; réduire à Intranet

⁶³ Library of Congress. *World Wide Web style guide*, [En ligne]. Adresse URL: <http://lcweb.loc.gov/loc/webstyle/index.html> (page visitée le 22-11-2001).

⁶⁴ Les responsables du site n'ayant pas encore répondu à notre question concernant ce point (posée par courrier électronique le 20-10-2001), on ne peut effectivement que le *supposer* !

⁶⁵ On trouve par exemple sur le site de la bibliothèque municipale de Lyon des informations concernant son informatisation, ainsi que des explications relatives au choix de son SIGB : Bibliothèque municipale de Lyon. *Historique de l'informatisation*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.bm-lyon.fr/fichiers/organibml/historique.htm#informatique> (page visitée le 05-01-2002).

⁶⁶ On peut ainsi consulter sur Biblionaute, le réseau Intranet de la BnF, une rubrique d'auto formation qui propose des outils d'aide à la préparation aux concours, susceptibles d'intéresser un public plus large que les seuls agents de l'établissement.

la diffusion de documents qui pourraient intéresser un public plus large de professionnels, quand bien même ces documents ne semblent rentrer dans aucune rubrique préalable, est effectivement dommage.

1.3. Conclusion

L'étude et l'analyse précises du site dans son environnement permettent de dégager le positionnement qui lui est le plus favorable. S'attacher à créer des pages d'informations professionnelles ne peut être effectué sans une véritable réflexion sur leur contexte, et sur la pertinence de la mise en ligne des différentes informations.

2. Evaluer le mode de production des pages et la charge de travail

Pour évaluer la pertinence d'un site, il est également nécessaire de repenser sa constitution en termes de production. Seule une équipe organisée peut permettre aux pages non seulement d'être à jour mais aussi d'évoluer. Si cette recommandation s'applique à toutes les pages d'un site en général⁶⁷, il est néanmoins important de souligner dans quelle mesure elle s'adapte plus spécifiquement aux pages professionnelles.

2.1. Production et mise à jour

Des entretiens avec différents rédacteurs et responsables de pages Internet pointent la délicate question du mode de production des pages. Plusieurs méthodes de travail coexistent, qu'il est nécessaire de clarifier au préalable et si possible d'harmoniser, à la fois pour réaliser et entretenir le site.

2.1.1. Production des pages

Le travail initial de création puis d'enrichissement des pages doit être évalué avec précision. Il est naturellement corrélé à l'ampleur du projet envisagé, et de l'éventuelle compétence déjà acquise par les membres du personnel. Deux

⁶⁷ On pourra consulter à ce sujet les travaux de Nicolas Morin, *op. cit.*, p 59 et d'Emmanuelle Ashta, *Définir la politique éditoriale pour le site Web d'une bibliothèque*. Mémoire d'étude : Enssib, 2000, p. 46-48.

aspects de ce travail doivent être pris en compte : le niveau de réflexion intellectuel concernant le contenu et l'évolution des pages, et le niveau technique de constitution des fichiers mis en ligne. Pour l'un et l'autre, il est nécessaire d'établir avec précision des calendriers précis, et de détailler au sein même des fiches de poste les attributions spécifiques de chacun. Sans ces précautions, le site court le risque de ne pas se développer, laissé de côté pour des tâches jugées plus urgentes. Dans bien des cas, la constitution intellectuelle des pages s'effectue en deux temps : en premier lieu un projet global est mis au point et passé en ligne, puis au fil du temps et des améliorations il arrive à un stade où il doit être complètement repensé. Cette phase de refonte est essentielle pour les pages professionnelles, qui sont souvent constituées au fur et à mesure, sans réel projet d'ensemble et qui de ce fait s'accroissent de façon irrégulière. Entièrement refondue en mars 2001, la rubrique « Information professionnelle » de la BnF comptait ainsi plus de douze sous-rubriques début septembre 2001, au détriment de la lisibilité de l'utilisateur qui ne pouvait plus comprendre les objectifs de chaque partie. Cet aspect de réflexion doit donc se faire progressivement, sans hésiter à retravailler le site une fois les pages mises en ligne, en laissant aux rédacteurs le temps de la maturation. Une fois la refonte décidée, il s'avère cependant nécessaire de fixer des délais assez stricts, seuls garants d'un travail efficace.

