

Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université.

Le cas du SCD de Nice : évaluation et comparaison avec d'autres réalisations analogues en France et à l'étranger.

Caroline BRULEY

Sous la direction d'Elisabeth NOEL
Conservateur des bibliothèques à l'ENSSIB

Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université.

Le cas du SCD de Nice : évaluation et comparaison avec d'autres réalisations analogues en France et à l'étranger.

Caroline BRULEY

Sous la direction d'Elisabeth NOEL
Conservateur des bibliothèques à l'ENSSIB

Stage effectué au SCD de la Faculté des Sciences de Nice
Sophia-Antipolis, sous la responsabilité de Michel ROLAND,
Conservateur des bibliothèques, responsable de la documentation électronique

Remerciements

Je remercie l'ensemble des membres du personnel de la BUNSA pour leur accueil et leur disponibilité, en particulier ceux qui ont eu la gentillesse de m'accorder des entretiens malgré leurs emplois du temps chargés.

Merci à mon directeur de stage, M. Roland, pour le suivi de ce travail, qu'il a su recadrer et guider dans la bonne direction.

Merci enfin à ma directrice de mémoire, Mme Noël, pour son écoute, sa patience et ses conseils avisés tout au long du stage et de la période de rédaction du mémoire.

Résumé – Abstract

Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université. Le cas du SCD de Nice : évaluation et comparaison avec d'autres réalisations analogues en France et à l'étranger.

Lorsqu'une bibliothèque universitaire propose des ressources en ligne, elle le fait à partir de son site Web, qui devient alors outil de distribution, c'est à dire support du service documentation électronique et le service lui-même. De sa visibilité dépend alors sa viabilité. Le cas du SCD de Nice et sa comparaison avec des réalisations analogues en France et à l'étranger permet de saisir les carences d'un tel outil et les pistes d'évolution possibles pour une distribution plus efficace.

Information électronique

Bibliothèques universitaires ***Internet

The Web site of the SCD as a tool of distribution of the electronic documentation of its university. The case of the Nice SCD : evaluation and comparison with other similar experiments both in France and abroad.

When an academic library offers on-line resources, it is done through its Web site, which becomes a distributing tool i.e. the support of the electronic documentation service and the service itself. Its very existence relies upon its visibility. Through the example of the Nice SCD and the comparison made with similar endeavours both in France and abroad, we can grasp the limits of such a tool as well as the possible developments for a more efficient distribution.

Electronic information

University libraries***Internet

Sommaire

INTRODUCTION	6
I. RÔLE ET POSITIONNEMENT DU SERVICE « DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE » DU SCD DE NICE	10
1. CONTEXTE GÉNÉRAL : LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE	10
1.1. <i>Continuité avec les missions traditionnelles des SCD</i>	10
1.2. <i>Rupture et nouveauté par rapport aux conditions d'exercice traditionnelles des missions des SCD</i>	12
1.3. <i>La dimension financière, politique et concurrentielle de la documentation électronique</i>	14
1.4. <i>La notion d'outil de distribution</i>	18
2. CONTEXTE PARTICULIER : LA DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE À L'UNSA	19
2.1. <i>L'université de Nice - Sophia Antipolis et son SCD</i>	19
2.2. <i>Le rôle clef de la documentation électronique</i>	20
2.3. <i>Le service « documentation électronique » sur le Web : nécessité d'une évaluation</i>	25
II. EVALUATION ET COMPARAISON	28
1. SÉLECTION DE SITES WEB DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE	28
1.1. <i>1^{ère} étape : tri par élimination</i>	28
1.2. <i>2^{ème} étape : tri coefficienté</i>	30
2. ANALYSE DES RÉSULTATS ET COMPARAISON AVEC LA BUNSA	32
2.1. <i>Etat des lieux de la documentation électronique sur les sites Web des universités</i>	32
2.1.1 Résultats du tri 1	32
2.1.2 Résultats du tri 2	35
2.1.3 Analyse des sites de référence	43

2.2.	<i>Comparaison avec celui de la BUNSA</i>	50
2.2.1	Grille de sélection 1	50
2.2.2	Grille de sélection 2	50
2.2.3	Points forts et lacunes des pages « documentation électronique » de la BUNSA	53
III. ELÉMENTS DE RÉFLEXION POUR UN SERVICE DOCUMENTATION ÉLECTRONIQUE		59
1.	REDÉFINIR LA NOTION DE SERVICE	59
1.1.	<i>Le positionnement documentaire du service</i>	59
1.2.	<i>Le contenu du service</i>	61
1.3.	<i>Présentation et organisation du service</i>	64
2.	REDÉFINIR LA NOTION DE PUBLIC	68
2.1.	<i>Connaître, élargir et fidéliser son public</i>	68
2.2.	<i>Personnaliser ses services</i>	71
2.3.	<i>Tableau récapitulatif</i>	72
CONCLUSION		74
BIBLIOGRAPHIE		76
TABLE DES ANNEXES		81

Introduction

Posséder un site Web est devenu pour une bibliothèque, à l'heure d'Internet et des nouvelles technologies, un atout indispensable, une nécessité même. Outil de plus en plus répandu, en particulier parmi le public universitaire, accessible du monde entier et ouvrant sur un contenu approfondi, le Web devient le canal principal à travers lequel le public juge de la qualité d'une bibliothèque. La crédibilité du site s'étendra, par « effet de halo », sur la qualité ressentie de la bibliothèque et des services qu'elle propose. Bien se positionner sur le Web permet donc à une bibliothèque d'accroître son rayonnement dans et hors de ses murs, tout en gagnant en lisibilité : il devient plus facile de se renseigner sur elle, ses fonds et les services qu'elle propose. Ceci est d'autant plus vrai pour un SCD qui, grâce à son site Web, peut fédérer ses différentes antennes disciplinaires, donner une unité à ses sites géographiques, à ses services et à ses ressources.

Le service commun de la documentation (SCD) de Nice l'a bien compris, et c'est pourquoi il possède depuis 1995 son propre site Web, offrant au public un accès direct à son catalogue. A partir de 1999, l'offre sur le Web a été restructurée et étoffée, avec l'accès aux ressources électroniques de l'Université, à savoir bases de données et périodiques électroniques ainsi que cédéroms de la bibliothèque. Comme le précise le rapport d'activité 2000 du SCD, il s'agit d'un « réseau documentaire qui, via les ressources électroniques et les moyens informatiques, répond de plus en plus à une logique de services, offerts dans les locaux de la bibliothèque mais aussi au-delà de ses murs ».

La documentation électronique est ainsi au centre d'une véritable politique documentaire d'établissement. Mais que faut-il entendre exactement par documentation électronique ? l'ensemble des ressources documentaires pouvant être mises en ligne, et accessibles via le Web. « Parfois matérialisées sur un *support* physique tels les cédéroms, elles n'ont le plus souvent qu'une existence purement électronique et sont véhiculées par le biais des réseaux. Les collections numériques hébergées par les bibliothèques sont composées d'une gamme extrêmement variée et souvent peu homogène de supports et de modes d'accès différents (...) La diversité existe aussi au niveau du *contenu*, ces documents numériques pouvant être soit des répliques de documents imprimés, c'est à dire des documents de substitution, soit des

documents originaux qui n'ont pas d'équivalent papier »^x. La documentation électronique *de l'université* englobe quant à elle l'ensemble des ressources électroniques possédées par l'université, qu'elles aient été achetées, produites en interne ou récupérées sur le Web.

Le rôle du site Web de la bibliothèque est d'en favoriser l'accès et l'utilisation. Ce rôle n'a rien d'anodin ou de secondaire, car il revient à faire du site Web l'outil de distribution de la documentation électronique de l'Université, c'est à dire le seul moyen pour les étudiants et les chercheurs d'y avoir accès. Il est à la fois le support du service, et ce service lui-même. En effet, par le biais du site Web de la BU, l'utilisateur prend connaissance du service et de son fonctionnement, mais il y a aussi directement accès, et le support devient alors service : l'utilisateur peut immédiatement consulter la documentation électronique mise à sa disposition par l'université, et l'exploiter. Bien distribuer sa documentation électronique n'est donc pas un « plus » pour l'université, une valeur ajoutée au service proposé : c'est la condition même de l'existence de ce service. Mal distribuée, la documentation électronique devient invisible aux yeux du public, et donc inexistante, perdue, inutile parce qu'inutilisable. De sa visibilité dépend ainsi sa viabilité.

C'est d'autant plus vrai que les bibliothèques ne sont plus aujourd'hui les seules à proposer de tels services : elles subissent désormais une double concurrence. Interne à l'université, tout d'abord, puisque d'autres éléments de l'université, comme les laboratoires et les organismes de recherche, peuvent jouer ce rôle de distribution, en particulier de la documentation électronique produite par les chercheurs eux-mêmes. Mais le danger vient aussi de l'extérieur, avec des organismes commerciaux comme Elsevier qui, en plus de vendre de la documentation électronique à l'université, mettent en place des systèmes de distribution et d'accès à l'information qui pourraient rendre accessoire voire inutile le passage par les pages Web de la bibliothèque : un simple lien vers le site de l'éditeur suffirait à accéder à l'information et aux modalités de recherche. Le service « documentation électronique » n'aurait alors plus de service que le nom : il se limiterait à pointer des liens, il deviendrait un service « plaquette » aux simples fonctions de description et d'orientation.

^x Alain JACQUESSON, Alexis RIVIER, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques. Concepts, composantes techniques et enjeux*. p. 15-16

Or, le sens premier du mot *service* est d'être « un acte, une performance, un effort »^{XI}. Comment faire pour que les services « documentation électronique » des SCD, et plus particulièrement celui de Nice, demeurent des services au plein sens du terme ? Cette question est fondamentale, car si les SCD perdent leur rôle d'outil de distribution de la documentation électronique, les conséquences seraient catastrophiques pour l'utilisateur comme pour les SCD eux-mêmes. En effet, les SCD apparaissent clairement comme les plus aptes à distribuer cette documentation : cela entre à la fois dans le cadre de leurs missions et de leurs savoir faire. « L'accès aux ressources les plus pertinentes, la recherche par mots-clés, la veille documentaire appliquée aux serveurs les plus spécialisés, l'accès rapide à une bibliographie, à un article de revue électronique ou à un texte numérisé requièrent la compétence des services de documentation des universités. C'est une mission de service public traditionnelle mais qui nécessite de nouvelles méthodes de travail et une organisation administrative appropriée »^{XII}. Si les SCD perdent ce rôle de distributeurs de la documentation électronique, l'utilisateur sera donc fortement lésé : il se verra dans l'obligation de passer soit par des organismes de recherche qui atomiseront l'information (chacun distribuant sa documentation électronique), soit par des organismes commerciaux dont les choix d'accès à l'information seront dictés par des impératifs d'ordre non pas bibliothéconomiques mais économiques et financiers. Mais cela remettra également en cause le statut même de la bibliothèque, comme partenaire de l'université ayant « une mission d'orientation, d'étude, de recherche et d'enseignement bibliographique et documentaire » (loi d'orientation de l'enseignement supérieur du 12 novembre 1968). Comment en effet remplir une telle mission si tout un pan des ressources documentaires, pan qui plus est amené à s'étoffer de plus en plus, lui échappe ?

Au final, c'est donc autant la question de la survie du service « documentation électronique » que celle du positionnement documentaire du SCD tout entier qui sont posées avec celle de la distribution des ressources électroniques. Se pencher sur le Web du SCD de Nice comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université, en le comparant à d'autres réalisations analogues en France et à l'étranger, va permettre de saisir concrètement ce qu'est un service « documentation électronique » à l'heure actuelle, et ce qu'il peut faire pour s'améliorer.

^{XI} J-M Rathmell. What is Meant by Services. *Journal of Marketing*, octobre 1966, pp. 32-36

^{XII} Rapport Van Dooren.

Comme tout service, un service « documentation électronique » a deux versants : ce que l'on appelle le *Front Office*, c'est à dire « l'ensemble des opérations réalisées à la vue de l'utilisateur et en contact avec l'utilisateur », et le *Back Office*, qui concerne les « opérations de préparation ou de maintenance du service »^{XIII}. Compte tenu de notre sujet, c'est le *Front Office* qui va ici être étudié : les services et fonctionnalités offertes à l'utilisateur. Les questions de *Back Office*, qui mériteraient un développement au moins aussi long, ne seront qu'effleurées.

Nous étudierons donc dans un premier temps le rôle et le positionnement des services « documentation électronique » dans les SCD, et plus particulièrement dans celui de Nice, par rapport à l'université et au SCD dans son ensemble. Puis nous évaluerons ce service grâce à une comparaison avec des réalisations analogues en France et à l'étranger, ce qui nous permettra de proposer au SCD de Nice des solutions concrètes à ses problèmes. La dernière partie constituera un bilan global de ce qui a été dit dans les deux premiers moments, et pourra à ce titre être lu indépendamment d'eux par tout service « documentation électronique » désireux de valoriser son offre et ses contenus, ce bilan prospectif recensant les éléments clefs d'une bonne distribution.

^{XIII} Florence MUET. La bibliothèque en tant qu'organisation de services. p. 53

I. Rôle et positionnement du service « documentation électronique » du SCD de Nice

Avant d'analyser le contenu et l'organisation du service « documentation électronique » du SCD de Nice Sophia-Antipolis, une mise au point concernant l'environnement de ce service s'impose. Il n'existe pas, en effet, *ex nihilo* : il s'insère dans un espace plus vaste, celui du SCD de Nice (et de son site Web), qui fait lui-même partie du pôle universitaire de Nice Sophia-Antipolis. C'est cette double filiation que nous aborderons dans le second moment de cette première partie. Mais la question de la documentation électronique et de sa distribution est au départ une question qu'est amenée à se poser tout SCD (et SICD) à l'heure actuelle : c'est une conjoncture bibliothéconomique en quelque sorte. Et c'est pourquoi il convient tout d'abord, dans le but de saisir au mieux l'état actuel du service « documentation électronique » du SCD de Nice, de se pencher sur le contexte général de la documentation électronique en bibliothèque universitaire.

1. Contexte général : la documentation électronique en bibliothèque universitaire

1.1. Continuité avec les missions traditionnelles des SCD

Comme l'indique l'article 1^{er} du décret 85-694 du 4 juillet 1985, le Service Commun de la Documentation a pour fonction la mise en œuvre de la politique documentaire de l'université, insistant sur les notions d'évaluation des services offerts aux usagers, de gestion de l'ensemble de la documentation, de formation des utilisateurs, de production et de diffusion de l'information, de coopération avec tous les centres documentaires en plus des missions d'orientation, d'étude, de recherche et d'enseignement bibliographique et documentaire confiées antérieurement à la bibliothèque universitaire. De façon plus synthétique, le SCD est donc là pour accompagner l'enseignement et la recherche en mettant à disposition de l'université la documentation dont elle a besoin. Il doit sélectionner, organiser, mettre à disposition et conserver les documents et supports d'information nécessaires à la communauté de l'université. La question se pose alors de savoir si la gestion de la documentation

électronique s'insère dans ces missions, ou si la nouveauté du support et les problèmes inédits qui s'y attachent impliquent une redéfinition des missions des SCD.

Il est clair, en effet, que l'arrivée de la documentation électronique bouleverse le paysage de la documentation, et ce parce qu'elle implique :

- « la dématérialisation de l'information, qui fait passer d'une logique de stock, longtemps dominante en matière documentaire, à une logique de flux
- la multiplication des objets documentaires, des supports et des types d'accès ;
- l'éclatement des frontières qui séparaient traditionnellement le traitement informatique de l'information (serveurs), la production de l'information (édition), et la diffusion de l'information (bibliothèques et services documentaires) »^{XIV}.

Cette transformation du contexte modifie-t-elle les missions des SCD ? Il semblerait que non, car non seulement ces services ne voient pas leurs missions remises en question par les changements qui les affectent, mais ils s'en trouvent au contraire confortés. Selon Claude Jolly, il n'y a pas mutation mais complexification : « qu'est-ce en effet qu'un SCD ou un SICD, sinon un service placé en interface entre des ressources documentaires à évaluer et sélectionner et des besoins documentaires à analyser dans un contexte scientifique et pédagogique donné ? On remarque que les deux pôles de l'interface sont devenus de plus en plus complexes et difficiles à dominer. Du côté des *ressources documentaires*, l'offre se multiplie, se diversifie (documents traditionnels, cédéroms, DVD, bases en ligne, périodiques électroniques, serveurs de prépublications, sites Internet, etc.), et présente de moins en moins souvent par elle-même de garanties de scientificité ou de qualité. D'où l'importance de plus en plus cruciale de la fonction d'évaluation et de sélection pour repérer et rendre accessible une information pertinente et adaptée, à égale distance du silence et du bruit »^{XV}. Si le travail du bibliothécaire se complexifie, il reste donc fondamentalement le même : il s'agit de *sélectionner* des ressources, en étant particulièrement vigilant face au caractère foisonnant de l'information électronique : la confusion des niveaux (commercial, scientifique, d'opinion...) de l'information disponible sur les réseaux rend nécessaire une sélection méticuleuse ; il s'agit ensuite de les *organiser*, en leur appliquant une classification propre ou en les intégrant au catalogue de la bibliothèque ; cette organisation débouche sur une *mise à disposition* des ressources au public, d'autant plus efficace qu'elle peut se faire en ligne, et donc directement, mais aussi plus complexe puisque l'accès à la

^{XIV} JOLLY, Claude. Bibliothèques Universitaires. p. 50-54

^{XV} *ibid.*

documentation électronique soulève des questions de restriction d'accès, et nécessite de favoriser au maximum l'accès de tous à l'information électronique dans le respect du droit des producteurs d'information ; enfin, le bibliothécaire devra penser à *préserver* ces ressources, ce qui ne pose pas de problème à court terme, mais devient plus délicat à long terme (problème de la pérennité des supports électroniques, conservation impossible des abonnements purement électroniques en cas de rupture de contrat avec l'éditeur, etc.). « Du côté des *besoins documentaires*, le travail d'analyse s'est lui aussi singulièrement complexifié : d'abord, parce qu'il faut prendre l'exacte mesure du projet scientifique et pédagogique propre à l'établissement ; ensuite, parce que l'extrême diversité des populations à desservir rend les arbitrages toujours délicats »^{XVI}.

Au total, si les missions des SCD restent fondamentalement les mêmes, tout en se complexifiant et en revêtant une importance stratégique plus décisive, « les conditions d'exercice de ces missions sont, elles, profondément bouleversées. Il n'est guère de secteurs d'activité des bibliothèques qui ne soient peu ou prou touchés »^{XVII}.

1.2. Rupture et nouveauté par rapport aux conditions d'exercice traditionnelles des missions des SCD

Le développement des ressources électroniques, qu'elles soient gratuites ou payantes, acquises à l'extérieur ou produites en interne, est en effet source de multiples modifications dans l'activité des bibliothèques.

Il constitue tout d'abord « un facteur d'accélération tant de l'intégration des SCD et SICD aux établissements, que de l'élaboration d'une politique documentaire de l'université »^{XVIII}. La sélection et la distribution de ces ressources doit en effet passer par une instance de décision plus globale que celle du SCD seul. C'est ce que nous essayerons de montrer dans la partie suivante, consacrée à la dimension financière, politique et concurrentielle de la documentation électronique.

« Ces ressources permettent également une meilleure couverture documentaire, notamment dans les domaines étrangers », qui sont l'un des points faibles des acquisitions des bibliothèques françaises, que ce soit à cause d'un manque de moyens ou d'une absence de volonté en la matière. « L'acquisition des périodiques électroniques pour la recherche a permis un début de rééquilibrage des ressources, de la même façon qu'elle a atténué la différence entre les

XVI *ibid.*
XVII *ibid.*
XVIII *ibid.*

universités anciennes, celles dont le stock s'est constitué par accumulation, et les universités plus jeunes, aux fonds documentaires généralement modestes »^{XIX}.

Les modes et habitudes de travail ont dû aussi évoluer, et ce à plusieurs niveaux. Concernant le travail de sélection, il ne se fait quasiment plus titre par titre mais par « bouquet » dans son intégralité : on s'abonne désormais plus à un catalogue tout entier qu'à un titre isolé, et ce parce qu'« il est parfois moins coûteux d'avoir accès à l'ensemble plutôt qu'à une partie, et que des titres qui n'avaient pas été sélectionnés à l'origine se révèlent par la suite beaucoup plus consultés que prévu. Par ailleurs, les ressources documentaires électroniques ont conduit les bibliothèques à s'organiser autour de groupements d'achats pour être en mesure de discuter en meilleure position face à des éditeurs ou diffuseurs en situation de monopole ou de quasi-monopole »^{XX}. C'est ce que l'on appelle les consortia, et que l'on étudiera là aussi plus en détail dans la partie suivante. « Enfin et surtout, les ressources électroniques portent en elles une nouvelle forme de la bibliothèque, qui prend désormais corps autant à travers un système d'information documentaire qu'à travers un bâtiment. Éléments du système d'information global de l'université, le système d'information documentaire est l'outil, spécifique à chaque établissement, qui permet depuis un poste de travail banalisé de l'université d'accéder aux ressources numériques acquises ou produites par celle-ci : catalogue de la bibliothèque, catalogues collectifs, bases de données, réseau de cédéroms, périodiques électroniques, documents pédagogiques, thèses numérisées, rapports de recherche, sélections de sites Internet, etc. »^{XXI}. Face à ces nouveaux supports, les actes mêmes de lecture et d'appréhension du contenu subissent alors des changements notables, via cinq fonctions essentielles^{XXII} rendues possibles par les documents numériques, à savoir :

- L'identification par le catalogue informatisé : Cette étape de base commune à tous les documents prend une nouvelle dimension avec les ressources électroniques, car les notices décrivant des documents électroniques possèdent des liens qui permettent parfois de se relier automatiquement au document primaire concerné.
- La consultation : Elle a alors lieu immédiatement, sans intermédiaire, puisque le document électronique peut être consulté en ligne par le lecteur.

XIX *ibid.*

XX *ibid.*

XXI *ibid.*

XXII décrites par Alain JACQUESSON et Alexis RIVIER dans *Bibliothèques et documents numériques. Concepts, composantes techniques et enjeux*, p. 16-17. Nous n'en reprenons ici que les idées principales.

- L'appropriation : Si les droits le permettent, l'utilisateur pourra également s'approprier le contenu, c'est à dire le télécharger sur son poste de travail, et se rendre ainsi propriétaire d'une copie du document électronique original.
- La manipulation : A partir du moment où le lecteur entre en possession de la copie du document, il pourra se l'approprier en le manipulant, c'est à dire en l'annotant, le commentant ou le restructurant conformément à ses besoins.
- L'établissement de liens : Enfin, le lecteur pourra établir lui-même des liens hypertextes à l'intérieur du document.