La partie technique est plus hétérogène dans les pratiques. La maîtrise du langage HTML, voire XML, demeure assez rare dans le milieu des bibliothèques, et il n'appartient pas nécessairement aux missions des bibliothécaires de rédiger directement les pages sous cette forme. Dans des établissements de grande ampleur, ce qui est le cas des bibliothèques nationales, un comité est souvent chargé de gérer ces questions techniques. Néanmoins la charge de travail qui est lui est dévolue incite certains rédacteurs à rédiger directement en HTML, en utilisant notamment des éditeurs comme VisualPage. D'autres préfèrent travailler sous Word et attendre que leurs fichiers soient mis en ligne par le service responsable. Dans tous les cas, le mode de production doit être soigneusement balisé : est-

il nécessaire d'utiliser une feuille de style, dans ce cas quelles en sont les modalités, combien de temps faut-il pour placer une information urgente, une nouvelle page moins pressante, quel type de signalement utiliser pour préciser le futur emplacement des pages produites, faut-il mettre en place un bordereau de livraison ? Ces différentes précautions permettent un gain de temps appréciable à tous les intervenants, et évitent les problèmes de communication entre les différents services. De la même façon, une politique éditoriale doit préciser les objectifs en termes de qualité des pages : la bibliothèque fait-elle le choix d'une offre importante mais pas toujours très « propre » ou au contraire d'un site plus restreint mais techniquement parfait ?

2.1.2. Mises à jour

Les mises à jour et la maintenance du site doivent constituer une problématique essentielle pour l'information professionnelle. Si l'entretien du site semble a priori moins long que sa création, néanmoins cette tâche ne doit pas être sous-estimée. De fait, les utilisateurs ne reviennent pas sur des sites qui ne sont pas régulièrement mis à jour⁶⁸, et le meilleur moyen de gagner la confiance du public est donc de faire systématiquement figurer les dates de mise à jour au bas de chaque page. Une bonne solution pour s'assurer de la régularité de la maintenance est la réalisation d'une cartographie du site : sans être nécessairement complexe, cet outil doit recenser les différents fichiers qui composent la ou les rubriques concernées, avec pour chacun le nom du responsable des pages et le rythme, élaboré d'un commun accord, des mises à jour. Il est possible d'évaluer l'importance de ce travail en fonction du type d'information proposée : si les pages d'information générale ne font pas l'objet de modifications régulières, il est en revanche nécessaire de les refondre entièrement de temps en temps. Les informations pratiques évoluent selon un rythme irrégulier, lié aux changements des contacts et aux modifications de fonctionnement. Pour les

⁶⁸ Les lacunes dans la mise à jour des pages font partie des dix erreurs les plus sévèrement jugées par Jakob Nielsen dans son étude déjà citée : Nielsen, J. *Top ten mistakes revisited three years later*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.useit.com/alertbox/990502.html> (page visitée le 25-11-2001).

actualités, il peut être intéressant de demander aux rédacteurs de joindre à leurs fichiers la date de destruction des pages, et ce dès la mise en ligne ; pour tous les éléments de nouveauté, il est également nécessaire d'envisager un signalement, intégré à la charte graphique à l'usage des utilisateurs, afin de les inciter à lire les informations qu'ils ne connaissaient pas encore. Ce signalement implique évidemment qu'une nouveauté ne reste pas mentionnée pendant une durée trop importante, toujours dans le souci de garantir la crédibilité du site⁶⁹.

La mise à jour des informations constitue un des critères essentiels pour l'évaluation d'un site et doit de ce fait être particulièrement soignée. Il en va de même pour la pérennité des liens effectués sur le site ; un lien brisé est un très mauvais point pour un site, il décourage les lecteurs d'y revenir. Il est donc essentiel de déterminer des personnes responsables de ces vérifications. Des outils automatisés peuvent être mis en place, la gestion peut même s'effectuer à l'aide d'une base de données⁷⁰, mais dans tous les cas un calendrier précis doit être établi et respecté.

2.1.3. Ecrire pour Internet

Parallèlement à cette évaluation de la charge de travail, il importe de former les rédacteurs aux spécificités d'Internet. Pour être vraiment pertinentes, les informations mises en ligne ne doivent pas calquer les différents supports papier souvent produits par ailleurs. La lecture d'une page Web ne répond pas du tout à la même démarche que la lecture d'un document rédigé sur papier (plaquette, cours etc.), il est donc indispensable que l'écriture en soit différente. On observe depuis quelques années une réelle évolution du travail de rédaction sur Internet, et donc des mentalités des responsables de pages. Si beaucoup commencent à connaître les pièges d'Internet, très peu d'entre eux cependant ont trouvé une solution pour remplacer leur écriture traditionnelle par un style adéquat. Il peut de ce fait être judicieux de prévoir

⁶⁹ Cf. Millerand, F. *Op. cit.* p.50.