Au final, si les missions des bibliothèques se trouvent renforcées par l'arrivée des documents numériques, leur fonctionnement général n'en est pas moins bouleversé. Le défi est triple, comme l'a vu Hervé Le Crosnier dans son article « *L'hypertexte en réseau : repenser la bibliothèque* » : intellectuel tout d'abord (comment distribuer au mieux cette documentation électronique, tout en l'articulant de façon harmonieuse aux collections traditionnelles, et ce afin d'offrir à l'utilisateur un espace documentaire homogène ?). Mais aussi « social (qui aura droit à l'accès à l'information répartie en réseau ?) et démocratique (comment les informations essentielles à la prise de décision réussiront à surnager parmi la pléthore d'informations qui provoquent un “bruit de fond” contraire à la liberté d'expression ?) »^{XXIII}. On pourrait également ajouter un quatrième défi, économique et politique celui-là, comme nous allons tenter de le voir maintenant.

1.3. La dimension financière, politique et concurrentielle de la documentation électronique

Avec la documentation électronique et les frais grandissants qu'elle implique (entre 1998 et 2000, les crédits consacrés par les universités à l'acquisition ou l'accès à de telles ressources sont passés de 4,57 à 7,62 M€, et tout indique que la hausse se poursuit à un rythme élevé), les SCD doivent s'adapter aux règles du marché de l'économie de l'information, sur le plan commercial comme sur le plan juridique.

En effet, les éditeurs scientifiques et techniques, publics et privés, ne font pas que vendre des ressources électroniques : il en organisent de plus en plus l'accès^{XXIV}. Ces accès sont subordonnés au paiement de droit d'utilisation. Ainsi, les documents numériques sont inutilisables par eux-mêmes : les systèmes d'accès et de communication font partie intégrante

^{XXIII} Hervé LE CROSNIER. *L'hypertexte en réseau : repenser la bibliothèque*.

^{XXIV} Nous reprenons ici les développements du Rapport Van Dooren, objectif 7 : *Faciliter l'accès du public universitaire aux ressources électroniques*.

de l'acquisition. On peut, par exemple, acheter des données brutes à charger localement, ou acheter des accès à un serveur commercial ; on peut aussi prendre un abonnement avec accès illimité ou bien prendre un abonnement avec un nombre limité de consultations. Les tarifs et modalités de paiement sont divers : paiement à l'acte ou au forfait ou combinaison des deux. Le prix est indexé sur le nombre d'utilisateurs potentiels, celui-ci étant différemment apprécié selon les modalités d'accès et de communication. Le prix d'un document en ligne n'est pas fixe mais négociable, et ce ne sont pas les documents qui sont achetés mais seulement le droit de les utiliser : l'achat est donc formalisé par un contrat (contrat de licence) passé avec l'éditeur (même en cas d'achat par un intermédiaire). Le droit d'utilisation des documents est limité dans le temps, et les opérations d'achat sont donc à renouveler périodiquement pour un même document. Ce sont les éditeurs qui fixent la nature de l'offre :

- vente liée ou non à une édition imprimée,
- distribution par l'éditeur et/ou distribution par un fournisseur intermédiaire agréé,
- droit et conditions d'utilisation des données : population autorisée à consulter, possibilité de réutilisation, nombre de postes de consultation, nombre d'accès simultanés, lieux de consultation, modalités techniques d'accès, modalités de contrôle de respect des clauses contractuelles, etc.
- vente couplée ou non à d'autres services, par exemple fourniture d'articles à l'unité,
- prix.

L'évolution des offres des éditeurs est extrêmement rapide : aussi bien sur le plan technique que financier. De plus, les offres promotionnelles sont nombreuses. La période de validité du meilleur choix est donc très limitée dans le temps et les délais de décision sont très courts. Pour toutes ces raisons, les procédures d'acquisition en vigueur pour les documents matériels ne sont pas applicables aux documents numériques. Ceux-ci nécessitent des procédures particulières, qui impliquent notamment une coopération à un double niveau : intra-universitaire et inter-universitaire.

An niveau intra-universitaire, cette logique de marché implique une coopération très forte entre les différentes composantes de l'université. En effet, « la question de la mise à disposition de ce type de ressources ne peut guère être soulevée à l'échelon d'une composante ou d'une structure particulière de l'établissement, mais doit être traitée à un niveau plus élevé et plus globalisant. (...) Les débats correspondants ont désormais fréquemment lieu au sein des conseils scientifiques ou des conseils d'administration, qui sont, mieux sans doute que les conseils de la

documentation, des instances adéquates pour l'élaboration collective des décisions »^{xxv}. Dans cette nouvelle organisation, le SCD a un rôle clef à jouer : il doit être l'organisateur de la concertation entre les laboratoires pour éviter la dispersion des moyens, et se charger de la mise en œuvre des décisions prises et de l'évaluation des services aux chercheurs. La dualité existant depuis toujours entre les deux systèmes documentaires de l'université que sont celui des bibliothèques universitaires et celui des nombreuses bibliothèques d'instituts et de laboratoires (2000 à 3000 centres documentaires dans les universités) doit ainsi faire place à la collaboration, ce qui est plus, à l'heure actuelle, un objectif à atteindre qu'un fait accompli.

Au niveau inter-universitaire, le coût de l'information numérique a conduit les bibliothèques à s'organiser autour de groupements d'achats pour être en mesure de discuter en meilleure position face à des éditeurs ou diffuseurs en situation de monopole ou de quasi monopole. Actuellement, des achats groupés ont été réalisés ou font l'objet de projets avancés mais extrêmement dispersés. A quelques détails près, ils sont organisés selon deux modèles, exposés par le rapport Van Dooren dans son objectif 7 :

- Le modèle administré : un établissement ou un service a reçu la mission (et le financement correspondant) d'acheter une licence d'utilisation d'un document donné et de développer une offre de service consistant à redistribuer ce document aux laboratoires ou aux bibliothèques qui choisissent ou non, ensuite, d'acheter le service mis en place.

- Le modèle coopératif : des établissements ou des institutions, constatant qu'ils ont le même besoin documentaire, décident de négocier ensemble l'achat de licence de ce ou ces document(s). S'il ne comporte aucun risque financier, ce modèle implique des liens forts entre les partenaires qui doivent rester solidaires sur la durée de l'opération. Il s'agit donc d'opérations fermées, peu évolutives et dont le nombre de partenaires est nécessairement limité. Il répond cependant à un besoin réel des universités pour l'acquisition de documents assez spécialisés.

Le modèle administré, s'il nécessite un investissement et comporte le risque financier correspondant (dans le cas où les destinataires visés n'utilisent pas les services mis en place), est le seul à pouvoir porter une véritable politique d'incitation. Le rapport Van Dooren en conclut donc que, parce qu'il répond bien à des exigences de rapidité de mise en œuvre, le système coopératif devrait être la première réponse à des offres commerciales nouvelles ou des produits nouveaux. Mais dès lors que le nombre de bibliothèques intéressées croîtrait, alors

^{xxv} Claude JOLLY. Bibliothèques Universitaires.

l'organisation administrée devrait prendre la relève. Là encore, il s'agit plus d'un objectif que d'une réalisation effective.

Dans un cas comme dans l'autre, le regroupement apparaît au final comme une nécessité vitale pour les SCD, le seul moyen d'améliorer et d'élargir leur offre documentaire, tout en assurant le même accès aux documents à toute l'université et en restant « dans la course ». Seuls, les SCD ont en effet peu de chance de déjouer la concurrence à laquelle ils doivent désormais faire face, comme on l'a vu en introduction. Mais ces nouveaux modes d'achat ne vont pas sans poser certains problèmes, en particulier au niveau de la liberté d'accès à l'information. Internet donne en effet l'illusion de la gratuité de l'information alors que celle-ci est, et sera, de plus en plus coûteuse. Il convient désormais de distinguer la gratuité pour tous et la gratuité pour des publics spécifiques. Si certaines ressources pourront être visualisées, téléchargées et réutilisées gratuitement par tout le monde, d'autres ne le seront ainsi que pour des usagers dûment identifiés (enseignants-chercheurs, étudiants) et les établissements devront se porter garants de l'usage légal des données qu'ils rendent accessibles. Les objectifs de démocratisation de l'accès à l'information qui fondent la profession sont à réévaluer au sein de ce « nouvel espace géopolitique : il y aura des enjeux, des combats, des reculs et des avancées de la liberté d'expression dans ce qu'il est convenu maintenant d'appeler le *cyberespace*. »^{xxvi}.

Autre problème de taille : l'avènement de la documentation électronique entraîne des changements profonds sur le partage des ressources budgétaires. La priorité est désormais donnée à la documentation électronique, qui se voit attribuer la majorité du budget. Mais le budget global des SCD augmentant moins rapidement que le coût de la documentation électronique, on assiste à un rétrécissement du budget alloué à l'achat de documents matériels. Cela pénalise l'utilisateur, en particulier les étudiants de premiers cycles, peu habitués aux ressources électroniques, et très demandeurs de documentation papier, surtout en ce qui concerne les manuels scolaires.

Enfin, on peut clore ce petit inventaire des problèmes propres aux ressources électroniques par la question de la conservation de la documentation électronique, non pas en terme de pérennité des supports (bien que ce problème se pose également), mais concernant l'abonnement. Car lorsque l'abonnement à un périodique cesse, et que le SCD ne le possédait pas également en version papier, il se retrouve sans aucune archive. Il perd ainsi non seulement les périodiques à

^{xxvi} Hervé LE CROSNIER. L'hypertexte en réseau : repenser la bibliothèque.

venir, mais également les périodiques parus du temps de son abonnement. Est-ce vraiment valable pour le SCD et son public ?

L'arrivée puis la généralisation de la documentation électronique en SCD a donc bouleversé les règles d'achat et distribution de l'information. Distribuer des ressources électroniques semble n'avoir plus rien de commun avec la distribution des documents matériels. Qu'en est-il réellement ? Que doit-on entendre par « le site Web de l'université comme *outil de distribution de la documentation électronique* » ?

1.4. La notion d'outil de distribution

Le rôle du site Web d'un SCD est de favoriser l'accès à la documentation électronique et son utilisation. Comme on l'a dit en introduction, il est à la fois le support du service, et ce service lui-même puisque, par le biais du site Web de la BU, l'utilisateur prend connaissance du service et de son fonctionnement, mais y a aussi directement accès, et le support devient alors service : l'utilisateur peut immédiatement consulter la documentation électronique mise à sa disposition par l'université. Cette coïncidence du support du service et du service lui-même donne à la notion de *distribution* une dimension plus complexe que celle, classique, de répartition et de mise à disposition. La distribution implique en effet ici son préalable : l'accès même au service ; il s'agit, dans un premier temps, de le faire connaître, de **renseigner l'utilisateur** sur les fonctionnalités du service, la nature des ressources qu'il propose et de le tenir au courant de l'évolution et de l'enrichissement de ces ressources. Un fois renseigné, **l'utilisateur doit être guidé**, pouvoir naviguer facilement d'une ressource à l'autre, avoir à sa disposition des modalités de recherche variées, lui permettant d'effectuer un parcours personnel qui lui permette de répondre au mieux à ses besoins de recherche. Il doit ensuite **pouvoir lire et récupérer l'information mise à sa disposition**. Enfin, cette appropriation physique de l'information pourrait se doubler d'une appropriation intellectuelle, c'est à dire d'une **exploitation directe des documents par l'utilisateur**. C'est à ces quatre exigences que renvoie ici la notion de distribution, et à elle que doit tenter de répondre un site Web désireux de remplir au mieux son rôle de distributeur de documentation électronique.

Afin de saisir dans quelle mesure le site Web du SCD de Nice répond à ces exigences et quelles solutions techniques il leur apporte, une étude approfondie de ce site comme outil de distribution de la documentation électronique s'impose. Et elle commence par une analyse du contexte universitaire dans lequel il s'insère.

2. Contexte particulier : la documentation électronique à l'UNSA

2.1. L'université de Nice - Sophia Antipolis et son SCD

L'université de Nice – Sophia Antipolis (l'UNSA) est de création relativement récente, même si Nice dispose d'un certain passé universitaire (présence d'un *collegium jurisconsultorum* instauré au XVII^{ème} siècle par les Princes de Savoie et d'une école de Médecine née au XVIII^{ème} siècle). A partir de 1930, les formations universitaires organisées à Nice dépendent des facultés d'Aix-Marseille. A partir de 1962 se créent des facultés autonomes. L'université de Nice est officiellement instituée par le décret du 23 octobre 1965. Il s'agit d'une université pluridisciplinaire comportant 9 UFR (Unité de Formation et de Recherches), 3 instituts ou écoles, 10 services communs et 130 équipes de recherche. Elle délivre 185 thèses en moyenne par an. L'Université est administrée par un Conseil d'Administration, auquel le Conseil Scientifique et le Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire proposent des orientations et des avis. Elle est dirigée par un unique président, élu par l'assemblée des trois conseils.

En terme d'effectifs, celui des étudiants a augmenté de plus de 60% en quinze ans. L'UNSA accueillait 25 697 étudiants en 2000-2001 (52 % en 1^{er} cycle, 27 % en 2^{ème} cycle et 16 % en 3^{ème} cycle, 5 % autres), encadrés par 1145 enseignants, dont 80% travaillent dans des laboratoires liés aux grands organismes de recherche ou soutenus après expertise par le Ministère. 620 IATOS (personnels ingénieurs, administratifs, techniques et ouvriers, de service et de santé), en assurent le bon fonctionnement. Les locaux représentent 227 221 m² (dont 23 000 attribués à la recherche) répartis sur Nice, Sophia Antipolis et Cannes^{XXVII}. Le parti pris de construire l'université dans la ville a en effet conduit à un éclatement des sites, et la dispersion de l'établissement s'effectue selon les grands secteurs disciplinaires. Multidisciplinarité, éclatement des sites et gestion unique (un seul président d'université pour tous ces sites) sont donc les caractéristiques principales de l'UNSA.

Le SCD de l'UNSA (appelé BUNSA^{XXVIII}) associe pour sa part deux types de bibliothèques : une bibliothèque centrale, la BU, comptant 7 implantations ; et 76 bibliothèques d'UFR, de départements, d'instituts et de laboratoires, dont une vingtaine sont de taille importante. La BU

^{XXVII} Rapport d'activité 2001 de la bibliothèque universitaire de Nice – Sophia Antipolis, p. 6

^{XXVIII} BUNSA signifie bibliothèque de l'université de Nice - Sophia Antipolis. Cet acronyme sera employé dans cette acception dans la suite du document.

comporte 4 sections réparties sur 7 sites : Lettres, arts et sciences humaines ; Droit et sciences économiques ; Médecine et sciences. Cet éclatement des sites n'a pas favorisé le dialogue entre les différentes composantes de la BUNSA, et l'arrivée de la documentation électronique a rendu nécessaire une concertation en commun inédite jusqu'alors, comme nous le verrons plus loin.

Présente sur toutes les implantations de l'université, la BUNSA a pour mission de procurer l'accès le plus large possible à la documentation sur tout support (papier, cédérom, vidéo, réseau Internet, etc.) nécessaire à l'enseignement et à la recherche, et de coordonner les politiques d'achats documentaires. Elle propose donc une large collection d'instruments de référence, de manuels, de journaux et d'hebdomadaires, d'ouvrages et de périodiques universitaires, français et étranger. Elle offre l'accès à l'enseignement à distance et aux ressources documentaires électronique sur le réseau Intranet de l'université. « Elle est autant un lieu qu'un instrument de travail. Son public dépasse largement le public universitaire car elle accueille tous les publics savants ou érudits du département. » On y trouve ainsi des étudiants, des chercheurs, des professionnels ou de simples citoyens. Durant l'année universitaire 2001-2002, les lecteurs s'élevaient à 34 134, et le SCD a comptabilisé 1 387 313 entrées. « En brassant des publics très divers, la bibliothèque participe à l'intégration de l'université dans son environnement »^{XXIX}.

2.2. Le rôle clef de la documentation électronique

Le média électronique fait son entrée à l'UNSA à la fin des années 1990. « La recherche documentaire informatisée (RDI) des années 80, puis les réseaux locaux de cédéroms en 90 ont préparé les mentalités à la « solution internet » qui s'affirme rapidement dès 95/96. À l'automne 96, le directeur de la BU et son adjoint entament une « consultation marathon » des laboratoires des campus scientifiques pour connaître leurs pratiques et leurs besoins dans le domaine de l'internet. La réévaluation du rôle des commissions scientifiques qui deviennent un instrument efficace de politique documentaire et la création d'une commission interdisciplinaire au sein du conseil scientifique permettent la mise au point d'une offre en documentation électronique »^{XXX}. Afin de permettre une centralisation de la gestion de la documentation électronique (réseau, politique documentaire, financement, prospective), la BU crée en son sein un nouveau service : le service « documentation électronique », dirigé par un conservateur en

^{XXIX} Rapport du *programme pluriannuel pour le renforcement des moyens de la bibliothèque de l'UNSA* adopté par l'assemblée départementale, 28 juin 2002, p. 2

^{XXX} Geneviève GOURDET. Louis KLEE. Politique documentaire : la mutualisation et le financement des ressources documentaires à l'université de Nice - Sophia Antipolis.

chef dépendant directement du directeur de la BU et ayant rang de chargé de section (actuellement M. Roland). La répartition du travail est alors précisée : « les sections se chargent plus particulièrement des périodiques électroniques, en liaison avec leurs propres services de périodiques, et le service central s'occupe plus particulièrement de l'offre en bases de données (y compris celles qui offrent accès à un ensemble de périodiques). Cette répartition n'est pas étanche, les sections continuant d'assurer la veille pour leurs domaines. Il a été établi pour règle que toutes les commandes en documentation électronique devraient être vues par le service central quel que soit le budget de rattachement »^{XXXI}.

La première offre en documentation électronique s'appuyait sur des produits éprouvés, essentiellement FirstSearch d'OCLC. Mais depuis l'année 2000, le consortium Couperin (Consortium Universitaire des PÉRIodiques Numériques) offre la possibilité au SCD de Nice de cofinancer ses achats avec d'autres instituts documentaires. Créé en juin 1999, ce premier consortium français en documentation est né de la volonté des services Communs de Documentation des universités d'Aix-Marseille 2, Angers, Nancy 1 et Strasbourg 1. Le premier contrat signé avec les éditions Elsevier portait sur l'accès électronique aux revues des universités partenaires. Compte tenu des axes de recherche des universités fondatrices, les disciplines concernées étaient scientifiques et médicales. En mutualisant les titres des revues conservées en version papier dans les 23 bibliothèques universitaires des 4 SCD, l'objectif était d'améliorer la qualité du service rendu aux chercheurs par l'augmentation du nombre de revues offertes, l'assurance d'une diffusion 24h/24 et la garantie d'un accès égalitaire sur tous les sites universitaires. Les quatre universités fondatrices ont rapidement été rejointes par d'autres établissements. Le consortium COUPERIN compte aujourd'hui 91 membres : 65 université, dont l'UNSA, 16 écoles et 11 organismes de recherche. L'éventail des disciplines concernées s'en est ainsi trouvé étendu à l'ensemble des domaines de connaissance. L'accord initial portait sur 400 revues publiées chez Elsevier, mais la rapide croissance du nombre de partenaires a permis l'accès au catalogue complet, soit 1200 titres. D'autres accords ont été signés avec le groupe Harcourt (550 titres), les éditions Springer (153 titres), Wiley (100 titres), Kluwer (750 titres), l'American Chemical Society (26 titres) et l'Institute Of Physics (35 titres). Des négociations sont actuellement en cours avec, entre autres, John Hopkins University, High Wire

^{XXXI} Louis KLEE. Une expérience de terrain en France. Impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation. Premier Bilan sur les tendances de l'université de Nice. Pour une idée plus précise du partage du budget et des relations service central – sections voir en annexe, pages XXXI et suivantes, les entretiens menés avec le personnel de la BUNSA.

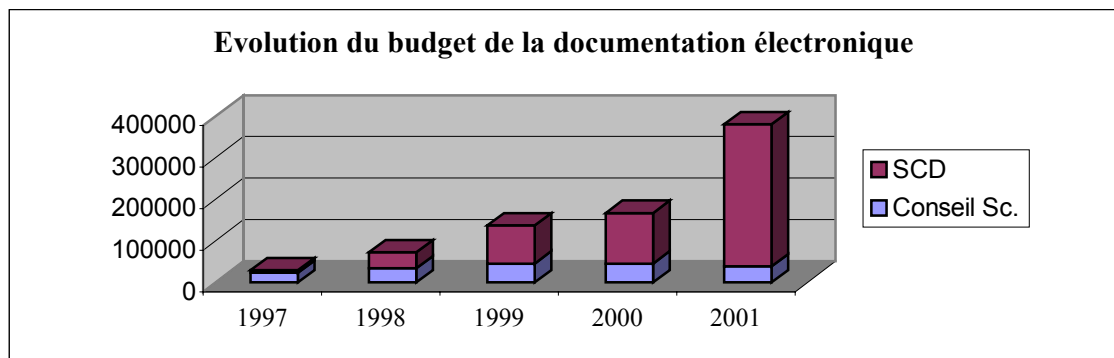
press, le Centre National de la Recherche du Canada, l'American Institute of Physics, les éditions Lippincott-Williams and Wilkins, Masson et J. Libbey.

Ce consortium a deux particularités : « il négocie des conditions générales avec les éditeurs permettant à chaque adhérent de négocier des avenants correspondant à ses spécificités locales. [Et] il propose l'accès à des catalogues complets en raison du nombre élevé de ses adhérents »^{xxxii}. À terme, l'objectif du partenariat est de permettre le transfert progressif des abonnements des laboratoires vers la BU, moyennant une participation financière équitable de l'ensemble des participants. Ainsi, après un débat étalé sur plusieurs séances du conseil scientifique, le principe d'un transfert progressif des abonnements inclus dans les consortia à la BU et de leur financement a été voté le 19 juin 2001. Ce transfert est estimé à environ 76 220 € pour 2002. Il sera évalué et discuté par une commission de suivi de cette politique (enquête sur les budgets documentaires, transfert des abonnements des labos vers la BU, politique documentaire) créée à cette effet. Il suppose aussi une estimation de la masse globale des abonnements souscrits auprès des éditeurs couverts par les consortiums. Son financement combine deux sources :

- Le BQR (bonus qualité recherche) de 15 244 € par an. Cette source a été volontairement plafonnée car sa vocation, définie par le conseil scientifique, est incitative et non récurrente. Ce conseil porte une attention particulière au développement de la documentation électronique et la gestion des consortiums d'achat de périodiques en ligne est un nouveau projet.
- Le Ticket modérateur à taux unique sur les micro-ordinateurs. Ce système fonctionne pour le financement du réseau du CRI (centre de ressources informatiques) : il est simple à mettre en œuvre et à contrôler. Pour 6 300 machines (5 150 UNSA + 1 150 CNRS), le ticket mensuel par machine serait de 1 € venant s'ajouter au ticket modérateur du réseau du CRI. Ce ticket serait révisable annuellement.