⁷⁰ C'est notamment le projet développé au sein de la BnF par Jean-François Vincent afin d'améliorer la production des Signets. Cf. Vincent, J.-F. « Les signets de la Bibliothèque nationale de France ». In *Site de la Bibliothèque nationale de France*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.bnf.fr/pages/liens/docpro/fichetechnique010404.doc> (page visitée le 10-11-2001).

un temps de formation pour le personnel amené à rédiger des pages, et pour le moins la diffusion de quelques règles simples et harmonisées. Pour ne pas freiner la production et paralyser les rédacteurs, il peut être utile de prévoir un temps d'adaptation ; on pourra notamment bien distinguer la rédaction des pages stricto sensu des documents plus longs, publications, référentiels, cours ou fiches pratiques, qui peuvent être proposés tels quels, dans un format déchargeable ou tout simplement sous une présentation graphique un peu différente. Pour les pages elles-mêmes, quelques recommandations simples doivent être rappelées. Les textes mis en ligne doivent être relativement courts, constitués de phrases simples et de paragraphes brefs ; il est ainsi préférable de renvoyer l'utilisateur à des textes plus longs grâce à une puce du type « pour en savoir plus », plutôt que de lui infliger un texte de plusieurs pages, à dérouler avec l'ascenseur, dès la page d'accueil d'une rubrique. De la même façon, un document électronique ne peut être feuilleté, il est donc essentiel de rendre visible sa structure logique, et de soigner son découpage.

Ces différentes règles d'écriture et de productions peuvent faire l'objet d'un document rédigé par les services de coordination Internet, et distribué à tous les rédacteurs.

2.2. Coordonner la production

Pour être valorisé, ce travail individuel des rédacteurs doit de fait être intégré dans une structure forte ; la particularité des pages d'information professionnelle est d'être produites par différents services en fonction de leurs spécialités et de leurs compétences. Louable dans son esprit, cette méthode entraîne néanmoins de gros problème de lisibilité. L'information se trouve souvent éclatée entre différentes sous-rubriques, qui émanent de services divers avec peu de réflexion d'ensemble.

Pour des établissements de grande échelle, le travail du Webmestre doit être relayé par des instances chargées de veiller à la cohérence intellectuelle de l'ensemble. La BnF par exemple a fait le choix de créer un Comité Internet, constitué des représentants de l'établissement, et porteur des orientations et

de la politique Internet de la BnF. A cette structure a été reliée un Comité d'Information professionnelle, qui a pour mission de gérer les pages professionnelles. Ce cadre du travail est essentiel pour assurer la cohérence du tout. Il est cependant nécessaire de bien déterminer les missions de chacun, et de mettre en place des moyens de communication entre les différentes strates de cette organisation. L'écueil majeur est de créer une structure trop éclatée et hiérarchisée ; entre le rédacteur qui produit des pages, le responsable de la sous-rubrique qui les recueille, le correspondant Web qui les transmet et les fait valider par le groupe chargé de l'information professionnelle, et enfin le comité responsable de l'ensemble du site, le lien doit être fortement établi ! L'autre danger est l'absence de coordination entre des comités décisionnels, chargés de déterminer de grandes directions, et des groupes de travail opératoires chargés de produire les pages. Il est nécessaire de mettre en place une politique éditoriale, comme on le ferait pour un journal par exemple, avec un réel comité de relecture et de validation des différentes pages produites. Le rôle de ce type de structure est essentiel à deux niveaux. Il doit d'une part veiller à la cohésion de l'ensemble, à l'unité de style et de qualité entre les divers documents. Mais il peut d'autre part fournir l'opportunité d'interactions entre différents services qui travaillent chacun de leur côté ; entre une rubrique sur la numérisation et une autre sur les projets internationaux, des liens peuvent ainsi être faits pour évoquer les projets internationaux concernant la numérisation. Faute d'harmonisation et de temps, ce type de projet n'est jamais mené à terme, et l'utilisateur a davantage de mal à se repérer. Pour pallier à la structure très hiérarchique des sites de bibliothèque, un comité éditorial semble donc une bonne solution.

2.3. Conclusion

Evaluer la charge de travail et clarifier les modes de production ainsi que l'organisation de l'ensemble constitue donc une phase essentielle dans la mise en place du projet de pages professionnelles en ligne. Dans le cadre de cette structure, il est possible de prendre en compte les éléments d'analyse

dégagés de l'étude de l'offre existante en termes de forces et faiblesses, et la réflexion sur les publics cibles, pour réfléchir à des pages enrichies.

3. Enrichir le site

Enrichir une rubrique d'information professionnelle en s'appuyant sur ces différents éléments d'analyse permet de donner aux pages proposées un nouveau dynamisme, et de conquérir de nouveaux utilisateurs. Nous proposons ici trois pistes de travail, qui peuvent être facilement adaptées par tout établissement, et dont le rapport investissement / résultats nous a paru intéressant : elles concernent d'une part l'ergonomie des pages et l'organisation de la rubrique, d'autre part de nouveaux outils de navigation, et enfin quelques points ponctuels pour des contenus plus adaptés aux professionnels qui consultent le site.

3.1. Repenser l'ergonomie et le rubricage

L'ergonomie et le rubricage des pages professionnelles constitue un des problèmes majeurs qui ressortent de l'évaluation des sites existants. L'enjeu d'une optimisation des données proposées se situe au niveau des pratiques de l'utilisateur, et donc de l'intérêt réel qu'il pourra prendre au site.

3.1.1. L'ergonomie

Quelques règles et principes d'usabilité élémentaires peuvent assurer aisément un gain ergonomique important. Notre propos ici n'est pas d'en proposer ni l'intégralité ni même une synthèse⁷¹, puisqu'on supposera qu'un établissement proposant des pages professionnelles a déjà réfléchi à la question à propos du reste du site. Il semble néanmoins important de dégager les éléments qui nous paraissent essentiels dans le cadre de pages professionnelles, et dont l'absence nuit à la lisibilité des usagers ; en effet, en raison de l'extrême complexité de leurs objectifs et de leurs contenus, les pages professionnelles sont souvent structurées de façon moins évidente que

⁷¹ Pour plus de détails sur l'ergonomie des sites Web on se reportera aux documents déjà cités page 20 de cette étude, documents auxquels nos analyses doivent beaucoup.

le reste du site, et elles souffrent fréquemment d'un manque d'analyse, alors même qu'elles en auraient le plus besoin.

Quatre critères de succès des sites Web ont été identifiés par Jacob Nielsen⁷² : un contenu de qualité, des mises à jour fréquentes, des temps de téléchargement minimaux et un usage facile. Pour qu'un site réponde à ces critères, on considère en ergonomie qu'il doit être à la fois utile, c'est à dire adapté aux besoins et attentes des utilisateurs, et utilisable, c'est à dire facile à apprendre et à utiliser. Par conséquent, la conception d'un site ou d'une partie d'un site constitue un élément essentiel de sa réussite. Les règles ergonomiques portent sur différents éléments du site : l'architecture de l'information, la page d'accueil, la présentation des pages, la navigation, les animations, les entrées de données, la performance et l'accessibilité, et enfin le contenu et le soutien aux utilisateurs. Nous avons analysé de quelle façon la présentation des pages devait être pensée au sein d'un comité opérationnel et nous reviendrons ultérieurement sur la navigation⁷³ ; nous ne mentionnerons donc ici que les recommandations les plus marquantes et directement utilisables pour des pages professionnelles, qui concernent essentiellement l'architecture de l'information et la page d'accueil⁷⁴ :

- L'architecture de l'information.
 - En cas de site très volumineux (plus de 10 000 pages) et au contenu hétérogène, il est conseillé de créer des sous-sites plus ou moins indépendants du site parent, comportant des mécanismes de navigation et un style visuel propre. Les pages professionnelles figurant sur un site de bibliothèque devront donc être distinguées du volet grand public, grâce à des règles de fonctionnement (navigation et charte graphique) indépendantes. Ceci va dans le sens de la création d'une rubrique « Information professionnelle » spécifique et bien identifiée.
 - La règle des trois clics doit être respectée, et trois niveaux maximum de profondeur sont donc recommandés. Dans tous les

⁷² Nielsen, Jacob. 2000. *Designing Web Usability, the Practice of Simplicity*, New Riders Publishing, p. 381.

⁷³ Cf. paragraphe 3.2 page 54.

cas il s'agira de trouver un compromis entre le nombre de clics nécessaires pour trouver l'information recherchée et le nombre d'options de navigation qu'il est possible d'afficher sur une même page.

- L'organisation de l'information doit être conforme à la perspective de l'utilisateur, et donc l'architecture du site ne doit pas être basée sur la structure organisationnelle de l'établissement mais doit correspondre aux parcours de consultation typiques des utilisateurs.
 - Il est recommandé de bannir la répétition d'un même contenu à différents endroits du site, pour éviter de perdre l'utilisateur. Des liens ou renvois sont préférables.
- La page d'accueil.
 - Elle doit remplir quatre missions essentielles : fournir le menu, annoncer les nouveautés, aiguiller les utilisateurs en fonction de leurs besoins et donner une indication sur le contenu, un peu comme la couverture d'un livre.
 - Pour chaque sous-ensemble d'un site, et la rubrique professionnelle est considérée comme telle, une nouvelle page d'accueil est nécessaire.
 - Si elle doit être brève, la page d'accueil peut néanmoins contenir un renvoi vers une page de présentation de la rubrique, qui en donne les objectifs et présente le rubricage adopté, à l'usage des nouveaux visiteurs.