La documentation électronique à l'UNSA se développe donc à un rythme soutenu, en raison de l'extension de l'offre due à l'adhésion à Couperin (6 500 revues sont actuellement accessibles en ligne) et de l'augmentation constante de son budget. Ce budget a littéralement explosé, comme le prouve le graphique page suivante :

^{xxxii} *ibid*



On constate que la part du SCD augmente beaucoup plus vite que celle du Conseil Scientifique, et que l'essentiel du budget vient désormais du SCD. Ce dernier dispose néanmoins d'autres subventions. Lors de sa réunion du 28 juin 2002, l'assemblée départementale a ainsi adopté un programme pluriannuel pour le renforcement des moyens de la bibliothèque de l'UNSA. L'un des deux axes de ce programme concerne le développement de l'accès aux ressources électroniques sur le réseau de l'université. L'aide accordée est de 70 000 € par an pendant 4 ans (de 2002 à 2005), soit 280 000 € au total.

Le point fort de cette arrivée massive de la documentation électronique à l'UNSA est d'avoir favorisé la mutualisation et le co-financement des ressources documentaires. En effet, on a vu que l'éclatement géographique des composantes de l'UNSA rendait difficile un dialogue déjà peu installé entre BU, bibliothèques de laboratoires et UFR. « L'organisation documentaire traditionnelle de l'université, fondée sur une BU répartie en sections et sur des bibliothèques d'UFR, de départements et de laboratoires menant chacune leur propre politique documentaire ne [permettait] plus de maîtriser cette nouvelle donne »^{xxxiii}. La nécessité de se regrouper pour accéder à une documentation de qualité mais au coût élevé a permis l'instauration d'une véritable collaboration entre les différentes instances, et de passer ainsi d'une logique de territoire à une logique de réseau. La dynamique créée autour du développement de l'accès à la documentation électronique « a favorisé l'émergence d'une véritable politique documentaire d'établissement, s'appuyant sur une collaboration plus étroite entre le SCD et les composantes pédagogiques et de recherche, sur le principe d'une mutualisation des moyens, en même temps qu'elle confortait le SCD dans son rôle de coordinateur de cette politique »^{xxxiv}. Le développement de la documentation électronique est ainsi conçu comme un moyen d'accélérer l'accroissement des ressources documentaires, et « comme le meilleur vecteur d'une

^{xxxiii} *ibid*

rationalisation d'une politique d'acquisition mise en œuvre à l'échelle de l'université toute entière »^{xxxv}. Le chemin à parcourir reste néanmoins encore long, le développement d'une offre particulière en documentation électronique par les organismes de recherche ayant posé et continuant à poser des problèmes d'organisation. Un exemple révélateur : « au cours de l'année 2000, le CNRS a offert à ses chercheurs la base Inspec, déjà acquise par l'UNSA depuis 1999. Faute d'un rabais suffisant et pour éviter un double paiement global, l'UNSA a été amené à interrompre l'abonnement, aux dépens d'un laboratoire non CNRS intéressé par cette base »^{xxxvi}.

Mais la généralisation de la documentation électronique et sa gestion commune posent d'autres problèmes. Au niveau de la BU et des labos, l'adhésion au consortium COUPERIN les oblige à s'engager auprès d'un éditeur à maintenir durant 3 ans le même volume financier d'abonnements avec augmentation contractuelle. A cela s'ajoute le fait que « les labos déjà abonnés paient pour les labos qui ne le sont pas et profitent gratuitement de cette occasion ». Enfin, un tel engagement doit faire face au « danger permanent de désabonnement, qui remettrait en cause les engagements pris par l'université, d'où cessation du service sauf si la BU prend le relais aux dépens de ses autres missions »^{xxxvii}. Autre impact négatif, au niveau des sections cette fois : l'augmentation sensible de l'offre en documentation électronique et les adhésions aux multiples consortia via Couperin ont absorbé une grande partie du budget documentaire, obligeant les sections à réviser à la baisse la part destinée aux manuels et ouvrages de recherche, pourtant très prisés des étudiants des premiers cycles. La section Sciences de la BUNSA voit ainsi passer son budget consacré à l'achat de manuels pour les étudiants de 71 861 € en 2000 à 27 676 € en 2001. Et cette tendance n'est pas prête de s'inverser puisque, comme on vient de le dire, tous les membres du consortium se sont engagés à maintenir les mêmes budgets d'abonnement de périodiques d'une année sur l'autre. A moins que le budget global ne soit revu à la hausse (au moins au rythme de l'accroissement du coût des abonnements, qui augmentent de 15 à 20% par an), la part de la documentation électronique continuera de s'accroître au détriment d'autres secteurs, pourtant indispensables à une offre documentaire cohérente. « La rapide évolution des budgets de la documentation électronique ne

^{xxxiv} *Rapport d'activité 2001 de la bibliothèque universitaire de Nice – Sophia Antipolis*

^{xxxv} Geneviève GOURDET, Louis KLEE. Politique documentaire : la mutualisation et le financement des ressources documentaires à l'université de Nice-Sophia Antipolis.

^{xxxvi} *Rapport d'activité 2001 de la bibliothèque universitaire de Nice – Sophia Antipolis*, p. 66

^{xxxvii} *ibid.*

peut se poursuivre indéfiniment, cette progression doit se stabiliser et nous devons maximiser l'efficacité de l'offre par une meilleure signalisation et par une constante vérification de sa pertinence »^{xxxviii}. En attendant cette stabilisation ou une revalorisation budgétaire, une solution consiste à sensibiliser les usagers à l'utilisation de la documentation électronique, afin qu'ils exploitent le plus possible les ressources en ligne qui leurs sont proposées. Une amélioration notable se fait déjà sentir, puisque l'utilisation de l'offre en documentation électronique est passée de 13 316 recherches en 1998 à 86 081 en 1999 (plus de 6 fois plus) et continue sa progression en 2000 et 2001. « Alors que 2000 montrait une stabilisation de l'importante progression de 1999 (qui correspondait à la fois à une « domestication » de la nouvelle offre en documentation électronique et à une meilleure adéquation de celle-ci aux besoins de la recherche), 2001 montre une nouvelle progression nette correspondant à l'arrivée du texte intégral (périodiques électroniques). Une comparaison avec l'utilisation des périodiques électroniques dans d'autres universités « Couperin » laisse supposer que Nice dispose encore de vastes « réserves » d'usage de ceux-ci »^{xxxix}. L'utilisation du Web du SCD et des ressources auquel il donne accès devient ainsi de plus en plus « naturelle » et familière aux usagers. Mais qu'en est-il exactement de ces pages Web ?

2.3. Le service « documentation électronique » sur le Web : nécessité d'une évaluation

Depuis 1995, la BUNSA possède ses propres pages web, hébergées par le site de l'université. Aux vues des spécificités de cette dernière (multidisciplinaire et multisite), l'intérêt de telles pages est évident : elles permettent au SCD de fédérer ses différentes antennes disciplinaires, de donner une unité à ses sites géographiques, à ses publics et surtout à ses services et ressources. Bref : il devient plus lisible. Mais plus qu'un simple miroir du SCD et de ses services, une « vitrine » dédiée à la communication sur l'établissement, ce site web se veut acteur à part entière du réseau documentaire universitaire que s'efforce de mettre en place le SCD, dans les locaux de la bibliothèque mais aussi au-delà de ses murs. Or, c'est au niveau des pages « documentation électronique » que cette notion de réseau peut le mieux s'exprimer. Car les différents services qu'elles proposent (bases de données, périodiques électroniques, cédéroms, ouvrages de référence en ligne) sont novateurs par rapport aux services traditionnels offerts par la bibliothèque et accessibles uniquement en son sein. Désormais, le SCD se désenclave pour

^{xxxviii} *Ibid*, p. 68

^{xxxix} *Ibid*

aller vers l'internaute et lui offrir des services en ligne. « Le Web est devenu le support indispensable de la documentation électronique : il est impossible qu'il n'existe pas »^{XL}.

Mais face à ce service en pleine évolution qui ne cesse d'enrichir son offre documentaire, le SCD de Nice s'interroge : cette offre électronique, contrairement au support papier, est distribuée *directement* à l'internaute, et c'est là tout son intérêt ; mais l'est-elle convenablement ? Cela revient à envisager le site Web de la BU comme outil de distribution de la documentation électronique, et à se poser la question de sa fonctionnalité et de son efficacité, qui sont comme on l'a vu en introduction les conditions même de sa viabilité. L'objectif est double :

- signaler efficacement les outils et documents électroniques utiles à la formation et à la recherche
- permettre un accès rapide à ces ressources, grâce à une identification et un repérage facilités.

Au final, il s'agit d'offrir à l'utilisateur la possibilité de chercher et trouver l'information, d'y accéder, de la vérifier et de la réutiliser. Tout cela passe par une gestion efficace et rationalisée de l'information, dont les pages Web du SCD doivent être le reflet. Comme le précise l'introduction du rapport Van Dooren, « c'est à un véritable chaînage des différentes opérations constituant le traitement de l'information qu'il s'agit de procéder aujourd'hui pour que les usagers puissent se repérer dans la masse des informations et récupérer celles qui répondent véritablement à leurs besoins. La prolifération de l'information numérisée nécessite en effet une maîtrise des moyens de son repérage, de sa diffusion et de ses accès sur site et à distance ».

Une simple étude de l'existant ne permettrait pas de mener à bien une évaluation prospective, c'est à dire visant à améliorer les services existant grâce à des propositions inspirées de ce qui se fait ailleurs. Comparer le site du SCD à des sites universitaires représentatifs de ce que pourrait proposer un service de documentation électronique dynamique et novateur semble plus constructif pour l'avenir du site de la BUNSA. Pour ce faire, nous nous proposons de sélectionner quelques sites universitaires particulièrement performant en la matière, c'est à dire au niveau :

- Du contenu : diversité des services électroniques proposés, qualitativement et quantitativement.

^{XL} Louis KLEE. Une expérience de terrain en France. Impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation. Premier Bilan sur les tendances de l'université de Nice.

- De l'organisation : lisibilité du site, facilité de navigation, modalités de recherche et d'organisation de l'information.
- De la forme : ergonomie, design et présentation.

Ces « sites référence », une fois analysés, permettront de dégager les points forts d'un service « documentation électronique », au triple niveau que l'on vient d'évoquer. En les comparant au site de la BUNSA, nous pourrions donc proposer un bilan plus complet de ses points forts et de ses points faibles, et proposer des lignes d'évolution possibles à ses pages « documentation électronique ».

II. Evaluation et Comparaison

1. Sélection de sites Web de référence en matière de documentation électronique

Afin d'effectuer une sélection qui permette de prendre en compte à la fois le quantitatif (en ayant un panorama assez complet de ce qui se fait au niveau d'un service de documentation électronique) et le qualitatif (en analysant en profondeur quelques sites particulièrement intéressants), une méthode en deux temps semble la plus adéquate. Elle commence par la définition de quelques principes simples qui permettent d'effectuer un premier tri par élimination », et ce afin d'effectuer une recherche générale de sites et d'aboutir à une sélection d'environ 70 sites. Dans un second temps, on applique aux sites sélectionnés une grille coefficientée allant davantage dans le détail, explicitant les principes de base du premier tri. Les résultats recueillis grâce à cette grille permettront au final de recenser 5/7 sites de référence dans les domaines du contenu (services proposés et organisation des ressources), de l'ergonomie et de l'interactivité, de la présentation et de la lisibilité.

1.1. 1^{ère} étape : tri par élimination

Cette première sélection s'effectue à partir d'une visite de sites de bibliothèques d'universités françaises, belges, québécoises, espagnoles, britanniques et américaines (mes compétences linguistiques se limitant à la compréhension des trois langues que sont le français, l'anglais et l'espagnol). A ces sites s'ajouteront ceux de quelques grandes écoles et IUT françaises. Mais compte tenu du nombre de sites Web concernés, une visite exhaustive n'était pas toujours possible aux vues du temps dont nous disposions ; d'où certaines restrictions^{XL.I}. Au final, les sites participant à la première phase de sélection sont au nombre de 294 : 99 sites français, 19 sites belges, 19 sites québécois, 53 sites de Grande Bretagne, 47 site d'Amérique du Nord et 57 sites espagnols^{XL.II}. Il n'était pas souhaitable d'en rester à une simple exploration des sites français, car l'intérêt était précisément de dépasser le cadre national pour offrir un panel complet

^{XL.I} Le détail de ces restrictions est disponible en annexe.

^{XL.II} La liste complète est disponible en annexe.

de ce qui se fait en documentation électronique à un niveau international. Selon le pays, les choix bibliothéconomiques varient, et ce sont ces spécificités que nous espérons faire ressortir.

Compte tenu du nombre important de sites à évaluer, le choix a été fait d'effectuer un premier tri rapide par élimination. Chaque site est rapidement évalué à partir d'une grille de questions binaires (réponses oui/non), qui permettent de savoir s'il présente de l'intérêt au niveau de ses pages « documentation électronique », et par conséquent s'il doit être sélectionné. Ce sont des critères jugés éliminatoires qui sont ici mis en œuvre : si l'un des points se solde par une réponse négative, le site n'est pas sélectionné. Les questions sont les suivantes :

CRITERES	OUI	NON
L'existant : Il existe un service d'accès aux ressources électroniques sur le web		
Le contenu : Le site comporte au moins 3 des 4 services suivants : - Signets - Bases de données - Cédéroms - Périodiques électroniques		
L'organisation : L'information est clairement organisée, le site est lisible, la navigation aisée		

Détaillons-les.

- **L'existant** : Ce premier principe permet de savoir d'emblée si le site est pertinent par rapport au sujet même qui nous préoccupe, à savoir les pages « documentation électronique » du site web comme outil de distribution des ressources électroniques. On recherche des sites proposant un service d'accès aux ressources, dynamique et interactif, avec possibilité de recherche et d'appropriation directe de l'information par l'internaute, et non une page « vitrine » énonçant les services accessibles uniquement via la BU, une rubrique dédiée simplement à la communication sur les services internes à l'établissement.

- **Le contenu** : Signets, bases de données, cédéroms et périodiques électroniques sont les quatre services principaux que se doit d'offrir une rubrique « documentation électronique » de bon niveau, car elle apporte alors une valeur ajoutée au fond matériel de la bibliothèque, tout en lui permettant d'élargir son public (même si certains services sont réservés aux usagers de la bibliothèque et nécessitent des mots de passe ou une consultation interne pour y accéder).

- **L'organisation** : Un site de qualité structurera son information afin de la mettre en valeur et d'en faciliter l'accès à l'utilisateur, et ce via des index, sommaires ou arborescences claires et lisibles, mais aussi grâce à une navigation simplifiée par des bandeaux de navigation et des items appropriés. Il y a deux niveaux d'organisation de l'information : l'organisation de l'information sur le site dans son ensemble et celle sur chaque page. L'une et l'autre doivent être utiles à l'utilisateur et être

claires. Ce critère de l'organisation, contrairement aux deux premiers, est plus qualitatif. Il permet de doser le degré d'exigence en fonction de la qualité des sites visités, afin d'atteindre au final une sélection d'une petite centaine de sites. Si l'ensemble des sites visités se révèlent plutôt bien organisés, alors le degré d'exigence sera élevé. Dans le cas contraire, il sera revu à la baisse.

1.2. 2^{ème} étape : tri coefficienté

La seconde sélection s'effectue à partir de la centaine de sites sélectionnés grâce à la première étape : on leur applique une nouvelle grille plus précise, qui permet une évaluation par coefficients, plus à même de refléter la valeur du site évalué. Pour construire cette grille, on s'est inspiré de plusieurs grilles d'analyse de sites Web d'organismes différents, dont on a fait la synthèse en s'appuyant sur les spécificités de la documentation électronique et de sa distribution. Cette grille, qui se trouve page suivante, est quantifiée à un double niveau :

- Chaque question implique une réponse comprise entre 0 et 4, qui ont généralement le sens suivant : **0** indique une réponse nulle ou quasi nulle à la question ; **1** représente un niveau médiocre ; **2**, un niveau moyen ; **3**, un bon niveau ; **4**, un excellent niveau.

Cette échelle peut parfois avoir un sens différent, il est alors explicité dans le guide d'utilisation de la grille^{XLIII}. Le choix de 4 niveaux d'évaluation en cas de réponse positive n'est pas anodin. 4 implique en effet qu'il n'y a pas de réponse médiane, et qu'une réponse tranchée est obligatoire. 1 et 2 font pencher du côté du moins, et 3 et 4 du côté du plus.

. Chaque rubrique représente un coefficient bien précis pour le calcul final de l'évaluation. La pondération est faite de façon à privilégier la section « contenu et structuration », la pertinence de l'information étant la pierre angulaire de tout site Web (sans eux, il est vide). D'où les 55 % qui leur sont accordés. L'ergonomie et l'interactivité compte pour leur part pour 30 % de la note, car ils sont les clefs de pages documentation électroniques dynamiques, qui offrent à l'utilisateur une valeur ajoutée par rapport aux services habituels de la bibliothèque. Enfin, la présentation et la lisibilité compte pour 15 % : elles permettent la mise en valeur de l'information et donnent une cohérence à l'ensemble du site.

^{XLIII} Ce guide est disponible en annexe : il explicite chacune des questions posées par la grille, ainsi que le sens de la notation.

GRILLE DE SELECTION : 2^{ème} ETAPE

Nom de l'université et pays	
URL du site	
Date de consultation	

CONTENU ET STRUCTURATION DU CONTENU (55 %)

ENVIRONNEMENT DES PAGES « DOCUMENTATION ELECTRONIQUE »

Mise en évidence des pages de la bibliothèque au niveau de la page d'accueil de l'université	0	1	2	3	4
Mise en évidence des pages « documentation électronique » au niveau de la page d'accueil de la bibliothèque					
Présence d'un moteur de recherche interne au site					
Présence d'une rubrique « documentation pédagogique » sur la page d'accueil de la bibliothèque					
Les options de langue					

LES SERVICES PROPOSES

Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pédagogiques produites par l'université ?	0	1	2	3	4
Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pour la recherche produites par l'université ?					
Y a-t-il un service « signets » ?					
Y a-t-il un serveur de cédéroms ?					

	Bases de données	Périodiques électroniques	Ouvrages de référence	Prépublications
Documentation commerciale				
Documentation alternative				

Présentation du service, de sa mission, des ressources proposées, du contrôle d'accès, etc.	0	1	2	3	4
Mise en avant de l'actualité du service					

ORGANISATION DES RESSOURCES

Il existe une page spécifique réservée à la distribution de la « documentation électronique »				0	1	2	3	4
Distinction entre ressources à accès réservé et ressources à accès libre								
Modalités de recherche	Bases de données	Périodiques électroniques	Cédéroms	Signets				
Par discipline								
Par mot clefs								
Par mots du titre								
Par ordre alphabétique								
Par type de données								
Par ISSN								
Par éditeur/fournisseur								

ERGONOMIE ET INTERACTIVITE (30 %)

ERGONOMIE et NAVIGATION

Qualité de la page d'accueil « documentation électronique »	0	1	2	3	4
Facilité de déplacement et d'orientation					
Rapidité de téléchargement des pages					
Pages en construction ou vides					

INTERACTIVITE et PERSONNALISATION

Possibilité d'envoyer des commentaires et des suggestions	0	1	2	3	4
Possibilité de s'abonner à une lettre d'information ou à un système d'alerte					
Possibilité de se créer un profil utilisateur de consultation					
Possibilité d'exploiter directement les documents récupérés sur le site					

PRESENTATION et LISIBILITE (15 %)

Lisibilité des informations (couleur et taille du texte , espacements, fond)	0	1	2	3	4
Esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design, de l'habillage graphique					
Homogénéité au niveau des pages des sections					

	points	Note sur 20	Note coefficientée
Contenu et structuration du contenu (55 %)	/152	/20	
Ergonomie et Interactivité (30 %)	/32	/20	
Présentation et lisibilité (15 %)	/12	/20	
		TOTAL	/ 20

Au final, le site se voit donner 3 moyennes intermédiaires, correspondant aux 3 grandes parties de la grille, et une moyenne d'ordre général. Seront sélectionnés comme sites de références les 5/7 sites possédant les meilleurs résultats dans une ou plusieurs des 4 moyennes.

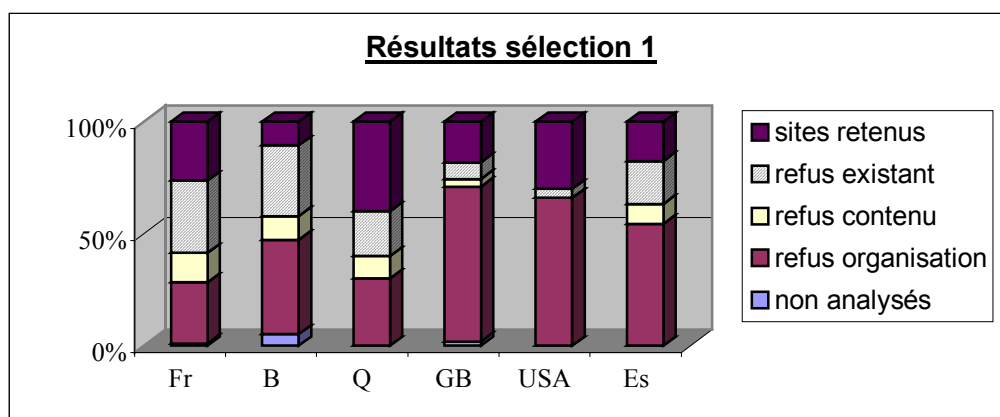
2. Analyse des résultats et comparaison avec la BUNSA

2.1. Etat des lieux de la documentation électronique sur les sites Web des universités

2.1.1 Résultats du tri 1

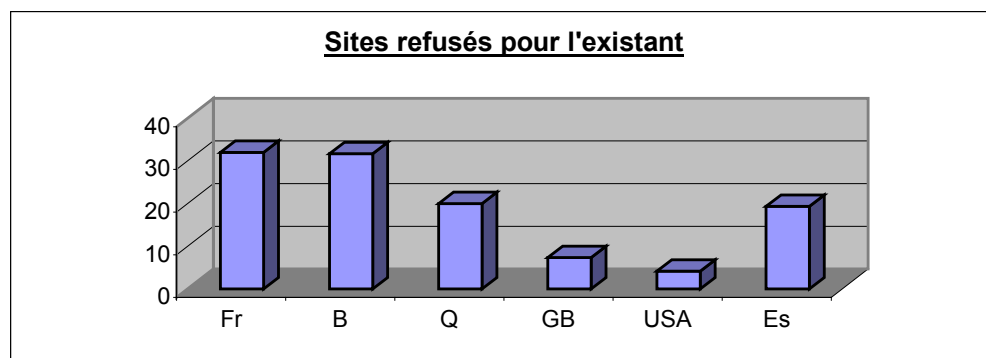
Ces résultats découlent de l'application de la grille de sélection 1 (disponible p. 29) aux 294 pré-sélectionnés. Dans la mesure où une réponse négative impliquait l'arrêt de l'analyse (il ne peut donc pas y avoir plus d'une réponse négative par grille), les sites évalués ont pu être répartis en 4 catégories : les sites ayant reçu 3 réponses positives, puis ceux ayant reçu une réponse négative à la question de l'existant, du contenu ou de l'organisation. L'ensemble des résultats par pays est synthétisé dans le tableau et le graphique ci-dessous^{XLIV} :

	sites retenus	refus existant	refus contenu	refus organisation	non analysés
France	26,3 % (26)	32,3 % (32)	13,1 % (13)	27,3 % (27)	1 % (1)
Belgique	10,6 % (2)	31,6 % (6)	10,5 % (2)	42,1 % (8)	5,2 % (1)
Québec	42,1 % (8)	15,8 % (3)	10,5 % (2)	31,6 % (6)	0
Grande Bretagne	18,8 % (10)	7,5 % (4)	3,8 % (2)	68 % (36)	1,9 % (1)
Etats Unis	30 % (14)	4 % (2)	0	66 % (31)	0
Espagne	17,5 % (10)	19,3 % (11)	8,8 % (5)	54,4 % (31)	0
TOTAL	23,8 % (70)	19,7 % (58)	8,2 % (24)	47,3 % (139)	1 % (3)



^{XLIV} La liste non nominative des résultats est disponible en annexe. La présentation par pays a semblé la plus pertinente aux vues des résultats obtenus, qui reflétaient de réelles différences nationales.