3.1.2. Le rubricage

En liaison avec cette réflexion sur l'ergonomie, une attention et un soin particuliers doivent être portés à l'organisation des sous-rubriques qui composent la rubrique d'information professionnelle. Leur structure et leur cohérence déterminent de façon essentielle le cheminement et le repérage de l'utilisateur. Nous avons analysé la dualité des objectifs qui président à la

⁷⁴ Pour plus de détails sur les points suivants, on se référera particulièrement à Millerand, F. *Op. cit.* p. 16-54.

mise en ligne des services et de la documentation à l'usage des professionnels. Il est possible d'optimiser les pages proposées en tenant compte de cette dualité, et en la mettant en valeur, plutôt que de mélanger les informations au détriment de l'utilisateur. La double perspective des pages doit correspondre à des ensembles distincts bien identifiés sur le site, dès la page d'accueil. Pour illustrer cette règle, on peut citer l'exemple de la rubrique « Informations pour les professionnels » de la BnF. Suite à une réflexion concernant l'expansion gênante de sous-rubriques inarticulées entre elles, un projet a été mené pour refondre l'ensemble⁷⁵. Quatre parties ont été dégagées : les informations concernant le Dépôt légal et les numérotations, les prestations de service de l'établissement à l'usage des autres bibliothèques, une partie proposant un ensemble d'outils bibliographiques, et une partie présentant les activités de recherche et de coopération menées à la BnF. En scindant ainsi les différents contenus en fonction de leurs objectifs, ce nouveau rubricage permet à l'utilisateur d'identifier immédiatement la sous-rubrique qui correspond à ses recherches. La distinction effectuée entre d'un côté les outils bibliographiques, véritables services aux usagers, qui comportent des normes, des référentiels à télécharger, ainsi que des informations concrètes et directement exploitables, et d'un autre côté les informations concernant les projets de recherche et coopération de l'établissement, pages qui permettent d'informer le lecteur mais ne sont pas destinées à sa pratique quotidienne, permet à l'utilisateur de se focaliser sur ses besoins et lui évite de perdre du temps. Les informations ne sont plus noyées dans la masse, et sont ainsi mieux mises en valeur.

3.2. Exploiter la typologie pour la navigation

La typologie des informations exposée précédemment ne sert pas uniquement à évaluer les sites, elle fournit également un outil de navigation très intéressant. De fait, l'analyse a soulevé les problèmes liés à l'organisation très institutionnelle des sites, et les difficultés de cohésion entre des pages produites par différents services indépendants. Il semble à l'heure actuelle

⁷⁵ On trouvera en annexe F-1 la maquette de ce nouveau rubricage, qui sera rendu public le 24 janvier.

difficile de repenser entièrement ces architectures et de les faire évoluer vers davantage de souplesse. Pour remédier aux faiblesses de cette structure, le signalement des informations en fonction non de leur contenu mais de leur type constitue une solution très pertinente⁷⁶.

3.2.1. Principe et application

Le principe de cette typologie appliquée est simple : en identifiant au sein de chacune des pages du site les différents types d'information proposés, on détermine des éléments de signalement visuels pour intégrer cette typologie à la charte graphique. Ainsi, il a été choisi par le groupe d'information professionnelle de la BnF de signaler les informations pratiques par une bande latérale de couleur, et de déterminer les différents services en ligne selon un graphisme unifié, en l'occurrence des crochets de couleur encadrant le mot-clé du service en question (par exemple : [base de données] [formulaire] ou [mail])⁷⁷. De ce fait, les informations générales ressortent rapidement des autres informations, puisqu'elles constituent la base des textes, sans mise en forme particulière.

3.2.2. Enjeux de cette typologie

La complexité et l'hétérogénéité des données se trouvent balisée par l'usage de la typologie. Ces différents éléments de signalement fournissent à l'utilisateur le moyen d'appréhender immédiatement, de façon intuitive, la nature des informations qui se présentent à lui : la lisibilité des textes qui s'offrent à lui s'en trouve considérablement accrue. Il peut ainsi se repérer en fonction de ses besoins, de façon plus rapide et aisée. Selon le type de ressources recherchées, l'utilisateur peut naviguer de façon plus cohérente, savoir s'il peut se contenter d'un passage sur une page ou au contraire la relire fréquemment, et repérer immédiatement ce qui lui sera utile. Les éléments spécifiques du Web, notamment les services à distance, les

⁷⁶ Pour présenter cette proposition d'enrichissement, nous nous référerons essentiellement au projet en cours à la BnF auquel nous avons participé lors du stage d'étude, projet presque mené à terme dont l'application devrait être effective à la fin du mois de janvier 2002. Il est important de noter que des projets du même ordre émergent sur d'autres sites, notamment celui de Formist sur lequel est en cours la mise en place d'une typologie par documents (Cours / Fiches rapides / Répertoires). Cf. <http://formist.enssib.fr> (page visitée le 04-01-2002).

formulaire, les bases de données et documents téléchargeables sont immédiatement signalés ; de la même façon, les informations pratiques telles que les contacts, les FAQ ou les aides proposées sont facilement repérables, ce qui est rarement le cas sur les différents sites étudiés.