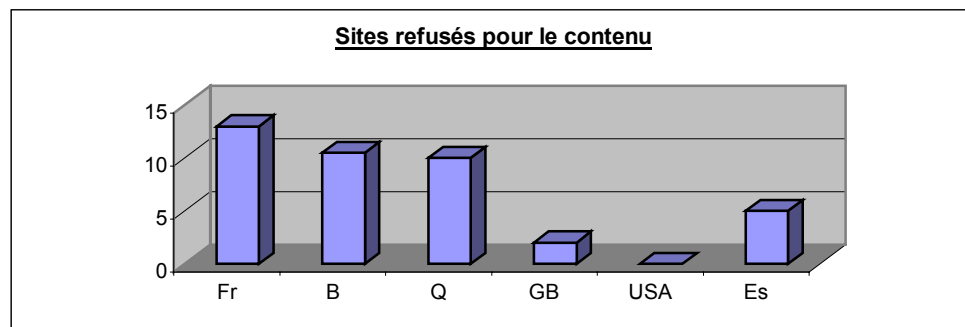
Sites refusés sur le critère de l'existant : Ce critère permettait de définir immédiatement si le site visité était pertinent au niveau du sujet même : le site Web comme outil de distribution de la documentation électronique. La notion de « service d'accès » implique en effet qu'une interactivité avec l'information est possible, que l'utilisateur peut avoir directement accès aux ressources numériques de la bibliothèque. 58 sites ont été refusés suite à une réponse négative à cette question : ils proposaient un service « documentation électronique » à plat, sans accès direct à l'information^{XLV}. Nous sommes ici au niveau de la présentation de l'information et non de sa transmission, un niveau passif dans lequel l'utilisateur ne peut mettre en place un parcours de recherche débouchant sur une appropriation de l'information. Le graphique ci-dessous montre la proportion de sites concernés par pays. Il ne s'agit pas ici de généraliser ces résultats à tous les sites de bibliothèques universitaires présents sur le Web : notre enquête ne concernait que 294 sites, il convient donc de se montrer prudent avec ces chiffres. Ils ne font que refléter la réalité de l'échantillon concerné.



Les sites anglo-saxons semblent les moins concernés par cette question : ils offrent majoritairement un service d'accès dynamique à l'information. Peut-être est-ce dû à une « culture Internet » plus récente, ces pays pouvant être considérés comme les pionniers du Web et du numérique ? Espagne et Québec sont concernés pour 1/5^{ème} de leurs sites, et la France et la Belgique pour 1/3. Cette proportion relativement forte semble indiquer que pour la France et la Belgique, l'important est avant tout de proposer un site vitrine de sa bibliothèque, dans un but d'information de l'utilisateur. La mise en ligne des ressources apparaîtrait alors comme un plus et non comme une priorité.

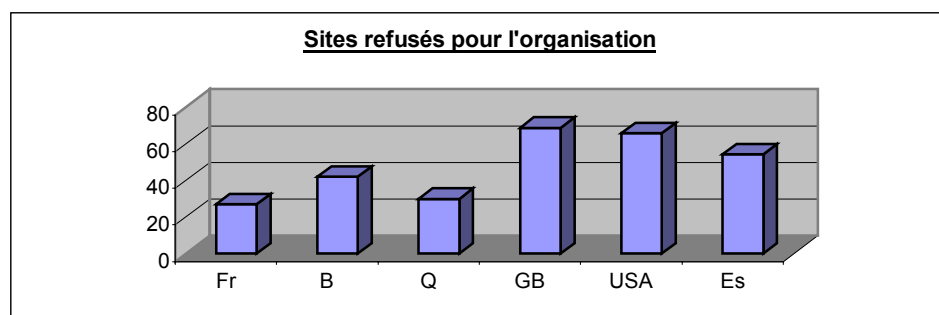
Sites refusés sur le critère du contenu : ils sont au nombre de 24, ainsi répartis :

^{XLV} Le SCD de Marseille III, par exemple, limite sa représentation sur le Web à une page unique recensant des adresses utiles et listant les services proposés dans ses murs. Seul lien : celui du catalogue en ligne.
<http://www.univ.u-3mrs.fr/~ad001w00/structure/Ab70001.html#ancr579147> (visité le 17/11/02)



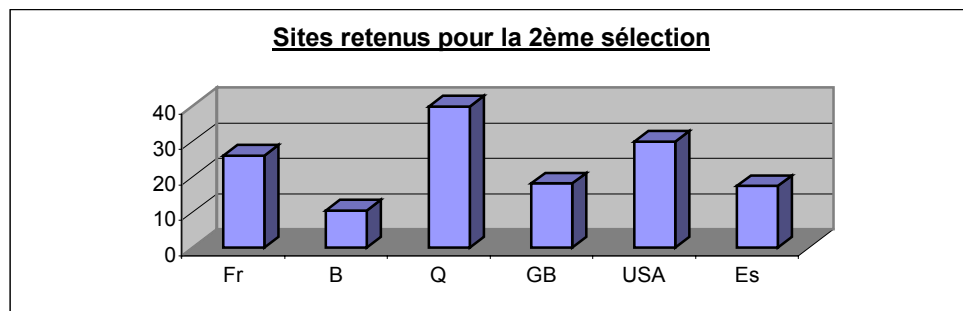
Les pays anglo-saxons ne sont, là encore, pas ou peu concernés par cette question, ce qui semble indiquer que pour eux, un site Web de bibliothèque universitaire possédant un service d'accès aux ressources électroniques se doit de proposer tous les services de base (signets, bases de données, cédéroms, périodiques électroniques) y étant rattachés. La mise en ligne des ressources est pour eux une priorité. Les autres pays ont environ 10 % de leurs sites concernés par cette question, ce qui est relativement faible. Pour eux aussi la mise en place d'un service d'accès à la documentation électronique va donc de pair avec une offre diversifiée de ressources.

Sites refusés sur le critère de l'organisation : 47,3 % des sites ont été refusés sur ce critère. Mais celui-ci étant, contrairement aux autres, plus qualitatif que quantitatif, les résultats qui en découlent sont moins objectifs que les autres. Les deux premiers critères nécessitaient un recensement, celui-ci un jugement. C'est pourquoi les résultats sont à prendre avec précaution.



On constate que les sites majoritairement concernés sont anglo-saxon, puis espagnols. Cela ne signifie pas que ces sites sont statistiquement moins bien organisés que ceux des autres pays concernés par l'enquête, mais simplement que les sites anglo-saxon et espagnols ayant été peu concernés par les autres critères, on les retrouve majoritairement sur cette question. Cette dernière avait pour but d'éliminer les sites n'offrant pas une structuration satisfaisante de l'information, et ne facilitant pas la navigation, donc l'accès à l'information.

Les sites retenus se sont finalement élevés à 70, soit 23.8 % du panel d'origine.

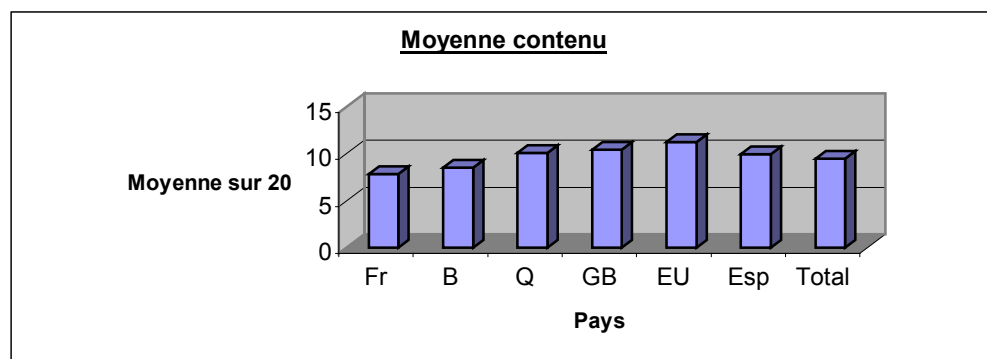


Trois sites n'ont pu être analysés pour cause de dérangement durant la période de sélection (du 16 au 25 septembre 2002).

2.1.2 Résultats du tri 2

Ces 70 sites se sont vu appliquer une grille coefficientée permettant d'évaluer contenu et structuration du contenu, ergonomie et interactivité, et enfin présentation et lisibilité de chaque site. Nous proposons ici une synthèse des résultats obtenus^{XLVI}.

Pour ce qui est du contenu et de la structuration du contenu, la moyenne générale s'élève à 9,47/20. Mais cette note n'est pas à prendre dans un sens scolaire, où 10/20 serait la moyenne et 15 une bonne note. Ces notes ont pour objectif d'évaluer les sites entre eux : elles n'ont aucune valeur prédéfinie, en tant que telle. Au niveau des pays, deux extrêmes sont à noter :



La France, avec 7,81/20 : cette note reflète ce qui a déjà été constaté précédemment, à savoir que le contenu n'est pas prioritaire car le site Web est souvent considéré comme un support informationnel pour l'utilisateur plutôt que comme un outil à part entière. Le 11,25/20 des Etats-Unis exprime au contraire une attention plus particulière portée au contenu, la volonté d'offrir des ressources numériques et des modalités de recherche variées.

Entrons maintenant dans le détail des questions. **La mise en évidence des pages de la bibliothèque au niveau de la page d'accueil de l'université est bonne : 60 % des sites**

^{XLVI} L'ensemble des résultats chiffrés est disponible en annexe.

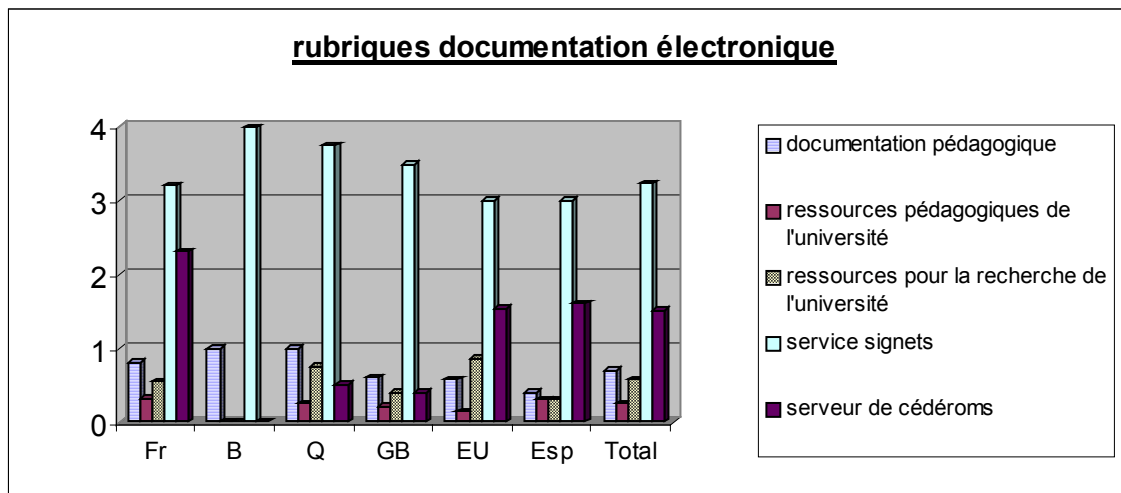
d'université visités offrent une visibilité immédiate et forte sur la page d'accueil et 11,4 % une visibilité satisfaisante via un menu déroulant. Seuls 15,7 % se contentent d'une visibilité faible, et 12,9 % d'une visibilité médiocre ou quasi nulle. Ce qui prouve que les universités ont conscience de l'importance d'une bonne signalisation. Nous n'avons par contre rencontré aucune signalisation de la documentation électronique elle-même au niveau de la page d'accueil de l'université. Certaines université la mentionne sur la page de présentation de la bibliothèque, généralement accessible après un « clic ».

Une fois parvenu **au niveau de la page d'accueil de la bibliothèque, cette bonne signalisation se confirme**, avec plus de 85 % de visibilité immédiate ou satisfaisante via un menu déroulant de la ou des rubriques documentation électronique. La documentation électronique est clairement mise en avant, car les bibliothèques ont conscience que son accessibilité dépend de sa visibilité. Accessibilité souvent améliorée grâce au **recours massif à un moteur de recherche, propre aux pages de la bibliothèque dans près de 50 % des cas**. Les sites français n'ont par contre pas encore généralisé cet outil, bien pratique pour explorer le site par mots clefs : 19 % seulement des sites français visités proposent un moteur de recherche propre aux pages de la bibliothèque, et 19 % n'offrent aucun recours à un moteur de recherche.

Dans un souci d'accessibilité au plus grand nombre, le recours à des options de langue sur le site de l'université est utile, car il permet de dépasser ses frontières linguistiques et d'ouvrir son site à un public international. Le site et les services qu'il propose (dont la bibliothèque) gagnent ainsi en rayonnement et en visibilité. Or, **près des trois quart des sites visités ne proposent aucune option de langue**, même pour un simple descriptif de l'université et de ses services. Les sites anglo-saxons ne proposent jamais d'option de langue, estimant sans doute que l'anglais est une langue internationale en soi, ce qui peut se comprendre. Mais du côté des sites français, peu d'efforts sont faits, ce qui est plus grave : seulement 30 % des sites proposent des pages bilingues ou trilingues au niveau de la présentation de l'université, le reste des sites n'offrant aucune option de langue. A ce niveau, la France devrait prendre exemple sur l'Espagne, dont 40 % des sites visités sont bilingues ou trilingues en quasi totalité, et 20 % bilingues sur les pages de présentation de l'université.

En ce qui concerne les services que l'on peut trouver sur la page d'accueil de la bibliothèque, le graphique page suivante^{XLVII} résume bien la situation :

^{XLVII} Ce graphique et les suivants proposent en ordonnée des valeurs de 0 à 4. Pour leur signification, consulter l'explicitation de la grille de sélection 2, en annexe.

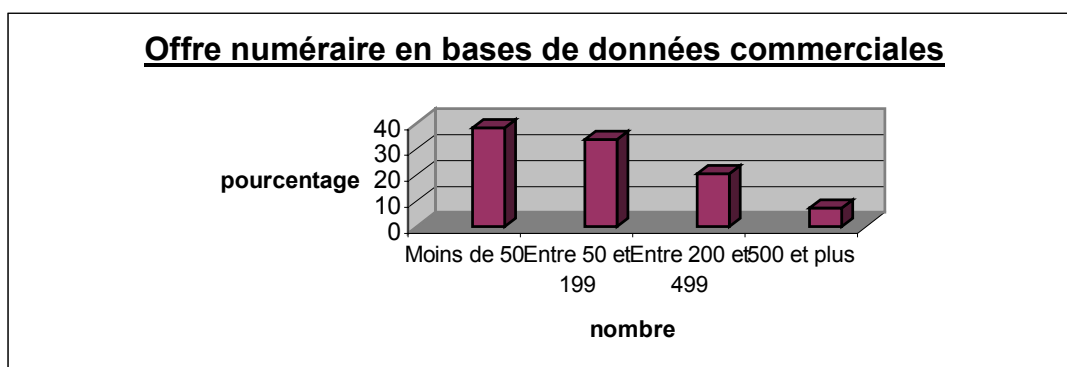


Le service « signets » est le plus représenté sur tous les sites visités : seuls 8,5 % des sites n'en proposent pas. Evaluer et sélectionner des sites pour les usagers est entré dans les mœurs bibliothéconomiques, est considéré comme une tâche qui revient au bibliothécaire. **Près de 62 % des sites ne possèdent pas de serveur de cédéroms**, qui permettrait à l'utilisateur de consulter directement les ressources sur cédéroms sans avoir à se déplacer sur un poste particulier de la bibliothèque. Ce chiffre relativement élevé peut s'expliquer par le fait que le cédérom n'est pas un support très pratique : les réseaux de cédéroms connaissent souvent des problèmes de fonctionnement, et le cédérom lui-même n'offre pas l'actualisation de son contenu comme le permet une ressource en ligne. Les bibliothèques font par conséquent souvent le choix d'une limitation de l'achat de cédéroms, et les remplacent progressivement par leur équivalent électronique. Dès lors, investir dans un serveur de cédéroms ne serait pas pertinent pour elles.

Du côté des ressources produites par l'université, elles ne sont que peu mises en avant au niveau des pages de la bibliothèque : seul 12 % des sites proposent des pages spécifiques aux ressources pédagogiques produites par l'université, et 27 % des pages propres aux ressources pour la recherche produites par l'université. Pourtant, de telles ressources existent : thèses, bibliographies et supports de cours sont régulièrement produites par les étudiants et enseignants-chercheurs. Mais la bibliothèque ne joue pas encore le rôle de centralisateur de cette production, qui est éparpillée au niveau des laboratoires de recherche. D'où une visibilité moindre pour l'utilisateur. On note également **peu de rubriques « documentation pédagogique » (35 %)**, qui

regroupent toutes les ressources électroniques du domaine pédagogique, quelque soit sa source (universitaire, commerciale, alternative^{XLVIII}).

Les bases de données sont un service offert par l'ensemble des sites visités, seul le nombre proposé varie.



La majorité des sites offrent entre 50 et 199 bases de données commerciales. En complément de ces bases commerciales, payantes et donc réservées aux usagers de la bibliothèque, 66 % des sites offrent également des bases de données alternatives, gratuites et accessibles par tous (52 % pour la France). 53 % de ces sites proposent alors un accès similaire à toutes les bases, gratuites et payantes, ce qui facilite la recherche de l'utilisateur.

A l'inverse, **l'offre numéraire en périodiques électroniques commerciaux est très importante** (ce qui s'explique par l'adhésion de plus en plus fréquente des universités à des consortia), **mais celle en périodiques alternatifs plus marginale**. Ainsi, si près de 68 % des sites visités proposent plus de 2000 périodiques électroniques commerciaux, seuls 45 % y associent des périodiques d'origine alternative. On peut penser que dans le cas des bases de données comme des périodiques, une offre numéraire faible d'un côté est compensée par une offre plus importante de l'autre.

Proposer des ouvrages de référence en ligne n'est pas systématique : alors que la place du périodique électronique se fait de plus en plus grande, celle des livres évolue beaucoup plus lentement. Peut-être est-ce dû à une culture du support papier très ancrée dans les habitudes des usagers et des bibliothécaires eux-mêmes ? Toujours est-il que seuls 36 % des sites visités proposent des ouvrages de référence commerciaux, et 49 % des ouvrages de référence d'origine alternative. **Même constat pour les prépublications**, proposées par 10 % seulement des sites.

^{XLVIII} Par alternative, on entend récupérée sur Internet et proposée à l'utilisateur sous forme de liens.

La variété des ressources proposées (signets, bases de données, cédéroms, ressources pédagogiques ou pour la recherche, etc.) et de leur nature (commerciale, interne et alternative, c'est à dire récupérées gratuitement sur le Web) nécessite une bonne présentation du service « documentation électronique », des ressources qu'il propose et de leurs conditions d'accès. Les bibliothèques l'ont bien compris puisque **80 %** d'entre elles **mettent à disposition de l'utilisateur des explications claires sur les missions et les services** de la bibliothèque en général, et de la documentation électronique en particulier. A cela s'ajoute une **bonne mise en avant de l'actualité** de la bibliothèque : 54 % possèdent une rubrique « actualités » pour toutes les pages Web de la bibliothèque, 21 % mettent en évidence les nouveautés de la documentation électronique au niveau même des ressources (par une couleur ou un icône spécifiques), et 16 % proposent une rubrique « nouveautés » propre aux pages « documentation électronique ». Ce dernier cas de figure n'est possible que s'il existe une **page spécifique réservée à la distribution de la documentation électronique**, ce qui est le cas **pour 61 % des sites** : cela permet de gagner en lisibilité. Mais c'est aussi au niveau des **droits d'accès à l'information** qu'il faut se montrer clair, afin de ne pas faire croire à tout usager, par manque d'information, qu'il a accès à l'ensemble des ressources, alors que certaines sont au final réservées aux usagers de la bibliothèque. Or, **des efforts sont encore à faire** à ce niveau là, car près de 13 % des sites visités se montrent très flous sur ce point, allant pour certains jusqu'à faire l'économie de toute signalisation. L'intérêt du Web est de permettre à tous d'accéder aux sites : cette ouverture doit aller de pair avec une information claire, c'est là une question de respect de l'utilisateur.