3.2.3. Vers une navigation enrichie

A l'intérieur d'ensembles encore proches de la structure et des services de l'établissement, la typologie offre ainsi une voie d'accès transverse aux informations. Elle permet à l'utilisateur de moduler son parcours à sa guise (de services en services par exemple, ou d'informations générales en informations générales). Plus riche encore est la possibilité de développer une table analytique à partir de cette typologie. Fonctionnant comme un outil de recherche, cette table peut recenser pour chaque rubrique les types d'information proposés, notamment les services et l'information pratique⁷⁸. L'utilisateur peut dès lors naviguer de façon intuitive et autonome, se repérant grâce à des codes qu'il mémorise rapidement. A terme et avec le passage des sites en XML, le repérage graphique proposé au sein même des pages pourra être accompagné d'un balisage informatique permettant de prévoir un outil automatisé pour la recherche. Cet outil pourrait être un moteur de recherche, capable de repérer pour l'utilisateur tous les endroits des pages où se situent le type de données qu'il recherche. Proposer à l'utilisateur de nouveaux moyens de repérage et un meilleur signalement de l'information est donc tout à fait possible et simple à mettre en place au sein de pages professionnelles, qui gagnent ainsi en lisibilité, en utilisabilité, et satisfont donc davantage aux besoins de leur public.

3.3. Enrichir les contenus

Favoriser la cohésion et la navigation sur les sites professionnels constitue certes l'enjeu majeur d'une analyse et d'une amélioration des pages produites. Néanmoins, il est également possible, une fois cet aspect optimisé,

⁷⁷ On trouvera en annexe E-2 des maquettes de cette typologie appliquée à quelques pages, qui seront rendues publiques le 24 janvier 2001.

⁷⁸ On trouvera un exemple de cette table analytique en annexe F-3.

de réfléchir également aux contenus proposés. Si la richesse de ces derniers ne fait aucun doute, même dans la situation présente, deux pistes de réflexion permettent de les rendre encore plus utiles aux usagers.

3.3.1. Développer l'interactivité des sites

Un rapport d'évaluation des sites Internet publics, remis le 5 décembre 2001 au ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, souligne que seule une minorité des 4500 sites publics actuels a réussi à créer un nouveau rapport avec l'utilisateur internaute. « Trop de sites confondent encore communication et information » indique le rapport⁷⁹. De fait, ce constat effectué pour les sites de l'administration française s'apparente beaucoup aux analyses qui ressortent de l'étude des sites de bibliothèques, pour leur partie information professionnelle. Placer l'utilisateur au centre de la démarche de production des pages, réfléchir à ses besoins et ses attentes, et lui offrir un véritable service Internet ne semble pas si simple... Quelques recommandations peuvent être effectuées en ce sens. Pour apporter une réelle valeur ajoutée, un site ne doit pas se contenter de doubler des informations qui seraient disponibles sur papier, il doit être interactif. Certains enrichissements peuvent être apportés aux pages dans cette perspective : proposer des niveaux de lecture différents, distinguer les services à distance des services sur place, mettre en place des Foires aux Questions plus nombreuses, proposer des messageries, un site miroir dans au minimum une langue étrangère avec un glossaire des termes spécialisés... Si certains développements, comme les FAQ, les forums ou le traitement de messageries spécialisées semblent coûteux en temps, il faut néanmoins s'interroger sur la finalité du site et sur l'investissement qu'il suppose. De plus, d'autres mesures faciles à mettre en place peuvent constituer des atouts à moindre frais : il est ainsi intéressant de développer des formulaires en ligne, pour des demandes de documents, de produits bibliographiques par exemple, qui seront aussi simples à traiter que des appels téléphoniques ou des courriers, mais qui faciliteront grandement la démarche des utilisateurs. De même,

présenter de façon claire les différents contacts et interlocuteurs de l'établissement, en clarifiant bien leurs spécialités pour éviter les pertes de temps liées au reroutage des informations, est désormais une condition nécessaire des sites.

3.3.2. Vers des contenus plus variés ?

En dernier lieu, c'est la nature même des données proposées qui peut faire l'objet de prospectives d'avenir. Si de nombreuses pages professionnelles renvoient occasionnellement sur des sites extérieurs pour quelques points ponctuels, aucune cependant ne semble avoir développé une réelle analyse des ressources d'Internet comme support documentaire à offrir à ses usagers. De fait, les signets sont souvent développés dans des pages à part, quand bien même ils reprennent des thèmes proches de la rubrique professionnelle. Pour enrichir une telle rubrique, il est donc possible de lui joindre ces données très spécifiques que sont les signets, références sélectionnées et souvent commentées de sites Web.