Mais faire de son site Web un outil de distribution de la documentation électronique implique d'aller plus loin, et d'offrir des **modalités de recherche** ciblant cette distribution, collant aux besoins de l'utilisateur. Le tableau ci-dessous indique les moyennes des valeurs pour chaque modalité (ces valeurs allant de 0 à 4). On constate que le classement par ordre alphabétique est majoritairement appliqué. **Les bases de données** sont également souvent classées par discipline. 30 % des sites anglo-saxons proposent également un accès par mot clef, et 60 % des sites espagnols par mot du titre. Un effort de diversité des modalités de recherche est fait pour **les périodiques électroniques**, peut être parce que leur quantité importante interdit une simple liste alphabétique, alors que pour les bases de données et les cédéroms, le problème se pose moins (comme on l'a vu un peu plus haut). On trouve ainsi un accès par discipline, mot du titre et surtout éditeurs assez généralisé. Sauf pour les sites français au niveau de la discipline : seul la moitié des sites visités proposent cette option de recherche, adoptée par 92 % des sites

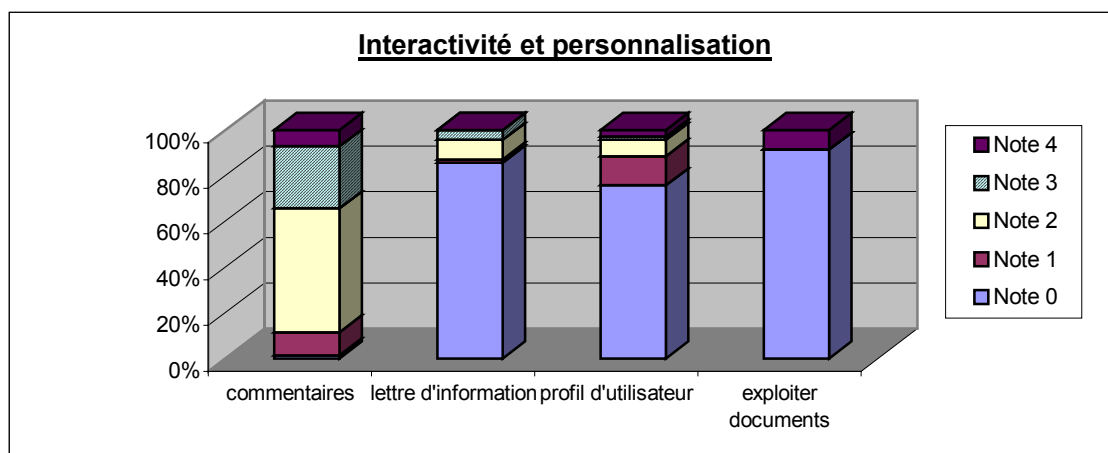
Modalités de recherche	Bases de données	Périodiques électroniques	Cédéroms	Signets
Par discipline	2,84	2,59	3,01	3,69
Par mot clefs	0,52	0,47	0,46	0,11
Par mots du titre	0,75	1,76	0,7	
Par ordre alphabétique	3,28	3,15	3,16	
Par type de données	0,99		1,04	
Par ISSN		0,29		
Par éditeur/fournisseur		3,09		

américains. Le classement par discipline n'est pas familier aux bibliothécaires, qui préfèrent les classements par type de ressources. Mais ils y viennent tout de même, car c'est un gain indéniable pour l'utilisateur, dont la recherche est majoritairement disciplinaire. **Les cédéroms** ont généralement les mêmes modalités de recherche que les bases de données, car ils ne sont pas distingués : rares sont les sites proposant à part la liste des bases de données électroniques et celle des cédéroms. **Pour les signets**, enfin, le classement par discipline s'impose, même si l'on trouve souvent des rubriques plus générales et multidisciplinaires. 2 des 10 sites espagnols visités proposent également un accès par mot clef. Cette faible proportion vient de ce qu'un tel classement implique un travail de recensement important que les bibliothèques n'ont pas toujours le temps de mettre en place.

La visibilité de ces ressources et de leurs modalités d'accès dépend en grande partie de l'ergonomie et de l'interactivité. L'ergonomie va de pair avec la navigation : l'une comme l'autre permettent à l'utilisateur de se repérer dans le cheminement hypertextuel qu'il a emprunté. Premier contact avec l'utilisateur, **la page d'accueil de la documentation électronique** doit ainsi tout particulièrement être soignée : 78 % des sites possédant une page spécifique réservée à la distribution de la documentation électronique offrent une page d'accueil claire, recensant les principales rubriques du service ou proposant directement les modalités de recherche. Une fois le site ou le service atteint, il faut pouvoir **naviguer d'une page ou d'une ressource à l'autre** : 90 % des sites sont ainsi munis d'une barre de progression et/ou d'un bandeau de navigation, qui permettent à la fois à l'utilisateur de se repérer dans le site et de passer plus facilement d'un point à un autre grâce aux liens hypertextes de la barre. Un effort est donc fait à ce niveau : nous n'avons rencontré que très peu de sites « brouillons », où il était difficile de se repérer. Même constat au niveau de la **rapidité de téléchargement des pages** et du nombre de **pages vides ou en construction** : pas vraiment d'attente dans le chargement des pages, sauf quelques cas de

listes très importantes de titres de périodiques ou bases de données ; et peu de pages en construction ou vides.

En ce qui concerne l'interactivité, les résultats sont moins concluants, comme le montre le graphique ci-dessous^{XLIX} :



On constate tout d'abord **qu'il n'est pas toujours si facile pour l'utilisateur d'envoyer des commentaires ou des suggestions** : pour 12 % des sites, l'adresse du responsable n'est en effet pas disponible ou difficilement trouvable. Et seul 7 % d'entre eux proposent aux usagers des grilles d'analyse ou des formulaires de suggestion (aucun site français ne le fait). Il est pourtant fondamental de garder le contact avec l'utilisateur, car le Web présente le danger d'une bibliothèque sans bibliothécaire, c'est à dire sans lumière pour éclairer l'utilisateur sur le chemin de la recherche. Cette « éclairage » passe également par la possibilité pour l'utilisateur d'être tenu au courant des dernières nouveautés, par le biais d'une **lettre d'information ou d'un système d'alerte**. Or, plus de 86 % des sites visités ne proposent pas cette option. Seuls 5 % offrent réellement ce service (mais sans possibilité de personnaliser la lettre d'information), les 10 % restant se contentant de renvoyer aux systèmes d'alerte des éditeurs de périodiques électroniques auxquels ils sont abonnés. Même chose pour la **création d'un profil utilisateur de consultation, impossible dans les trois quart des cas**. 20 % des sites offrent des rubriques personnalisées sur leur page d'accueil (conseils et ressources par niveau d'étude ou statut : étudiant, chercheur, enseignant, professionnel), mais seulement 2 sites (américains) proposent un service type *My Library*, permettant à l'utilisateur de personnaliser son accès aux ressources et services de la bibliothèque. Enfin, **la possibilité d'exploiter directement les documents**

^{XLIX} Là encore, pour l'explicitation des valeurs données dans le graphique, se référer à l'explicitation de la grille de sélection 2, en annexe.

récupérés sur le site n'est donnée qu'aux usagers québécois et américains, et ne concerne que 8,5 % des sites visités. La plupart des pays européens ne proposent pas encore de logiciels type EndNote et ProCite, qui permettent la création et la gestion de bases de données personnalisées. Les moyennes d'ergonomie et d'interactivité reflètent cette disparité : hormis la

France	9,56
Belgique	9,07
Espagne	9,4
Grande B.	11,6
Québec	11,93
Etats-Unis	11
Total	10,36

Grande Bretagne, les pays européens ont des moyennes inférieures à celles du continent américain. Le problème semble culturel : l'interactivité implique le recours à des logiciels (*My Library, End Note*) et des habitudes de travail (renseignement en ligne de l'utilisateur) peu ou pas rentrés dans les mœurs européennes.

Dernier élément clef d'un site Web comme outil de distribution de la documentation électronique : la présentation et la lisibilité. **95 % des sites offrent une lisibilité des informations satisfaisante** (taille et couleur du texte, espacement, fond, etc.), **et 90 % une esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design et de l'habillage graphique satisfaisante**. On a pu constater un réel effort de présentation, basé généralement sur la sobriété (peu d'illustrations ou de dessins fantaisie, sauf sur quelques sites français, pas de recours à des animations sonores ou visuelles, utilisation de couleurs pastel non agressives). Cette harmonie se retrouve au niveau des pages des sections/antennes disciplinaires, puisque **les trois quart des sites visités appliquaient la même charte graphique à toutes les pages**, en donnant ainsi une image unifiée et rationnelle. Mais on n'a trouvé que très rarement une charte graphique identique sur les sites des universités et de leurs bibliothèques ; seul le logo « cliquable » de l'université fait le lien entre le site de la bibliothèque et l'université à laquelle elle est rattachée.

Tableau récapitulatif des résultats obtenus :

Contenu et structuration du contenu	- Bonne visibilité et signalisation des pages bibliothèques et documentation électronique, mais peu d'option de langues. - Bonne explicitation des ressources et missions de la bibliothèque, mais explicitation des droits d'accès parfois inexistante. - Ressources produites par l'université peu recensées par les bibliothèques, rubriques prépublications, documentation pédagogique et ouvrages de référence peu proposées. - Signets, périodique électroniques et bases de données sont les services les plus proposés, avec une offre numérique forte pour les périodiques. - Modalités de recherche diversifiées pour les périodiques, moins pour les bases de données et cédéroms.
-------------------------------------	---

Ergonomie et interactivité	- Page d'accueil de la documentation électronique claire et soignée. - Navigation facilitée par des barres de navigation. - Interactivité limitée et peu de possibilités de se créer un accès personnalisé à la bibliothèque et à ses ressources.
Présentation et lisibilité	- Lisibilité des informations et esthétique générale satisfaisantes. - Charte graphique respectée par les différentes sections disciplinaires.

2.1.3 Analyse des sites de référence

Grâce aux moyennes obtenues via la seconde grille de sélection, il a été possible de sélectionner 7 sites de référence dans les domaines de la documentation électronique. Ces 7 sites^L sont ceux des bibliothèques des universités suivantes :

- University of Portsmouth (Grande Bretagne)
- Université du Québec à Montréal (Québec)
- Universidad de Sevilla (Espagne)
- Colombia University (USA)
- MIT (USA)
- Syracuse University (USA)
- Princeton University (USA)

Ils sont tous particulièrement intéressants à étudier dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- Contenu et structuration du contenu (environnement des pages et services proposés, organisation des ressources).
- Ergonomie et interactivité (ergonomie et navigation, interactivité et personnalisation).
- Présentation et lisibilité.

On peut constater qu'aucun site français de bibliothèque universitaire n'a été sélectionné au final. Cela tient au fait qu'ils sont globalement en retard en terme de distribution de la documentation électronique, offrant moins de services et surtout moins de modalités de recherche que les sites des autres nationalités étudiés et proposant peu d'interactivité et de personnalisation à l'utilisateur. Quant à la présentation et la lisibilité, si elle est plutôt bonne pour le service documentation électronique centralisateur, elle n'est pas encore généralisée au niveau de la documentation électronique des sections.

Penchons-nous maintenant sur les sites de références et leurs points forts, de façon thématique : à chaque grand thème abordé par la seconde grille de sélection seront associés les sites qui donnent des solutions particulièrement intéressantes en la matière. Nous analyserons brièvement

ces solutions, mais l'intérêt est surtout ici de recenser ce qui se fait, afin qu'un service documentation électronique désirant se renouveler ou valoriser ses ressources trouve des modèles dont il pourra s'inspirer^{L1}.

Contenu et structuration du contenu

Environnement des pages « documentation électronique »

Pas de spécificité particulière : les liens vers la bibliothèque et la documentation électronique sont mis en évidence grâce à leur taille, qui attire le regard, ou leur couleur. On ne rencontre pas d'utilisation d'icône, mais ce serait une autre possibilité pour attirer l'attention sur le lien. L'Université de Séville propose un site bilingue sur la majorité des pages du site de l'université, accessibles grâce à un icône signifiant un drapeau anglais ou espagnol. Enfin, un moteur de recherche interne au site de la bibliothèque permet une recherche ciblée sur toutes les pages : Syracuse propose des options de recherche permettant de chercher via Google sur le site de la bibliothèque, de l'université ou du Web tout entier, ce qui permet un rayonnement plus large.

Les services proposés

Rubrique « documentation pédagogique »

- Séville propose une rubrique « aide à la recherche », qui offre un accès à toutes les ressources par matières, des documents explicatifs sur le fonctionnement de la bibliothèque et de ses services et une collection d'ouvrages de référence virtuels.

- Montréal donne accès à InfoSphère, un site pour apprendre à faire de la recherche documentaire, développé par une équipe du Service des bibliothèques de l'UQAM. C'est un véritable cours en ligne, classés par disciplines et niveaux, très complet et interactif, accessible à n'importe quel internaute.

- Syracuse donne accès, dans sa rubrique « instruction et entraînement », à des cours sur comment chercher sur le Web.

- Portsmouth propose dans sa rubrique « skills and support » des liens vers des supports pédagogiques en ligne sur le Web, des guides pour étudiants.

Ressources produites par l'université

Parmi nos sites de référence, deux seulement recensent les ressources produites en interne dans le domaine pédagogique et dans le domaine de la recherche. Cela reflète un état général : la documentation interne n'est pas encore centralisée par la bibliothèque et son site Web.

^L Par commodité, nous parlerons de « Séville » plutôt que du « site de la bibliothèque de l'université de Séville », et de même pour les 7 sites de référence

^{L1} Les adresses de ces modèles sont données page 54 et suivantes.

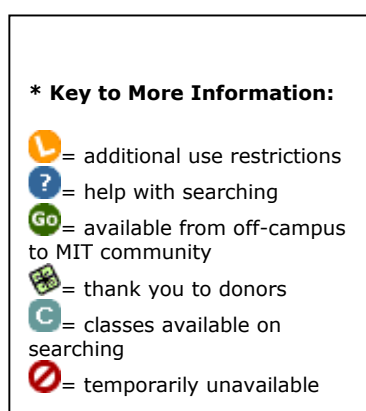
- Le MIT propose deux rubriques concernant des ressources produites par l'université : *MIT Thesis*, qui permet une recherche (par auteur, titre, année) dans les thèses soutenues au MIT. Elles sont accessibles en texte intégral aux usagers du MIT. L'internaute lambda a tout de même accès à des résumés et des passages. *MIT Dspace* est une rubrique recensant les "MIT Research in digital form, including preprints, technical reports, working papers, conference papers, images, and more". C'est une rubrique très complète, la plus complète qu'on ait trouvée au cours de nos investigations, avec plusieurs modalités de recherche (titre, auteur, date, collection) et plusieurs possibilités de personnalisation de l'accès aux ressources (lettre d'alerte, My Dspace, fiche d'inscription), dont nous parlerons dans la rubrique consacrée à l'interactivité.

- Portsmouth propose des réserves de cours en ligne, accessibles aux étudiants de l'université sur mot de passe et code d'identification. On a retrouvé ces E-Reserves sur plusieurs sites anglo-saxons : en plus de cours, ils recensent les ouvrages les plus utilisés ainsi que ceux utiles aux enseignements en cours à l'université.

Service Signets^{LII}

Omniprésent dans les sites de l'échantillon total, il est normal qu'il le soit dans les sites de référence. Aucun n'était intégré au catalogue de la bibliothèque : les liens sont accessibles sur une page à part. Sur les sites de référence, les liens sont plus nombreux, mieux explicités et mieux organisés. Ils vont notamment dans le sens d'une personnalisation des rubriques, proposant des liens par discipline et d'autres par niveau d'étude. La navigation entre les différentes pages signets est souvent facilitée par une barre ou un menu « cliquable », et les liens sont explicités par quelques phrases descriptives.

Bases de données/cédéroms et les périodiques électroniques



Les sites du MIT, de Portsmouth, de Columbia et de Québec offrent un accès identique aux bases de données gratuites et commerciales, et le MIT et Portsmouth aux périodiques gratuits et commerciaux. A cette offre étoffée est associée une signalisation très claire (par écrit ou icônes : à Columbia par exemple, une petite clef indique un accès réservé), qui permet à l'utilisateur de saisir immédiatement à quelles ressources il accède. Ci-contre, la signalisation proposée par le

^{LII} Pour plus de détails sur la question des signets et de leur optimisation, se reporter à mon rapport de stage : La section Sciences du SCD de Nice – Sophia Antipolis.

MIT pour différencier les accès et la nature de ses ressources électroniques.

Ouvrages de référence

Columbia propose une rubrique « E-Books » (monographies sous forme électronique) proposant ouvrages de référence commerciaux et d'origine alternative, en accès libre et réservé (toujours la petite clef comme signalisation). Si ce service commence à se généraliser, l'offre qu'il propose étant encore numériquement faible, aucune base de données d'E-Books n'a été recensée sur les sites visités.

Prépublications alternatives

Le cas des prépublications d'origine interne a été traité dans les ressources pour la recherche produites par l'université. Pour ce qui est des prépublications alternatives, elles sont mentionnées dans les rubriques « signets », souvent par discipline (comme c'est le cas à Columbia), et ne sont pas mises en avant en tant que telles.

L'ensemble de ces ressources sont explicitées, les nouvelles acquisitions mises en avant grâce à une rubrique « nouveautés » spécifique à la documentation électronique, parfois doublée par des icônes de signalement (new ! au MIT). Columbia propose une rubrique « actualité » avec archives : on peut ainsi accéder à la liste des nouveautés par année (de 1999 à aujourd'hui).

Organisation des ressources

Elle commence par une page d'accès réservée à la distribution de la documentation électronique, proposant soit la liste « cliquable » des rubriques (journaux électroniques, bases de données ...) (cas de Portsmouth et Columbia), soit proposant directement l'accès aux modalités de recherche (cas du MIT et de Séville). Concernant les modalités d'accès, on trouve 3 organisations différentes, qui peuvent coexister.

- les modalités d'accès par ressources. Chaque ressource est interrogeable individuellement, et les sites de référence proposent de multiples modalités de recherche (par mot clef, mot du titre, ordre alphabétique, éditeur, type de données, ISSN), comme c'est le cas à Portsmouth et Séville.

- les modalités d'accès communes à toutes les ressources. Dans ce cas de figure, un outil commun à toutes les ressources est proposé. Le MIT l'appelle VERA (Virtual Electronic Resource Access), Portsmouth « Subject directory », on en trouve un également à Séville. Cet outil a l'avantage de regrouper toutes les matières et toutes les modalités de recherche, d'où un gain de place (donc une économie de « clics » pour l'utilisateur) et de sens (vue globale sur l'ensemble de l'offre électronique). Compte tenu des multiples modalités et ressources offertes,

c'est un menu déroulant qui est choisi pour sélectionner les données. L'exemple ci-dessous provient du site de Séville : on y trouve la possibilité de chercher dans toutes les ressources par mots clef ou mot du titre ; puis de sélectionner une discipline (ou d'en rester à toutes les disciplines) et de la combiner avec un type de ressource (ou, là encore, de faire une recherche sur toutes les ressources).

recursos-e/

Ir a cualquier recurso-e (por título, palabra clave, etc)

Seleccione una materia **Seleccione un tipo**

----- Todas las materias ----- y ----- Todos los tipos -----

Hojee los recursos por la primera palabra del título

a | b | c | ch | d | e | f | g | h | i | j | k | l | ll | m | n | ñ | o | p | q | r | s | t | u | v | w | x | y | z

acceso remoto | política de suscripciones | comentario sobre un recurso-e

- l'accès aux ressources par matière. Il liste l'ensemble des ressources disponibles pour une matière précise : c'est une modalité de recherche très appréciée des usagers, qui recherchent plus souvent un document sur un sujet particulier qu'un document de nature particulière (journal, base, cours, etc.).

Ergonomie et interactivité

Ergonomie et navigation

La page d'accueil documentation électronique est particulièrement soignée sur les sites de référence. On y trouve deux types de présentation :

- Une page qui recense les services proposés et les explicite brièvement. L'utilisateur n'a alors plus qu'à cliquer sur le lien hypertexte qui l'intéresse (cas de Princeton, du MIT, de Columbia).
- Une page qui donne un accès direct aux modalités de recherche (cas de Séville : la page d'accueil présente l'outil commun de recherche, reproduit ci-dessus ; cas de Portsmouth).

L'orientation est facilitée grâce à une barre de navigation. Celle de Princeton est particulièrement claire et pratique (retranscription ci-dessous) : Le « main menu » reprend les rubriques de la page d'accueil. Lorsqu'on explore l'une de ces rubriques, elle s'affiche à droite du menu principal avec toutes ses ramifications.

Main Menu	Electronic Resources
Library Home	
Catalogs	E-journals
Electronic Resources	Databases/Reference
Libraries & Collections	Numeric Data
Getting Help	GIS, Digital Maps
	Digital Collections

L'ensemble de ces liens sont cliquables, ce qui permet d'explorer le site sans avoir à revenir systématiquement à la page d'accueil. Séville propose pour sa part une barre horizontale en haut de l'écran, qui reprend les

grandes rubriques de la page d'accueil, et une barre verticale à gauche de l'écran, qui détaille la rubrique dans laquelle on se trouve.

Interactivité et personnalisation

Elles sont particulièrement soignées. Pour ce qui est des commentaires, Princeton propose sur sa page d'accueil une rubrique « suggestions » qui met à disposition de l'utilisateur un formulaire en ligne, qu'il n'a plus qu'à remplir. Il y précise sa remarque, s'il désire une réponse ou non, ainsi que son e-mail et son statut dans l'université ou hors université. Des demandes type sont proposées à gauche de l'écran (dont rapporter un problème rencontré avec les ressources électroniques). La rubrique « contact us » de Portsmouth distingue pour sa part plusieurs cas de suggestions, chacune étant accompagnée d'un formulaire distinct : Feedback (remarques générales), complaints (plaintes), suggest a URL (Pour suggérer une adresse de site) et des adresses par départements et services. Pour ce qui est de la possibilité de s'abonner à une lettre d'information, les sites de référence ne le proposent pas directement, mais renvoient aux systèmes d'alerte des éditeurs de périodiques électroniques. Seul le MIT propose de recevoir les dernières nouveautés par mail dans sa rubrique *Dspace*. Il est par contre possible de se créer un profil utilisateur de consultation. Montréal propose ainsi un accès à ses services par niveau d'étude. Mais la personnalisation est poussée à son maximum avec le *Dspace* du MIT, qui propose aux usagers d'éditer un profil personnalisé (n'étant pas usager MIT, nous n'avons pu accéder au détail de ce profil), et avec le logiciel *My Library*, proposé entre autres par Syracuse. Il s'agit d'une collection personnalisable de ressources électroniques et de services développés par la bibliothèque qui la propose, conçue pour refléter la recherche et les intérêts personnels de chaque usager^{LIII}. Dernier degré de la personnalisation : la possibilité d'exploiter directement les documents récupérés sur le site. Montréal propose les logiciels de gestion de données bibliographiques *ProCite* et *EndNote*. Ils permettent de créer des bases de données personnelles,

d'y conserver des références bibliographiques élaborées à partir de données originales ou provenant de bases de données ou de catalogues de bibliothèques et de les exploiter par la suite pour constituer des bibliographies ou des notes en bas de page lors de la rédaction d'un texte^{LIV}.

Présentation et lisibilité

Elles sont de qualité sur l'ensemble des sites de référence sélectionnés. Les éléments récurrents sont les suivants : l'utilisation de couleurs sobres, qui ne parasitent pas la lecture ; peu d'illustrations ; une charte graphique étendue à l'ensemble du site, sections comprises (voir en particulier Séville). Le recours à des tableaux pour classer l'information, en particulier les modalités de recherche. L'absence de textes trop longs pour expliciter les ressources proposées : l'essentiel est dit en quelques mots. Un effort de personnalisation du site, par l'utilisation de logos.

Tableau récapitulatif des points forts des sites de référence :

Contenu et structuration du contenu	
Environnement des pages documentation électronique	- Mise en avant claire grâce à une taille de texte ou une couleur. - Pages bilingues sur la majorité des pages de l'université. - Moteur de recherche interne au site de la bibliothèque, avec options de recherche.
Services proposés	- Rubrique documentation pédagogique proposant des aides à la recherche, des liens, des cours classés par discipline et niveaux. - Ressources produites par l'université centralisées par la bibliothèque, avec options de recherches. - Service signets complet et bien organisé. - Bases de données, ouvrages de référence et périodiques en ligne gratuits et de nature commerciale recensés conjointement mais dont le droit d'accès est clairement explicité. - Prépublications commerciales signalées. - Ressources explicitées et nouveautés mises en avant.
Organisation des ressources	- Modalités d'accès par ressources diversifiées. - Outil commun d'accès aux ressources. - Possibilité d'accès par disciplines.
Ergonomie et interactivité	
Ergonomie et navigation	- Page d'accueil claire avec liste des ressources ou accès direct aux modalités de recherche. - Barre de navigation facilitant le repérage dans le site.
Interactivité et personnalisation	- Formulaire de suggestion ciblés. - Possibilité d'abonnement à une lettre d'information. - Personnalisation de l'accès par création d'un profil utilisateur. - Gestion et exploitation directe des documents possible.
Présentation et lisibilité	
- Charte graphique étendue à l'ensemble du site. - Couleurs (fond et texte) sobres. - Pas d'illustrations. - Recours aux tableaux pour classer l'information.	

^{LIII} Des informations supplémentaires sur *My Library* sont disponibles en annexe.

^{LIV} Des informations supplémentaires sur *EndNote* et *ProCite* sont disponibles en annexe.

2.2. Comparaison avec celui de la BUNSA

Pour comparer au mieux le site de la BUNSA aux sites de référence, commençons par lui appliquer les deux grilles de sélection utilisées précédemment : cela permettra de situer le site par rapport à l'échantillon global. Puis nous nous attarderons plus précisément sur ses points forts et faibles, grâce aux points de vue des professionnels de la BUNSA recueillis par entretiens, combinés avec les solutions proposées par les sites de référence.

2.2.1 Grille de sélection 1

Le site de l'université de Nice remplit les conditions nécessaires à la sélection pour la deuxième étape de sélection, à savoir :

- *Posséder un service d'accès aux ressources électroniques* : le service « documentation électronique » de la BUNSA offre un accès direct aux ressources, et ne se contente pas de les lister. Les usagers autorisés n'ont donc pas à se déplacer jusqu'à la bibliothèque : ils peuvent récupérer directement les informations qui les intéressent. Il y a bien ici valeur ajoutée par rapport aux services traditionnels de la bibliothèque.

- *Proposer au moins 3 des 4 services de bases d'un service « documentation électronique »*. Au niveau du contenu, le service « documentation électronique » de la BUNSA propose en effet un accès aux bases de données, aux périodiques électroniques et aux cédéroms. Mais pas aux signets. Ces derniers sont présentés de façon autonome par chaque section et signalés sur la page d'accueil de la BUNSA.

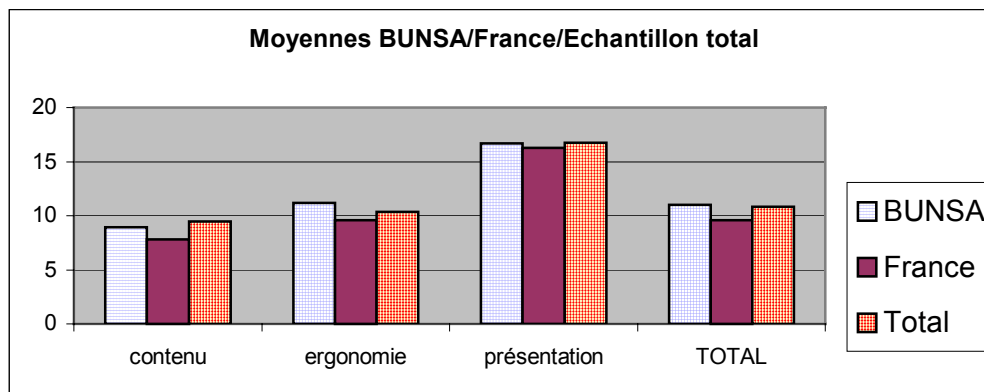
- *Présenter une information structurée et un site lisible, à la navigation aisée*. Les ressources sont présentées sur une seule page, de façon claire et synthétique. Il n'y a pas de barre de navigation, mais le fait qu'il n'y ait qu'une page d'accès aux ressources facilite les déplacements.

2.2.2 Grille de sélection 2

Après application de la grille de sélection 2, le site de la BUNSA s'est vu attribuer ces moyennes :

	contenu	ergonomie	présentation	TOTAL
BUNSA	8,95	11,18	16,67	10,98

Le graphique page suivante permet de comparer les moyennes qu'il a obtenu avec celles des sites français et de l'ensemble de l'échantillon.



Au niveau du contenu et de sa structuration, le site de la BUNSA est plus compétent que les sites français en général, mais moins que la moyenne de l'échantillon total. La mise en évidence des pages BU est plutôt satisfaisante : on a une visibilité immédiate grâce à une rubrique « BU » signalée sur la barre de navigation, à gauche de l'écran ; pour ce qui est de la page documentation électronique, la visibilité est moindre car le lien est noyé au milieu d'autres informations secondaires, en particulier la documentation à vocation interne (rapports d'activité, formation continue), présentée ici faute d'Intranet mais trop mise en avant par rapport au reste des informations destinées à tous^{LV}. Cette signalisation est renforcée par la présence d'un moteur de recherche (qui indexe les pages Web de la bibliothèque) au niveau de la page d'accueil de l'université, mais pas de celle de la bibliothèque. Le site ne propose par contre aucune option de langue, même pour une description sommaire de l'université et de ses services : on retrouve ici la spécificité française, comme on l'a vu un peu plus haut. En ce qui concerne les services proposés, ils le sont sur une page unique, mais certains présents sur d'autres sites visités au cours de nos sélections sont manquants sur celui de la BUNSA : les signets (proposés sur la page d'accueil de la BUNSA), la documentation électronique pédagogique, les prépublications et les ressources produites par l'université (dans une optique pédagogique ou dans le cadre de la recherche). Le site propose l'accès à une cinquantaine de bases de données commerciales, classées alphabétiquement. Compte tenu de ce nombre peu important, aucune modalité de recherche n'a été prévue, d'autant que les bases de données alternatives ne sont pas recensées (elles le sont sur les pages de certaines sections, généralement au niveau des signets). Ces bases de données commerciales peuvent être en ligne ou sur cédéroms. Dans ce dernier cas, un serveur de cédéroms permet un accès à distance. Il dispose d'une entrée distincte sur la page d'accueil de la documentation électronique. Pas de périodiques

^{LV} Une copie d'écran et son analyse sont disponibles en annexe, pp. XXXII-XXXIII.

électroniques d'origine alternative non plus (on en trouve seulement proposés au niveau de certaines sections), mais plus de 6000 périodiques commerciaux disponibles, pour lesquels une base de données a été créée à la rentrée 2000 et généralisée à toutes les sections fin 2001 : le BiPe (Base d'information sur les Périodiques). Suite à l'élargissement de l'offre en périodiques électroniques et à sa complexité, la BUNSA a en effet décidé de développer une base de données permettant d'identifier et d'accéder à l'ensemble des périodiques par leur titre. On peut ainsi accéder aux périodiques par mot du titre, première lettre du titre, éditeur et section disciplinaire (droit, lettres, médecine, sciences). 4 ouvrages de référence en ligne sont proposés à l'utilisateur, dont un seul à accès réservé (sur mot de passe). La distinction entre accès libre et accès réservé est satisfaisante pour les bases de données, puisqu'il est précisé que « l'accès en est réservé aux enseignants, chercheurs et étudiants de l'UNSA ». Il n'est par contre précisé nulle part que les périodiques électroniques sont tous à accès réservé. Une rubrique « Aide/Information » donne à l'utilisateur les renseignements nécessaires à l'utilisation des ressources, et lui propose des logiciels à télécharger afin d'être en mesure de lire tous les formats de périodiques électroniques. Enfin, l'actualité du service est bien mise en avant, avec une rubrique propre à la documentation électronique, qui recense les nouveautés.

Au niveau de l'ergonomie et de l'interactivité, les pages documentation électronique de la BUNSA ont une moyenne supérieure à celles des sites francophones et de l'échantillon total. Pour ce qui est de l'ergonomie et de la navigation, cela tient surtout à l'économie de « clics » rendue possible grâce à une page d'accueil unique, centralisant l'ensemble des ressources et de leurs modalités de recherche sous forme de tableaux. Grâce à cette page unique, la navigation est grandement facilitée, malgré l'absence de barre de navigation. A cela s'ajoute un chargement rapide des pages : les listes de périodiques, qui sont souvent longues à charger, ont été simplifiées au maximum. On n'y trouve que la liste des titres, leur description détaillée étant accessible individuellement. Le temps de chargement en est ainsi grandement réduit. Enfin, nous n'avons recensé aucune page en construction ou vide. Pour ce qui est de l'interactivité et de la personnalisation, on retombe dans le « schéma français » que nous avons évoqué plus haut, avec aucune possibilité de se créer un profil utilisateur de consultation ou d'exploiter directement les documents récupérés sur le site. Il est par contre impossible de s'abonner à une lettre d'information personnalisée, mais un mail recensant les nouveautés en documentation électronique est envoyé systématiquement à tous les membres de l'UNSA. Enfin, l'utilisateur dispose

sur la page d'accueil du site d'une rubrique « contacts » listant l'ensemble des adresses mails des responsables, ce qui leur permet d'envoyer commentaires et suggestions de façon ciblée.

Reste la question de la présentation et de la lisibilité du site : avec une note de 16,67 le site de la BUNSA est dans la moyenne de l'échantillon global. Le site est en effet d'une bonne lisibilité, avec un texte espacé, d'une taille acceptable, le tout bien présenté dans des tableaux qui facilitent la lecture. Le choix de présenter l'ensemble des ressources sur une page unique a le défaut de sa qualité : il économise des clics à l'usagers mais le noie un peu dans l'information, compte tenu du côté chargé de la page. Le choix des couleurs est sobre pour la page d'accueil, plus vif mais ne dérangeant pas la lecture pour les listes de périodiques. On peut seulement regretter une absence de charte graphique des pages des sections.

2.2.3 Points forts et lacunes des pages « documentation électronique » de la BUNSA

Afin d'approfondir cette étude « externe » du site de la BUNSA, nous avons mené une enquête auprès du personnel, afin d'avoir une analyse plus « interne » de la question. Nous avons choisi d'opérer par entretiens, cette démarche étant centrée sur une approche plus qualitative. L'objectif était double :

- Avoir le point de vue des concepteurs et des acteurs des pages documentation électronique de la BUNSA sur les points forts et les lacunes du service, ainsi que sur ses pistes d'évolution possibles. Pour ce faire, nous avons interrogé des responsables de la documentation électronique, au niveau des sections comme du service central.
- Mais il convenait également d'avoir le point de vue des usagers, du site Web de la BUNSA en général et de la documentation électronique en particulier. Plutôt que de se lancer dans une enquête quantitative, sous forme de questionnaires ou d'entretiens avec le public, qui aurait demandé un investissement en temps très important, nous avons choisi d'interroger un responsable de l'accueil et/ou de la formation du public dans chacune des 4 sections principales, à même de nous renseigner de façon plus globale sur les demandes et les remarques récurrentes des usagers, ainsi que sur les nouveautés et les contraintes véhiculées par la documentation électronique en terme de formation du lecteur et d'aide à la recherche.

La synthèse de ces entretiens est disponible dans son intégralité en annexe. Pour des raisons de lisibilité et de place, nous ne proposons ci-dessous que les idées principales qui en ressortent, sous forme de tableaux, ainsi construits :

Tableau explicatif

Sujet traité	
Existant	Propositions d'amélioration
Résume les points forts et les points faibles du site de la BUNSA concernant le sujet traité (synthèse des points de vue des personnes interrogées et de l'étude de l'existant).	- Proposition de solution pour améliorer le sujet en question tel qu'il est traité par le site de la BUNSA : reprend les solutions proposées par les personnes interrogées et/ou inspirées de l'étude des sites de référence. ⇒ Modèle conseillé pour la mise en œuvre de cette solution (recours à un point fort d'un ou des site(s) de référence étudié(s))

Environnement des pages documentation électronique

Mise en évidence des pages BUNSA au niveau de la page d'accueil de l'UNSA	
Existant	Propositions d'amélioration
Satisfaisante : sa position sur la barre de menu à gauche de l'écran accroche bien le regard. Par contre, le sigle BU n'est peut être pas parlant à tous.	- En cas de restructuration de la page d'accueil de l'UNSA, améliorer la visibilité par une icône ou une graphie plus accrocheuse. - Remplacer le sigle BU par bibliothèque. - Continuer à ne pas signaler la documentation électronique à ce niveau, afin de ne pas l'autonomiser au détriment de la BU.

Mise en évidence du service documentation électronique au niveau de la page d'accueil de la BUNSA	
Existant	Propositions d'amélioration
Visibilité moyenne, car la documentation électronique est moins mise en avant que d'autres informations secondaires.	- Réorganiser la hiérarchie de la page, en mettant en avant la documentation électronique et en donnant une place moindre à la documentation interne. - Alléger le bloc « actualités » et les liens proposés. - Distinguer l'information de l'accès aux ressources.

Moteur de recherche interne au site de la BUNSA	
Existant	Propositions d'amélioration
Absence de moteur de recherche au niveau des pages BUNSA alors qu'il existe pour les pages UNSA.	- Proposer un lien vers le moteur de recherche de la BUNSA ou créer un moteur de recherche interne aux pages BUNSA, proposant des options de recherche spécifiques (sur le Web, sur les pages de la BUNSA, sur celles de chaque section). ⇒ Moteur de recherche proposé par Syracuse (recherche sur le site de la bibliothèque, l'université ou le Web tout entier)^{LVI}.

Option(s) de langues	
Existant	Propositions d'amélioration
Absence d'option de langue pour les pages UNSA et BUNSA	- L'UNSA devrait proposer une option de langue (anglais et/ou Italien) pour présenter l'université et ses formations. Pas nécessaire au niveau des pages BUNSA.

^{LVI} <http://libwww.syr.edu/> (page consultée le 12/12/02)

Services proposés

Une rubrique « documentation électronique pédagogique »	
Existant	Propositions d'amélioration
Une telle rubrique n'existe pas actuellement. Les ressources pédagogiques sont présentées aux étudiants au cours de formations.	- Créer une rubrique pédagogique regroupant les cours en ligne existant dans les sections Lettres et Sciences, les ouvrages de référence disponibles sur la page des ressources électroniques et les bases de données et périodiques plus spécifiquement pédagogiques. ⇒ La rubrique « aide à la recherche » de Séville^{LVII}, et le site Infosphère de Montréal^{LVIII}.

Une rubrique « ressources produites par l'université »	
Existant	Propositions d'amélioration
Une telle rubrique n'existe pas actuellement. Les ressources produites en interne sont disséminées sur les pages des laboratoires ou disponibles uniquement sur support papier.	- Créer une rubrique « ressources internes » regroupant les travaux pédagogiques ou de recherche, récoltés par l'université mais mis en ligne par la BU. Ou créer une rubrique par section. - Projets en cours de création d'un service « publications de l'université » et d'un service de diffusion électronique des thèses sur le modèle CITHER^{LIX}. ⇒ MIT Thesis^{LX}, MIT Dspace^{LXI}, E-Ressources de Princeton^{LXII}.

Un service « signets »	
Existant	Propositions d'amélioration
Chaque section produit et maintient son propre service signets, d'où des redondances au niveau des rubriques générales (dictionnaires, institutions, librairies, etc.). Ces services sont indiqués sur la page d'accueil de la BUNSA.	- Garder le fonctionnement actuel par section pour les signets par discipline, mais mettre en commun les pages généralistes. <u>Problème</u>: cela demande l'application d'un schéma graphique commun qui n'existe pas. Le préalable à cette mise en commun est donc l'établissement et le respect d'une charte graphique commune à tous. - Aller dans le sens d'une personnalisation des signets, en créant des rubriques par niveaux d'étude. ⇒ Pour la personnalisation, travail effectué dans le cadre de mon rapport de stage pour la section Sciences.

Des bases de données et des périodiques électroniques	
Existant	Propositions d'amélioration
La BUNSA offre l'accès à une cinquantaine de bases de données et à plus de 6000 périodiques électroniques, mais uniquement commerciaux.	- Proposer conjointement les ressources achetées et les ressources gratuites. Cela nécessitera la mise en place d'un outil commun d'accès aux données (voir plus loin). En attendant, continuer à signaler les ressources gratuites sur les pages des sections. - Signaler clairement les différents accès possibles. ⇒ Signalisation du MIT^{LXIII}.

LVII http://bib.us.es/ayuda_invest/guiasmaterias.asp (page consultée le 12/12/02)

LVIII <http://www.bibliotheques.uqam.ca/InfoSphere/index.html> (page consultée le 12/12/02)

LIX Réalisation de l'INSA: <http://csidoc.insa-lyon.fr/these/> (page consultée le 12/12/02)

LX <http://theses.mit.edu/> (page consultée le 12/12/02)

LXI <https://hpds1.mit.edu/index.jsp> (page consultée le 12/12/02)

LXII <http://libweb.princeton.edu/services/reserves.php> (page consultée le 12/12/02)

Des ouvrages de référence en ligne	
Existant	Propositions d'amélioration
La rubrique existe mais ne propose que 4 ouvrages, dont 3 sont plus des bases de données que des ouvrages de référence.	- Créer une rubrique E-Books et l'alimenter en ouvrages achetés mais aussi disponibles gratuitement en ligne. - En cas de création d'une rubrique documentation pédagogique, y intégrer les ouvrages de référence. ⇒ Le service E-Books de Columbia^{LXIV}.

Des prépublications alternatives	
Existant	Propositions d'amélioration
La rubrique n'existe pas actuellement. Les prépublications en ligne sont parfois mentionnées par les sections dans leurs signets.	- Plutôt que de créer une rubrique spécifique aux prépublications, systématiser le référencement par discipline des prépublications en ligne au niveau des signets des sections de la BUNSA.

Explicitation des ressources	
Existant	Propositions d'amélioration
Accès aux bases de données explicité mais pas pour les périodiques. Mise en ligne des rapports d'activité de la BUNSA depuis 1999. Rubrique « actualités » propre aux ressources électroniques.	- Proposer une page « politique documentaire » qui synthétise ce que disent les rapports d'activité (missions du SCD, public concerné, ressources proposées, etc), afin de les rendre plus « lisibles ». - Organiser les actualités qui prennent beaucoup de place sur la page des ressources électroniques, en proposant des archives plutôt qu'en affichant la totalité. ⇒ La politique documentaire en ligne de Portsmouth^{LXV}, les archives des actualités de Columbia^{LXVI},

Organisation des ressources

Modalités d'accès par ressources	
Existant	Propositions d'amélioration
Le BiPe pour les périodiques, seulement une liste alphabétique pour les bases de données.	- Améliorer l'accès aux bases de données par la création d'un outil type BiPe (projet en cours). - Rendre possible des accès par mots clefs, types de données pour les bases et ISSN pour les périodiques (d'autant que le BiPe permet cette recherche).

LXIII <http://libraries.mit.edu/vera> (page consultée le 12/12/02)

LXIV <http://www.columbia.edu/cu/lweb/eresources/ebooks.html> (page consultée le 12/12/02)

LXV <http://www.libr.port.ac.uk/policy/index.html> (page consultée le 12/12/02)

LXVI <http://www.columbia.edu/cu/lweb/news/eresources/> (page consultée le 12/12/02)

Modalités d'accès par discipline	
Existant	Propositions d'amélioration
Il existe un BiPe général et un BiPe par section (Lettres, Sciences, Droit, Médecine). Pas d'autre accès par discipline.	- Créer un accès par discipline à l'ensemble des ressources électroniques. ⇒ S'inspirer de ce que fait la section Sciences au niveau des périodiques électroniques (accès par matières)^{LXVII}. ⇒ Les <i>subjects directory</i> de Portsmouth^{LXVIII} et Séville^{LXIX}.

Modalités d'accès communes à l'ensemble des ressources	
Existant	Propositions d'amélioration
Un tel outil commun n'existe pas encore, mais il est souhaité par l'ensemble des personnes interrogées lors des entretiens.	- Créer un outil commun permettant de combiner la discipline et le type de données, et offrant également une fenêtre d'interrogation par mot du titre. ⇒ Le Virtual Electronic Resource Access (VERA) du MIT^{LXX} et surtout l'outil d'interrogation commun de Séville^{LXXI}.

Ergonomie et interactivité

Interactivité et personnalisation	
Existant	Propositions d'amélioration
Possibilité d'envoyer des commentaires mais pas de formulaires en ligne. Envoi automatique d'une lettre d'information aux membres de la BUNSA. Pas d'accès personnalisé aux ressources. Pas de possibilité d'exploiter directement les ressources consultées.	- Proposer des formulaires de suggestion en ligne ⇒ Princeton^{LXXII} et Portsmouth^{LXXIII}. - Proposer l'abonnement à une lettre d'information personnalisée. ⇒ Cela sera rendu possible par la création d'un accès aux ressources par discipline. - Rendre possible la création d'un profil de consultation. ⇒ Mise en place d'un outil du type <i>My Library</i> (Syracuse^{LXXIV}). - Rendre possible l'appropriation des ressources et leur exploitation. ⇒ enregistrement sur disquettes, envoi par mail. Mise en place des logiciels ProCite et EndNote (Montréal^{LXXV})

^{LXVII} <http://www.unice.fr/BU/sciences/Bipe.htm> (page consultée le 12/12/02)

^{LXVIII} <http://www.libr.port.ac.uk/subject.html> (page consultée le 12/12/02)

^{LXIX} http://bib.us.es/ayuda_invest/guiasmaterias.asp (page consultée le 12/12/02)

^{LXX} <http://libraries.mit.edu/vera> (page consultée le 12/12/02)

^{LXXI} http://bib.us.es/recursos/recursos_e.asp (page consultée le 12/12/02)

^{LXXII} <http://libweb.princeton.edu/services/requests.php> (page consultée le 12/12/02)

^{LXXIII} <http://www.libr.port.ac.uk/contact/index.html> (page consultée le 12/12/02)

^{LXXIV} <http://mylibrary.syr.edu/> (page consultée le 12/12/02)

^{LXXV} <http://www.bibliotheques.uqam.ca/procite/index.html> (page consultée le 12/12/02)

Ergonomie et navigation	
Existant	Propositions d'amélioration
Pas de barre de navigation (sauf au niveau des sections Droit et Médecine), ressources présentées sur une page unique.	- Ajouter une barre de navigation similaire à toutes les pages de la BUNSA. Barre inutile si elle ne concerne que les pages centrales, hors sections. - Alléger la page des ressources électroniques (ce que permettra notamment la création d'un outil commun ou d'un BiPe pour les bases de données). ⇒ Barre de navigation proposée par Princeton^{LXXVI}, page d'accueil des ressources électroniques de Séville^{LXXVII}.