Plusieurs options sont possibles, mais ne présentent pas toutes le même intérêt. Solution du moindre effort, un simple lien vers la partie bibliothéconomique des signets, souvent organisés selon un découpage thématique, voire la classification Dewey, permet au moins d'attirer l'attention des professionnels sur les ressources externes à la bibliothèque. Plus intéressante, une autre solution consiste à intégrer les signets spécifiques à chaque sous-rubrique, sur la base d'un signalement de type « consulter sur le même thème ». L'inconvénient de cette démarche est le travail de mise à jour et de vérification des liens qu'elle entraîne. Pour y remédier, il est possible de lancer un projet plus vaste, investissant les différents services de l'établissement. Un projet de base de données est actuellement en cours à la BnF : elle permettra de gérer sous une même application les différents signets sélectionnés et catalogués. Dans ce cadre, il est possible d'enrichir les signets existants par de réelles références bibliothéconomiques. La gestion des liens

⁷⁹ Rapport qui souligne aussi que la navigation se révèle difficile sur 40% d'entre eux ! Cf. *Le Monde* du vendredi 7 décembre 2001.

externes peut ainsi être automatisée, les liens étant vérifiés de façon régulière et masqués s'ils sont brisés. Un tel travail pourrait constituer un réel enrichissement des pages par un contenu documentaire spécifique à Internet.

Conclusion

Développée depuis longtemps sur des supports papier, à travers la presse et la littérature professionnelle, ou dans le cadre de formations initiales et continues, l'information à l'usage des professionnels des bibliothèques connaît aujourd'hui des mutations importantes relatives à son mode de diffusion. A l'instar de tous les domaines de l'information, cette information est depuis quelques années relayée par un média nouveau, Internet, dont nous avons vu qu'en modifiant sa transmission il influençait son contenu. Pour autant, l'écueil classique serait de trop associer l'information professionnelle aux autres champs du savoir, et de faire l'économie de la spécificité de sa mise en ligne. S'il est souvent spécialisé dans la recherche d'informations, le public constitué par les professionnels des bibliothèques demande davantage pour son travail interne des éléments à trouver que des informations à chercher. Une information professionnelle de qualité se doit d'offrir un contenu de niveau optimal, mais aussi un mode d'accès efficace et rapide. Pour toutes ces raisons, l'évaluation que nous avons fait des sites offrant actuellement de l'information professionnelle en ligne nous semble mitigée : souvent riche dans ses contenus, mais inégale dans son intérêt et difficilement accessible, l'information pour les professionnels des bibliothèques nous semble désormais devoir être repensée et analysée en fonction de ses publics afin d'être améliorée en conséquence.

Essentielle pour le partage d'une expertise et la structuration forte d'une communauté bibliothéconomique nationale, la présence d'informations professionnelles sur les sites de bibliothèques nationales ne saurait plus aujourd'hui être remise en cause, et doit au contraire se développer et s'enrichir. Pour tout établissement désireux de mettre en ligne des informations à l'usage des professionnels des bibliothèques, nous recommandons donc de procéder à une évaluation de l'offre disponible, afin d'étudier le positionnement optimal du site au sein du paysage contemporain, d'identifier le public qui consultera ses pages et d'analyser ses besoins, pour enfin développer des ressources pertinentes, non redondantes avec d'autres et

directement utilisables. Par la suite, la mise en ligne initiale nécessite une vigilance et une veille permanente pour conserver aux pages leur actualité et leur adéquation avec le public cible. Dans tous les cas, seule une démarche « orientée utilisateurs », tant dans la conception que pour l'entretien et l'évaluation du site, nous paraît être garante de la qualité et de l'opérationnalité des ressources proposées.

Enfin, il nous semble opportun de souligner ici l'importance du développement de nouvelles technologies, dont nous avons déjà noté qu'elles ne résolvaient pas tous les problèmes et défauts d'un site mais pouvaient permettre des enrichissements non négligeables. Des projets importants sont actuellement en cours d'instruction dans de nombreux établissements, et les potentialités qu'ils offrent réservent encore de bonnes surprises ! L'application d'une technologie comme XML pourrait notamment de baliser les informations et ressources proposées de façon très fine, permettant de personnaliser les recherches et les parcours des différents types d'utilisateurs de sites. Dans cette attente, il semble tout à fait appréciable que l'information pour les professionnels des bibliothèques demeure au centre des préoccupations de nombreux institutions et organismes professionnels.

Bibliographie

OUVRAGES GENERAUX

- ASHTA E.** *Définir la politique éditoriale pour le site Web d'une bibliothèque.* Mémoire d'étude : ensib, 2000. 63 p.
- BAESLER H.** « Recommandations ergonomiques pour la création de pages web ». In CNRS. *Direction des systèmes d'information*, [En ligne]. Adresse URL : http://www.dsi.cnrs/bureau_qualite/web/docword/guidergoweb.pdf (page visitée le 11-12-2001).
- BASSET H.** L'évaluation de sites Web. In CDPS. *Site du centre de Documentation du pôle scientifique*, [En ligne]. Adresse URL : http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/selec_eval.html (page visitée le 04-01-2002).
- BAZIN L.** « Elaboration d'une grille de sélection des sites Web : projet collectif du réseau de la santé et des services sociaux de la région de Montréal ». In *Bulletin des bibliothèques françaises*, 44, 2 (1999), p. 73-76, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-99-2/11-bazin.pdf> (page visitée le 07-01-2002).
- BONTEMPS I.** *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque ?* Mémoire d'étude : ensib, 1998. 67 p.
- CDPS.** *Site du Centre de documentation du pôle scientifique*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/index.html> (page visitée le 04-01-2002).
- MILLERAND F., MARTIAL O.** « Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web ». In *Site du Centre de recherche informatique de Montréal*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.crim.ca/rd/Guide%20ergonomique.PDF> (page visitée le 04-01-2002).
- MORIN N.** *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire.* Mémoire d'étude : ensib, 2001. 69 p.
- NIELSEN J.** *Conception de sites web, l'art de la simplicité.* Paris : CampusPress, 2000.
- NIELSEN J.** *Useit.com, Jakob Nielsen's website*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.useit.com> (page visitée le 25-11-2001).
- NOEL E.** Sélectionner des sites Internet. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, Tome 46, n° 1, p. 96-104.
- RATIER C.** « Guide de recommandations ergonomiques pour la conception et l'évaluation d'interfaces graphiques ». In CNRS. *Direction des systèmes d'information*, [En ligne]. Adresse URL : http://www.dsi.cnrs.fr/bureau_qualite/ergonomie/ergonomie.htm (page visitée le 10-12-2001).

VAN DOOREN B. « Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies ». In Ministère de l'Éducation nationale. *Site du Ministère de l'Éducation Nationale*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.education.gouv.fr/rapport/VanDooren/index12.htm> (page visitée le 04-01-2002).

VINCENT J.-F. « La fin du bricolage ? The DESIRE information gateway handbook ». In *La lettre du bibliothécaire québécois*, 20 (oct-déc. 1999), [En ligne]. Adresse URL : <http://www.sciencepresse.qc.ca/lbq/lbq20.1.html> (page visitée le 10-12-2001).

DOCUMENTATION PROFESSIONNELLE

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE NATIONALE. *Rapport d'activité 2000*. Paris : Bibliothèque nationale de France, 2001. Non paginé.

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. SERVICE DE COORDINATION BIBLIOGRAPHIQUE. *Rapport d'activité 2000*. Paris : Bibliothèque nationale de France, 2000. 38 p.

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE NATIONALE. *Projet de département 2001-2003*. Paris : Bibliothèque nationale de France, juin 2000. Non paginé.

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. *Projet 2001-2003, 6 octobre 2000*. Paris : Bibliothèque nationale de France, 2001. Non paginé.

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. SERVICE DE COORDINATION INTERNET. *Le site www.bnf.fr*. Paris : Bibliothèque nationale de France, 2001. Non paginé.

SITES PROPOSANT DES PAGES PROFESSIONNELLES

Les adresses et références des sites visités dans le cadre de cette étude figurent pages 6 et 7 de cette étude.

Annexes : non disponibles à la demande de l'auteur

ANNEXE A : ÉVALUATION DE L'OFFRE SUR LES SITES DES BIBLIOTHÈQUES NATIONALES ÉTRANGÈRES	I
Annexe A-1 : mode d'emploi de la grille d'évaluation.....	II
Annexe A-2 : le site de la Library of Congress	V
Annexe A-3 : le site de la British Library	XXI
Annexe A-4 : le site de la Deutsche Bibliothek	XXXVII
Annexe A-5 : le site de la Bibliothèque nationale suisse	LII
Annexe A-6 : le site de la Bibliothèque nationale du Canada	LXXIV
ANNEXE B : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS AVEC LES UTILISATEURS DES PAGES PROFESSIONNELLES DU SITE DE LA BNF	LXXXVII
ANNEXE C : STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION DES PAGES PROFESSIONNELLES DU SITE DE LA BNF	XCIV
Annexe C-1 : évaluation de la fréquentation des pages professionnelles	XC
Annexe C-2 : nombre de visiteurs des pages professionnelles ...	XCVIII
Annexe C-3 : nombre de visites sur les pages professionnelles	XCIX
ANNEXE D : SYNTHÈSE DES ENTRETIENS AVEC LES RESPONSABLES DES PAGES PROFESSIONNELLES DU SITE DE LA BNF	C
ANNEXE E : TYPOLOGIE DES DONNÉES SUR LE WEB.....	CVI
Annexe E-1 : note explicative de la typologie des données sur les pages d'information professionnelle	CVII
Annexe E-2 : maquette pour l'application de la typologie sur quelques pages du site	CXII
ANNEXE F : LA NOUVELLE ORGANISATION DES PAGES PROFESSIONNELLES SUR LE SITE DE LA BNF.....	CXIV
Annexe F-1 : maquette de la page d'accueil.....	CXV
Annexe F-2 : maquette de la page « premier parcours »	CXVIII
Annexe F-3 : maquette de la table analytique	CXX