Présentation et lisibilité

Lisibilité des informations	
Existant	Propositions d'amélioration
Page d'accès aux ressources très dense et peu hiérarchisée, couleurs sobres mais pas tristes, présentation sous forme de tableaux.	- Conserver la page unique mais l'alléger au niveau des bases de données (en remplaçant la liste alphabétique par une base de donnée) et des actualités (création d'archives). - Hiérarchiser les rubriques en ne mettant pas sur le même plan ressources, aide et actualités. - Conserver la présentation sous forme de tableaux, qui délimite bien l'espace.

Présentation et esthétique	
Existant	Propositions d'amélioration
Sobriété de la présentation, mais pas d'harmonie au niveau des pages, (absence de charte graphique).	- Créer une charte graphique à appliquer à toutes les pages BUNSA. Dans le cadre d'une restructuration graphique du site de l'UNSA, adopter sa graphie afin d'aller encore plus loin dans l'homogénéité des pages. ⇒ Choix graphiques de Séville^{LXXVIII}.

Au delà de l'intérêt que cette étude précise du site Web de la BUNSA comme outil de distribution de la documentation électronique peut avoir pour la bibliothèque même, elle peut servir de point de départ et d'exemple à une réflexion plus large sur ce que peut proposer tout site Web de bibliothèque universitaire qui souhaiterait améliorer la distribution de sa documentation électronique.

LXXVI <http://libweb.princeton.edu/electronic/> (page consultée le 12/12/02)

LXXVII <http://bib.us.es/> (page consultée le 12/12/02)

LXXVIII <http://bib.us.es/> (page consultée le 12/12/02)

III. Éléments de réflexion pour un service documentation électronique

Le site Web parfait n'existe pas : chaque SCD doit s'orienter dans la voie qui permet le plus d'adaptation à ses contraintes techniques et humaines, et aux caractéristiques de son public. Différentes « identités » de sites Web sont possibles, et c'est à chaque SCD d'affiner celle qui lui convient le mieux, comme on a essayé de le faire dans la partie précédente pour la BUNSA. Néanmoins, des éléments de réflexion communs peuvent être donnés afin de permettre à chaque SCD souhaitant faire de son site Web un outil de distribution efficace de la documentation électronique de s'interroger sur son statut actuel et les changements qui mériteraient d'être effectués. Or, cette réflexion passe par une redéfinition, à l'aune des spécificités de la documentation électronique, des notions de service et de public.

1. Redéfinir la notion de service

Ce travail de redéfinition n'est pas anecdotique, car on a par le passé reproché aux bibliothèques « ce « *fétichisme de l'Internet* » qui revient à accorder plus d'importance à l'outil en lui-même qu'aux services qu'il peut rendre réellement. Ce sont bien entendu ces services et les contenus qui doivent être prioritaires, au-delà du seul aspect de « vitrine » de chacun de ces sites »^{LXXIX}. Il convient donc de s'interroger sur le positionnement documentaire de son site Web, ainsi que sur la nature des services proposés et la façon dont ils sont offerts.

1.1. Le positionnement documentaire du service

Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université est la dernière étape d'un cheminement en trois temps.

A l'origine, le site Web des BU était conçu comme un service plaquette, aux simples fonctions descriptives : il s'agissait d'informer l'utilisateur sur les services offerts en interne par la bibliothèque, de communiquer sur la bibliothèque. L'information donnée est alors plus ou

^{LXXIX} France. Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999, p.26.

moins fournie, et se résume souvent à la retranscription pour le Web d'une version imprimée du guide de la bibliothèque ou du lecteur. Ce site vitrine, contenant description des composantes, des formations, actualités, plans d'accès, et description des services internes, s'est rapidement doublé d'une fonction bibliographique, avec un accès direct au catalogue, d'abord en mode telnet mais de plus en plus avec interface W3, et parfois application de la norme Z39.50 (qui permet l'interrogation d'un catalogue sans connaître les opérateurs de recherche). Le site n'est donc pas, à ce niveau, une valeur ajoutée par rapport aux services offerts par la bibliothèque dans ses murs. Il y a présentation et non transmission de l'information, on en reste à un niveau « à plat », passif, même si le catalogue en ligne peut être considéré comme la première ressource mise en ligne.

Dépasser ce stade revient à s'ouvrir sur le reste du Web, en pointant les ressources alternatives intéressantes pour l'utilisateur. Le site Web joue alors le rôle de passerelle, en offrant des liens vers des sites extérieurs spécialisés, en fournissant à l'utilisateur un point de départ pour explorer le Web. Il peut également proposer un Intranet, des supports informatiques et techniques, des informations en ligne actualisées, etc. « Ces fonctions témoignent d'une vision non plus autocentrée du site, mais d'une orientation dans laquelle le site universitaire facilite l'ouverture aux informations extérieures disponibles sur le net. Le site est une passerelle facilitant l'accès aux potentialités externes »^{LXXX}. A ce niveau, il commence à y avoir une réelle valeur ajoutée par rapport à ce que propose traditionnellement la bibliothèque, car est prise en compte « la possible réactivité de l'espace du réseau : l'écran n'est plus un équivalent de la feuille de papier de l'ancien guide du lecteur »^{LXXXI}. Néanmoins, le site demeure une simple passerelle, un instrument plus moyen que fin, une étape et non une fin en soi.

Faire de son site Web un outil de distribution au plein sens du terme, c'est à dire valable en soi, ne pointant plus les ressources mais les offrant directement, c'est atteindre un niveau dynamique, où le site Web devient support du service et service lui-même puisque, par le biais du site Web de la BU, l'utilisateur peut prendre connaissance du service et de son fonctionnement, tout en y ayant directement accès : le support devient alors service. L'interactivité et l'échange d'informations en deviennent la pierre angulaire. On y a tout à la fois accès à l'information de la façon la mieux adaptée à ses besoins et possibilité de se l'approprier. C'est le niveau des ressources électroniques en ligne, mais aussi des cours en ligne, messagerie, forums et

^{LXXX} Ministère de la recherche. *Les sites Web des universités*.

^{LXXXI} Gaëla BRU, Thomas JOUNEAU, Anne STENTA [et al]. *Essai de typologie des sites Web de bibliothèques*.

inscriptions en ligne. Il s'agit, en tirant partie des possibilités interactives de l'Internet, de proposer des services faciles, utiles et parfois même inédits. Cela conduit à positionner le SCD comme le principal pôle de l'activité électronique de l'université, et à renforcer par là même le lien entre le SCD et les acteurs de la recherche dans l'université. Le rôle du site Web peut alors devenir central : « la bibliothèque peut décider de faire du site le passage obligé de ses lecteurs : il est conçu comme le guichet qui donne accès à tous les services proposés par la bibliothèque »^{LXXXII} (suggestions d'achat, réservation de documents, prêt entre bibliothèques, demande de recherche documentaire), et à certains services inédits accessibles uniquement par le Web (accès réservé ou non à la documentation électronique, service d'alerte, appropriation des documents).

Savoir repérer le positionnement documentaire de son site Web est le préalable indispensable à toute évolution d'un service, car cela permet de mesurer les changements à accomplir aux vues de ses points forts et de ses faiblesses, de se donner des objectifs concrets. D'où l'importance de faire apparaître ce positionnement documentaire au niveau de sa politique éditoriale : une explicitation de ses missions et de ses objectifs, un questionnement sur le pourquoi et le comment de l'outil Web, sur le rôle qu'il joue ou est amené à jouer dans la politique documentaire de l'établissement permet d'ébaucher une réflexion salvatrice pour la bibliothèque toute entière.

1.2. Le contenu du service

Le site Web comme outil de distribution de la documentation électronique appartient donc au degré interactif et dynamique du positionnement documentaire. Mais il n'est rien sans un contenu solide, c'est à dire diversifié (tant au niveau de la quantité des ressources proposées que de leur nature) et de qualité (sélectionné et garanti par des professionnels, en accord avec les missions de la bibliothèque et son public). Or, le contenu proposé par un service documentation électronique, c'est à dire les ressources qui vont faire l'objet d'une distribution via le site Web de la bibliothèque, possède une triple diversité : de support, de nature et d'origine.

Au niveau du support, les documents numériques sont parfois matérialisés sur un *support* physique tels les cédéroms, ou peuvent n'avoir qu'une existence purement électronique et être véhiculés par le biais des réseaux. C'est au SCD de définir si les cédéroms sont indispensables à sa collection (c'est le cas lorsque les contenus qu'ils proposent ne sont pas encore disponibles en

^{LXXXII} Emmanuelle ASHTA. *Définir la politique éditoriale pour le site Web d'une bibliothèque.*

ligne) ou s'il peut en faire l'économie (au sens pécuniaire et technique du terme : la mise en place d'un réseau de cédéroms est coûteuse et techniquement difficile à gérer).

Mais « la diversité existe aussi au niveau du contenu, ces documents numériques pouvant être soit des répliques de documents imprimés, c'est à dire des documents de substitution, soit des documents originaux qui n'ont pas d'équivalent papier »^{LXXXIII}, ce qui est souvent le cas des périodiques électroniques. Dans le cas de répliques de documents imprimés, la version électronique permet une plus grande visibilité de l'ouvrage et une actualisation de ses informations (dans le cas des encyclopédies notamment), tout en facilitant le stockage et la conservation. Dans le cas de la version originale, c'est le seul moyen pour la bibliothèque de proposer le document à ses usagers.

Si l'on se place maintenant du côté de l'origine éditoriale des documents électroniques, une troisième sorte de diversité apparaît. Les ressources en ligne peuvent tout d'abord être achetées par la bibliothèque, que ce soit un achat définitif ou un abonnement provisoire. C'est le cas des bases de données et surtout des périodiques électroniques, dont l'abonnement est géré de plus en plus par des consortia (Couperin pour la BUNSA comme on a pu le voir précédemment), et qui permet aux établissements de proposer à leurs usagers un bouquet important de titres. Les SCD peuvent également penser à l'achat d'E-books, c'est à dire de monographies sous forme électronique, qui ne remplaceront certes pas les ouvrages papier mais contribueront à régler une partie des problèmes de nombre insuffisant d'exemplaires.

Mais le fond documentaire électronique ne se limite pas aux ressources achetées : il convient également de sélectionner et proposer à ses usagers des ressources « rapatriées », « alternatives », c'est à dire disponibles gratuitement sur le Web. Ce peut être des sites « à plat » (proposant de l'information), des sites portails (offrant des liens vers d'autres sites), des bases de données, des périodiques électroniques ou des monographies en ligne mis à la disposition de tous. Proposer un service « signets », c'est à dire des pages de liens permettant de répertorier des ressources Internet extérieures à la bibliothèque, s'inscrit dans une double perspective, « conforme aux missions du bibliothécaire : orienter voire former le lecteur en guidant ses premiers pas sur la toile, et lui offrir des références solides sur un réseau international où bien des informations sont invérifiables »^{LXXXIV}. Il s'agit de présenter des ressources contrôlées par des bibliothécaires qui connaissent leur domaine et son offre documentaire, et ce afin de guider

^{LXXXIII} Alain JACQUESSON, Alexis RIVIER. *Bibliothèques et documents numériques. Concepts, composantes techniques et enjeux*. p.15

^{LXXXIV} Isabelle BONTEMPS. *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens en bibliothèque ?*, p. 12

au mieux un lecteur souvent dépassé par la masse d'informations disponibles sur la Toile. C'est encore plus le cas pour un service « signets » de BU, puisque ses usagers (étudiants de DEUG à maîtrise, de troisième cycle, et enseignants-chercheurs) ont, plus que les autres, besoin d'informations spécifiques, validées, qu'ils puissent trouver rapidement et exploiter directement. Pour la bibliothèque, c'est aussi un moyen de ne pas isoler son site et d'exploiter la logique d'interconnexion et de partage du Web.

Troisième et dernière origine possible des ressources électroniques : les ressources produites en interne par la bibliothèque ou l'université. Du côté de la bibliothèque, on pense principalement aux documents relatifs à la formation des usagers et les bibliographies, mais aussi tout ce qui concerne les missions de la bibliothèque (politique documentaire, rapports d'activité) : leur mise en ligne est intéressante pour l'utilisateur mais aussi pour les professionnels des bibliothèques. La bibliothèque peut aussi numériser ses fonds (manuscrits, estampes, cartes, photos, documents sonores, archives, etc). « Les problèmes qui se posent sont liés à la conservation de ces collections : le souci de les préserver restreint de fait leur communication, leur diffusion, la facilité de les connaître et d'y accéder. L'amélioration de l'accès passe par la numérisation. La diffusion de versions numérisées permettrait aux utilisateurs de mieux connaître et utiliser ces documents, et aux établissements de conserver l'original dans de bonnes conditions sans restriction de communication (...) Un autre avantage réside dans la démocratisation de l'accès au patrimoine, qui n'est plus réservé à quelques chercheurs seulement, mais devient accessible à tous les publics. »^{LXXXV}. Au niveau des universités, une masse importante d'information scientifique est produite : articles, ouvrages, rapports de recherche, actes, mémoires et thèses, cours et documents pédagogiques... Cette information n'intéresse pas que la communauté universitaire mais peut également servir à des entreprises ou à des professionnels, dans le cadre de veille technologique ou de formation continue par exemple. C'est à la bibliothèque de donner une visibilité à cette production disséminée et mal connue du public, mais elle doit pour cela travailler en partenariat avec l'université et ses composantes, la centralisation de ces ressources étant de la compétence politique de l'université et leur mise à disposition du public de celle du SCD. D'où l'intérêt de concevoir ensemble une politique éditoriale explicite, qui précise le rôle de chacun. Dans le cadre de la diffusion électronique des thèses, par exemple, le SCD doit travailler de concert avec les écoles doctorales pour la mise en place d'un circuit de production

^{LXXXV} Rapport Van dooren

puis de diffusion électronique de la thèse, avec création de feuilles de style, de guide d'utilisation, de bordereaux électroniques de dépôt et de bases de données des thèses^{LXXXVI}.

Bien distribuer la documentation électronique de l'université passe donc par une connaissance claire de ces ressources, en terme de spécificité de support, de nature et d'origine, et une politique documentaire claire en matière d'acquisition. Une fois ce fond documentaire constitué, il s'agit de soigner la présentation et l'organisation de ces ressources.

1.3. Présentation et organisation du service

Bien que ce mémoire soit axé sur le *Front Office*, il convient de dire un mot sur l'organisation de la gestion des ressources au niveau du *Back Office*. Elle ne va pas, en effet, sans poser problème car elle demande, comme on l'a vu en première partie, une forte collaboration entre SCD, université et composantes de l'université (écoles doctorales, laboratoires de recherche, etc.), mais aussi entre les différentes composantes du SCD lui-même (bibliothèques de section, d'antennes disciplinaires). A ce niveau, la difficulté est d'agencer centralisation et décentralisation. La première est « nécessaire pour obtenir une cohérence d'ensemble, pour le respect des orientations stratégiques, des chartes graphiques, des processus de validation », la seconde « pour que les différentes entités soient partie prenante d'une dynamique de communication en produisant (ou proposant) du contenu utile pour l'entité et la globalité »^{LXXXVII}. L'exemple de Nice est à ce titre révélateur : le SCD s'est doté en 1997 d'un service « documentation électronique » afin de centraliser la gestion des ressources en ligne, les sections étant pour leur part responsables de leur politique documentaire et du choix des titres. Il essaie ainsi de marier centralisation et décentralisation. Sections et service central se réunissent une fois par trimestre, afin de s'informer des nouveautés et de l'avancée des abonnements, budgets, propositions d'achat. Mais les relations entre le service central et les sections sont parfois tendues. Les sections acceptent assez mal ce qu'elles vivent comme une intrusion dans leur autonomie, estimant que la pluridisciplinarité et l'éclatement géographique des sections impliquent des demandes et besoins très divers qui nécessitent une gestion personnalisée et non centralisée. Il y a « un décalage de perception » entre les deux, une identification plus difficile du côté des sections : c'est « le problème classique des services transversaux ». L'adhésion de tous à la stratégie générale est dure à obtenir, de même que la mise en place d'une charte

^{LXXXVI} Voir par exemple le circuit mis en place par l'Université de Marne la Vallée :

http://www.univ-mlv.fr/bibliothèque/bib_ligne/theses

^{LXXXVII} Ministère de la recherche. *Etude site web des universités*.

graphique respectée par tous et d'un outil commun de gestion des ressources électroniques. Le *Front Office* ne fait que refléter la gestion interne des ressources, et c'est pourquoi l'amélioration du site Web comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université passe par une gestion concertée et partagée des ressources, un projet commun soutenu par l'ensemble des composantes du SCD et de l'université. C'est pourquoi aussi elle est si délicate à réaliser.

Revenons maintenant au *Front Office* proprement dit. Comment mettre en valeur le service, les ressources et leur mode d'accès ? Au niveau de la mise en valeur du service « documentation électronique » même, tout commence par l'environnement du service, avec une bonne signalisation des pages du SCD au niveau de la page d'accueil de l'université, et des pages documentation électronique sur la page d'accueil de la bibliothèque. Cette visibilité peut être accrue grâce à la mise en place d'un moteur de recherche interne au site de l'université et de la bibliothèque. La mise en avant du service documentation électronique au niveau même de la page d'accueil de l'université est par contre déconseillé, dans la mesure où on le couperait ainsi de sa source, la bibliothèque, lui conférant une autonomie qu'il n'a pas. Le service gagnerait alors en lisibilité ce que les pages de la bibliothèque y perdraient en fréquentation. Pour ce qui est de la mise en valeur des ressources, un effort doit être fait pour aller vers une présentation unifiée et valorisante des ressources, afin de donner l'image d'un site homogène et cohérent. Services centraux et sections doivent respecter la même charte graphique afin d'offrir une présentation similaire de l'information. Il faut que rien ne gêne la lecture et l'appropriation de l'information par le lecteur. Penser notamment à^{LXXXVIII} :

- *L'alignement* : tous les éléments de l'écran ou de la page doivent être alignés entre eux, afin de créer des blocs d'information qui empêchent à l'œil du lecteur de s'égarer dans la page et structurent l'information.
- *Le contraste* : les éléments les plus grands et les plus gras sont ceux sur lesquels l'œil s'arrête en priorité. Et lorsque les éléments sont identiques, l'œil tend à se porter naturellement en haut à gauche de l'écran. Il faut donc faire attention au contraste et au positionnement des éléments sur la page, car ils créent une hiérarchie de valeurs.
- *La cohérence* : La répétition des couleurs, des fonds, des typographies et du positionnement des éléments donnent une cohérence aux pages et aux informations. D'où

^{LXXXVIII} Les consignes suivantes s'inspirent de ce qui est exposé dans le document de *Formation des auteurs à la conception d'un produit pédagogique multimédia interactif*, produit par le consortium EASI-ISAE (Université de Derby, janvier 1999).

l'importance d'une charte graphique respectée par l'ensemble des composantes du SCD, voire de l'université toute entière.

- *La sobriété* : les pages documentation électronique d'un site Web de SCD ont pour priorité l'information qu'elles proposent, c'est pourquoi la présentation de l'information ne doit pas « voler la vedette » à l'information elle-même, et divertir le lecteur. Il convient donc d'utiliser des couleurs sobres mais pas tristes (les tons pastels ou le blanc sont à ce titre recommandés), pas d'illustration ou d'animations superflues, éviter les effets sonores et les fonds d'écran qui noient le texte ou dont la couleur n'est pas compatible avec lui (du rouge sur du vert, par exemple). L'objectif doit être la lisibilité de l'information.

Au niveau de l'accès aux ressources, deux éléments sont à prendre en compte : la navigation et les modalités d'accès aux ressources. La métaphore de la navigation pour parler du cheminement qu'effectue l'utilisateur dans le site est en soi parlante : tout comme le navigateur, l'utilisateur a besoin d'outils pour bien naviguer et ne pas se perdre dans les méandres du site. Barre de navigation, plan du site et barre de progression sont autant de boussoles, compas et cartes qui vont lui permettre d'arriver jusqu'aux ressources électroniques dont il a besoin. D'eux dépendent la visibilité et donc la viabilité, comme on le disait en introduction, de l'ensemble des ressources. D'où l'importance d'une page d'accueil claire, proposant un menu principal que l'utilisateur pourra retrouver au niveau d'une barre de navigation qui l'accompagne tout au long de sa recherche, lui indiquant où il peut aller (grâce à des hyperliens permettant de se déplacer directement d'une rubrique à l'autre sans repasser par le menu de la page d'accueil). Une barre de progression est aussi bien utile : elle indique à l'internaute où il se trouve dans l'arborescence du site, et quel chemin il a parcouru. L'idéal est une barre qui associe progression et navigation. Un plan du site peut être ajouté, afin d'avoir une vision de l'arborescence complète. Enfin, il faut prévoir l'accessibilité pour les personnes non ou mal voyantes : penser à fournir systématiquement un équivalent textuel à chaque élément non textuel (photo, icône, logo), et à proposer l'option « texte uniquement », qui retranscrit l'intégralité de la page en texte^{LXXXIX}.

Une fois l'utilisateur arrivé au niveau des pages documentation électronique, il faut soigner la signalisation des ressources (afin que l'utilisateur sache exactement ce à quoi il a accès) et prévoir des modalités d'accès, donc de recherche, adaptées à la quantité d'information proposée. Ainsi,

^{LXXXIX} Pour en savoir plus sur les recommandations en terme d'accessibilité aux personnes empêchées, consulter le site de WAI (Web Accessibility Initiative) : <http://www.w3.org/WAI/> [page consultée le 16 décembre 2002]. Autre adresse utile : celle de BOBBY, outil analysant les pages Web de site dans l'optique de l'accessibilité aux personnes empêchées, en se référant aux critères de WAI. <http://bobby.watchfire.com/bobby/html/en/index.jsp> [page consultée le 16 décembre 2002].

si une vingtaine de bases de données peuvent être présentées sous forme de liste alphabétique, les 7000 périodiques proposés par la BUNSA ne pouvaient s'en contenter. Des outils doivent donc être créés pour stocker l'information et permettre une interrogation optimale des bases. On peut par exemple proposer des rubriques, qui effectuent ainsi un premier tri de l'information : en bases de données, périodiques électroniques, ouvrages de référence, signets, documentation produite par l'université, prépublications, etc. Mais de telles distinctions sont plus « bibliothéconomiques » que pratiques, et l'utilisateur attend avant tout un accès prenant en compte d'emblée ses besoins. Or, un usager de BU est caractérisé avant tout par la discipline qu'il étudie ou enseigne. C'est pourquoi un accès par discipline semble indispensable. Aux catégories fonctionnelles, il faut donc substituer ou du moins ajouter des catégories thématiques. Cela revient au final à penser un outil d'interrogation commun à toutes les ressources, permettant de combiner la discipline à une ressource particulière (bases de données, périodiques, etc.) ou à toutes les ressources, mais offrant aussi des accès plus précis : par titre, ISSN, mot clef ou mot du titre, ordre alphabétique, éditeur. A ce titre, l'outil proposé par la bibliothèque de l'université de Séville est un très bon exemple (voir p. 47), et le BiPe proposé par la BUNSA une bonne base de départ pour aller vers un tel outil.

Un *service* documentation électronique est donc un outil dynamique qui n'est plus seulement « un intermédiaire qui n'a pas de sens en soi^{XC} », comme on le définit habituellement, mais la coïncidence du support du service et du service lui-même. L'offre y est quantitativement et qualitativement variée, provenant aussi bien d'achat et d'abonnements que de ressources produites en interne ou rapatriées du Web. La notion de *Front Office* y est fondamentale : de la visibilité du service dépend sa viabilité, et c'est pourquoi la présentation et la navigation doivent particulièrement être soignées. Mais la cohérence du service dépend aussi d'une gestion partagée et concertée des ressources, donc d'un *Back Office* maîtrisé. Néanmoins, il n'y a de service que pour un public qui en a besoin. Quel public vise un service documentation électronique, et quelles fonctionnalités doit-il lui offrir afin de distribuer aux mieux ses ressources, c'est à dire afin de répondre au mieux à ses besoins ?

^{XC} J. GADREY. Le service n'est pas un produit : quelques implications pour l'analyse économique et pour la gestion. *Politique et management public*, mars 1991, pp. 1-24

2. Redéfinir la notion de public

Pour que le service se réalise, il faut qu'il y ait mise en contact, mise en relation entre le prestataire de service (la bibliothèque) et l'utilisateur. Et pour que cette rencontre réussisse, pour que l'utilisateur trouve dans le service des réponses à ses questions, il faut que la bibliothèque connaisse son public et ses spécificités afin de lui offrir des services personnalisés, c'est à dire répondant au mieux à ses besoins.

2.1. Connaître, élargir et fidéliser son public

Il n'est pas si facile de connaître le public d'un site Web et d'un service documentation électronique. Théoriquement, il s'agit pour un SCD des étudiants (les 1ers cycles dans une visée pédagogique, les autres plus dans une optique de recherche), enseignants chercheurs (le site web jouant le rôle d'outil de recherche), et personnel de l'université. Mais les réalités sont souvent toutes autres. A la BUNSA, par exemple, la documentation électronique est majoritairement utilisée par les troisièmes cycles et la recherche, et par les enseignants chercheurs^{XCI}. Les premiers cycles ne se sentent pas ou peu concernés. A cela s'ajoute un public distant, jusqu'à présent peu desservi par le SCD : IUP et Centres de Recherche à Sophia Antipolis, IUT dans ses différentes localisations. Cet exemple reflète une réalité partagée par beaucoup de SCD : un public de SCD est varié et la bibliothèque connaît assez mal ceux qui se connectent sur son site. Pour la documentation électronique, hors ressources gratuites, ce ne peut être qu'un public autorisé, donc des usagers de la bibliothèque. Mais il est également possible d'étendre son rayonnement au-delà de ses murs, et de donner à son site ou son service une dimension nationale voire internationale. Un service documentation électronique offre en effet des ressources pouvant intéresser des internautes du monde entier : sélection de signets, ressources produites en interne (thèses, prépublications, bibliographies, méthodologies), etc. Plusieurs types de publics peuvent être intéressés par un service documentation électronique, et des efforts spécifiques sont à fournir pour les attirer et les fidéliser :

- Les usagers de la bibliothèque (étudiants, enseignants-chercheurs, personnel de la bibliothèque) : ils ne vont pas systématiquement utiliser les ressources électroniques mises à leur disposition, comme le montre l'exemple de Nice. Des freins à l'utilisation existent, qu'ils soient techniques (pas assez de postes, mauvaise signalisation de la nature des postes et de la consultation qu'ils permettent) ou humaine (peu ou pas de connaissance du Web et des

^{XCI} Voir en annexe le compte rendu des entretiens menés avec les membres du personnel de la BUNSA.

ressources proposées). A ce niveau, il convient de soigner la signalisation des postes, de proposer de la documentation sur les ressources disponibles et leur mode d'interrogation, et d'offrir une formation aux usagers. Ce dernier point est fondamental : « la documentation électronique, qui demande beaucoup d'efforts de mise en place et d'apprentissage permet de redécouvrir l'importance de l'information et de la formation en direction des publics »^{XCII}. Sur place, une telle (in)formation est rendue possible avec la création de « points information » (qui offriraient une aide ponctuelle aux usagers, lorsqu'ils en ressentent le besoin), et l'insertion de cours de méthodologie et de recherche documentaire à partir des ressources électroniques proposées par le SCD sur le Web, au sein même des modules des premiers cycles, afin de les familiariser et de les initier aux ressources en ligne. « Le rôle du bibliothécaire est amené à se transformer en consacrant une plus grande partie de son temps à la formation des usagers [et à sa propre formation]. C'est une nécessité pour simplement rentabiliser les ressources et les services qu'offre la bibliothèque, c'est aussi un impératif si l'on souhaite que les étudiants acquièrent une autonomie réelle dans leur travail personnel et développent une approche critique des informations et des sources d'information »^{XCIII}.

- Les usagers de l'université hors SCD (doctorants, chercheurs, public empêché ou éloigné) : Pour eux, qui ne peuvent ou ne veulent pas se déplacer dans le SCD, l'information et la formation doivent se trouver directement sur le site. Le service documentation électronique doit pouvoir se concevoir comme un outil prêt à être utilisé, et c'est pourquoi il doit proposer parallèlement aux ressources elles-mêmes de l'information sur l'offre électronique en ligne, des méthodologies pour l'interrogation des bases et la recherche de périodiques. Afin de garder le contact avec ce public éloigné, une interactivité doit être mise en place : il faut que l'utilisateur puisse faire des suggestions, donner son avis, poser des questions et recevoir une réponse. Pour ce faire, on peut proposer des formulaires de suggestion ciblés selon les besoins (demande de renseignements, suggestion, plainte, etc.). Il faut également le tenir au courant des nouveautés, par le biais d'une rubrique réservée à cet effet sur les pages documentation électronique, mais aussi grâce à une lettre d'information, dont l'idéal serait qu'elle soit personnalisée : l'utilisateur pourrait cibler le type d'information qui l'intéresse (par discipline, type de donnée) et ne recevoir alors que les nouveautés ayant trait à ses besoins.

^{XCII} *Rapport d'activité 2000 du SCD de Nice – Sophia Antipolis*, p. 35.

^{XCIII} Rapport Van Dooren, introduction du programme 3.

- Les usagers hors SCD et université (internauts de France et du monde entier) : A l'aspect informatif (mettant particulièrement en avant le mode d'accès aux ressources : libre, réservé ou sur mot de passe, afin que l'internaute sache ce qu'il peut effectivement consulter) et interactif que l'on vient d'évoquer, on pourrait ajouter un aspect linguistique. Un accueil international permet d'ouvrir le service au-delà des murs du SCD, et même du pays. On peut alors penser à une rubrique contenant des informations dédiées aux visiteurs étrangers, en français et en anglais bien sûr, mais si le SCD s'inscrit dans un espace géographique particulier (Nice frontalière avec l'Italie, l'Alsace avec l'Allemagne, etc.), on peut également y ajouter une troisième langue, comme le font majoritairement les sites espagnols, qui proposent des informations en espagnol, anglais et catalan.

Au final, plusieurs degrés d'interactivité sont possibles, et c'est à la bibliothèque (en fonction de ses missions et moyens techniques et humains) de choisir celui qui lui convient le mieux :

- *La logique du « self-service »*^{XCIV} : l'offre documentaire est limitée à ce qui est proposé sur le site web, c'est à l'utilisateur de construire sa propre démarche informationnelle (d'où l'importance de la lisibilité du site : son fonctionnement doit être très clair, presque intuitif).

- *La logique de « l'assistance complémentaire »* : le recours à un contact direct (par messagerie) avec l'équipe du centre de documentation est prévu, voire favorisé (d'où une nécessaire disponibilité des documentalistes et mise en place de services complémentaires autour du site web : guide commenté du site, sessions de formation des utilisateurs, etc.).

- *La logique de « co-construction du site »* : il s'agit de valoriser la participation de l'utilisateur en lui proposant de contribuer lui-même à l'alimentation du site, par l'analyse de documents recensés sur le site, ou des commentaires sur d'autres sites visités. Penser alors à la création de formulaires en ligne adaptés aux besoins de l'utilisateur.

L'offre documentaire électronique et sa mise à disposition doivent ainsi être définies en fonction des besoins et attentes des utilisateurs, ce qui implique de prendre en compte la triple sphère d'influence du service que l'on vient d'évoquer (public interne à la BU, interne à l'université seule, extérieur). Mais on peut aussi aller plus loin, et passer d'une offre semi personnalisée (qui prend en compte des groupes d'utilisateurs) à un service « à la carte », basé sur une connaissance individuelle de l'utilisateur.

^{XCIV} Florence MUET. Positionnement marketing du site Web documentaire, pp.34-35

2.2. Personnaliser ses services

Le web donne l'opportunité de passer à un stade plus avancé d'individualisation de l'offre d'information. L'utilisateur peut assurer lui-même la personnalisation du service documentation électronique, en construisant son propre parcours, sa propre base d'information.

Cette personnalisation peut commencer par la création de rubriques ciblées dès la page d'accueil : premiers cycles, troisième cycle et recherche, enseignants chercheurs, professionnels des bibliothèques, entreprises. Chaque rubrique mettrait en avant l'information et les ressources utiles à ce type de public. A cette distinction de niveau peut s'ajouter une spécificité disciplinaire, d'où l'importance de créer un outil d'interrogation des ressources qui permette un accès par discipline : c'est un pas énorme vers la personnalisation d'un service documentation électronique. De telles différenciations sont particulièrement faciles à mettre en place au niveau d'une sélection de signets^{XCV}. L'avantage d'une telle personnalisation est double : la bibliothèque offre à l'utilisateur des ressources ciblées qui gagnent ainsi en visibilité (moins de bruit, plus de pertinence), et l'utilisateur gagne en autonomie grâce à la création de son propre parcours informationnel.

Mais on peut aller plus loin et proposer à l'utilisateur de façonner le site Web de la BU et les services qu'il propose en fonction de ses besoins. C'est ce que permet le service *My Library*^{XCVI}, qui se présente comme un outil d'intégration des services, notamment *MyLinks* et *MyUpdates*. *MyLinks* permet à l'utilisateur de créer dans un dossier personnel des raccourcis vers ses ressources préférées, qu'il s'agisse de sites web extérieurs à la bibliothèque ou de ressources propres à la bibliothèque, bases de données, catalogues, cédérom, etc. *MyUpdates* gère quant à lui les « nouveautés » (nouvelles acquisitions de la bibliothèque) en les communiquant de façon ciblée à tel ou tel chercheur en fonction de ses centres d'intérêts connus. Au final, l'utilisateur peut choisir plusieurs options personnalisables qui lui permettent de créer une sorte de filtre de l'information, évitant ainsi le bruit. Il peut définir et réorganiser l'information, créer une nouvelle page d'accueil à la bibliothèque qui prennent en compte ses besoins. « Le développement d'une architecture de ce type nécessite l'alimentation d'une base de données. Il convient cependant d'être sensible au contexte nord-américain de ces projets. Les bibliothèques

^{XCV} C'est ce qui m'a été donné de faire au cours de la partie pratique de mon stage d'étude : j'ai réorganisé les signets de la section Sciences de la BUNSA, en allant vers une personnalisation des rubriques (accès aux liens par discipline et par niveau d'étude, et fiche signalétique pour chaque lien précisant notamment le public visé). Ce travail est disponible sur le rapport de stage : *la section Sciences du SCD de Nice*, pp. 18-22.

^{XCVI} Adresses utiles et renseignements plus détaillés disponibles en annexe.

qui les développent ont des moyens que n'ont pas les bibliothèques universitaires françaises, tout en desservant un public moins nombreux »^{xcvii}.

Une fois l'information pertinente atteinte, plus aisément grâce aux services de personnalisation que l'on vient d'évoquer, l'utilisateur doit pouvoir se l'approprier « physiquement », en l'enregistrant sur disquette, en se l'envoyant par mail ou tout simplement en l'imprimant. Mais une appropriation « intellectuelle » de l'information est également possible, grâce à un logiciel permettant de prendre des notes directement sur écran ou de créer une base de documents et de les modifier (comme le permet notamment *Lotus Note*). Il existe également des logiciels de gestion de références bibliographiques appelés *EndNote* et *ProCite*^{xcviii}, permettant de conserver, à partir des données extraites de bases de données ou de catalogues de bibliothèques, ou inscrites individuellement, les références bibliographiques pertinentes et de les utiliser par la suite pour constituer des bibliographies, ou les insérer comme notes en bas de page lors de la rédaction d'un texte. L'utilisateur peut ajouter à ces références des résumés critiques et des notes de lecture, et passer du stade passif où il reçoit l'information à celui dynamique où il se la réapproprie, la transforme, l'insère dans son projet de recherche.

Avec ces outils de personnalisation, le site Web devient un outil de distribution au plein sens du terme : il se transforme pour l'utilisateur en véritable outil de travail calqué sur les besoins des utilisateurs qu'il sert. C'est là tout l'intérêt de la documentation électronique sur l'imprimé : la puissance informatique permet de la repérer, de l'emmagasiner, de la transférer et de la manipuler avec beaucoup plus de facilité tout en permettant d'y accéder à distance. Elle peut être consultée par plusieurs en simultanéité, chacun se l'appropriant de façon singulière. Par contre, le document imprimé est plus facile à consulter en tout lieu et en toutes occasions, aucune infrastructure matérielle ou logicielle n'étant requise. Cet avantage rend la formation des usagers beaucoup plus simple, les techniques informatiques n'ayant pas à être maîtrisées. D'où l'importance de penser l'offre numérique en complémentarité et non en remplacement de l'offre papier.

2.3. Tableau récapitulatif

Si nous reprenons les 4 objectifs que se doit de remplir un site Web outil de distribution de la documentation électronique (voir I.1.4 : La notion d'outil de distribution), nous pouvons désormais y apporter les solutions suivantes :

^{xcvii} MORIN Nicolas. Boîte à outils pour un site Web de bibliothèque universitaire.

^{xcviii} Adresses utiles et renseignements plus détaillés disponibles en annexe.

OBJECTIFS	MOYENS
Renseigner l'utilisateur	- Donner une bonne visibilité au service (depuis la page d'accueil de l'université pour la BU et de la bibliothèque pour la documentation électronique). - Renseigner l'utilisateur étranger par une rubrique adaptée (choix de l'information, langue du texte). - Tenir l'utilisateur au courant des nouveautés (rubrique actualité, service d'alerte plus ou moins personnalisé). - Rendre possible une interactivité avec l'utilisateur grâce à des formulaires de suggestion, des encouragements à donner son avis. - Mettre en ligne la politique documentaire de l'établissement en matière de documentation électronique.
Le guider dans les pages	- Soigner la navigation (prévoir des barres de navigation et/ou de déplacement, un plan du site, un moteur de recherche interne). - Soigner la présentation du service (alignement, contraste, cohérence, sobriété). - Soigner la signalisation des ressources (accès libre, réservé ou sur mot de passe ; texte intégral, résumé, sommaire, extraits ; etc.). - Permettre une personnalisation de la page d'accueil de la bibliothèque et des services qu'elle propose (<i>My Library</i>).
Lui permettre de trouver et de récupérer l'information	- Offrir des services variés quantitativement et qualitativement, notamment des ressources produites en interne. - Offrir de multiples modalités de recherche (par discipline, type de données, auteur, titre, ISSN, mots du titre, mots clef, ordre alphabétique, éditeur), si possible synthétisées sous forme d'un outil commun. - Proposer conjointement les ressources gratuites récupérées sur le Web et les ressources auxquelles la bibliothèque est abonnée, mais soigner leur signalisation, c'est à dire leur différenciation. - Rendre possible l'enregistrement sur disquette, l'envoi de l'information par mail et l'impression si l'éditeur l'autorise.
Lui permettre de l'exploiter directement	- Rendre possible la prise de note directe sur écran (logiciel <i>Lotus Note</i> par exemple, ou simple bloc note sur écran). - Offrir des logiciels de gestion des données type <i>End Note</i> et <i>ProCite</i>.
Enfin, moyen commun à tous ces objectifs : la formation, des usagers et du personnel, par méthodologies et cours, en ligne et en présentiel.	

Ces différents moyens sont à agencer à l'existant, aux missions et aux moyens techniques et humains de chaque bibliothèque souhaitant évoluer dans son positionnement documentaire et aller vers une meilleure distribution de sa documentation électronique.

Conclusion

L'avènement de la documentation électronique en bibliothèque universitaire a entraîné de profonds changements sur la conception d'une bibliothèque, sur l'offre de service et le partage des ressources budgétaires. SCD et composantes de l'université doivent travailler de concert pour aller vers une mutualisation et un co-financement des ressources documentaires. Politique documentaire et d'acquisition doivent désormais être mise en œuvre à l'échelle de l'université toute entière, voir même au-delà dans le cadre des consortia.

Les sites Web des SCD, jusqu'alors souvent simples sites « vitrine » à vocation informative, deviennent les outils de distribution de cette documentation électronique, lieu où se superposent support du service et service lui-même. Leur positionnement documentaire en est bouleversé : de fonction plaquette voire passerelle, ils passent à une fonction dynamique et interactive, grâce à laquelle l'utilisateur peut accéder facilement et de façon personnalisée à l'information dont il a besoin, puis s'approprier cette information pour l'intégrer à son projet de recherche. Faire de son site Web un outil de distribution au plein sens du terme est un travail de longue haleine, qui demande un investissement fort de la part de tous les membres du personnel, une alliance et un travail en commun parfois inédit pour certaines structures. C'est ce qui ressort de l'étude des sites Web des BU, menée dans ce mémoire. Si les pays anglo-saxon et l'Espagne rentabilisent au maximum leur site Web et l'interactivité et la personnalisation que rend possible Internet, la France est en retard, et sous-exploite ses sites Web de BU. Si la BUNSA tire son épingle du jeu au niveau national, elle a encore beaucoup à faire pour atteindre le niveau de certains sites de référence étudiés ici. Les réalisations sont bien sûr proportionnelles aux missions et aux moyens techniques et humains dont disposent les bibliothèques : du *Back Office* dépend le *Front Office*. C'est pourquoi ce mémoire est plus conçu comme un élément de réflexion pour les BU que comme une boîte à outils. Des solutions sont certes proposées pour faire évoluer sa distribution de la documentation électronique vers plus de souplesse et d'adaptabilité aux besoins des usagers, mais la pertinence ou non de leur mise en pratique ne peut se concevoir qu'au niveau d'une structure particulière et de ses impératifs politiques, documentaires et budgétaires.

Au final, il ne s'agit en rien d'un plaidoyer pour un tout numérique en bibliothèque. L'opposition entre papier et numérique n'est que factice : « le développement des nouvelles technologies dans les bibliothèques universitaires ne relève pas d'une alternative entre la bibliothèque matérielle et la bibliothèque immatérielle, mais plutôt de la nécessaire adaptation de l'université à un nouveau média et à de nouveaux produits »^{XCIX}. L'objectif n'est pas une priorité du numérique sur le papier, mais une complémentarité entre les deux supports, la volonté de diversifier son offre et ses services pour répondre encore mieux aux besoins des usagers. Faire de son site Web un outil de distribution efficace de la documentation électronique de l'université permet au final à la bibliothèque de se repositionner, de repenser son action et son rayonnement, en se donnant l'opportunité d'améliorer les services existants et d'en proposer de nouveaux. La bibliothèque devient alors le foyer central où convergent l'écrit et le numérique, le lieu stratégique où le public peut apprendre à travailler sur les sources d'information quel qu'en soit le support.

^{XCIX} Rapport Van Dooren.

Bibliographie

Internet, sites web de bibliothèque et politique documentaire

ASHTA, Emmanuelle. *Définir la politique éditoriale pour le site Web d'une bibliothèque.* Mémoire d'Etude diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 1999. 63 p. [en ligne]

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/ashta.pdf> (Page consultée le 25 novembre 2002).

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE NICE SOPHIA ANTIPOLIS (DIRECTION). *Rapport d'activité 2001.* Nice : Direction de la bibliothèque de l'université de Nice -Sophia Antipolis, 2001. 102 p.

BONTEMPS Isabelle. *Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque ?* [en ligne] Mémoire d'étude diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 1998, 67 p. [en ligne]

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/bontemps.pdf> (page consultée le 19 novembre 2002).

CARACO, Alain (sous la dir. de). *Intégrer les ressources d'Internet dans la collection.* Villeurbanne : ENSSIB, 2000. 223 p. (Collection la boîte à outils)

FALK, Howard. Projecting the library onto the web. *The electronic library*, décembre 1999, vol. 17, n° 6, p. 395-399.

FINGERHUT, Michel. Le site web de la bibliothèque considéré comme un espace. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, t.45, n°3, p.79-82.

GOURDET, Geneviève. KLEE, Louis. Politique documentaire : la mutualisation et le financement des ressources documentaires à l'université de Nice-Sophia Antipolis. *Arabesque*, avril/mai/juin 2002, n° 26, p. 9-11.

GOURDIER, Annie. MAISONNEUVE, Marc (étude rédigée par). *Communiquer les publications multimédia en bibliothèque et centre de documentation. Description des systèmes de gestion des ressources électroniques.* Paris : ADBS éditions, 2000, 160 p.

HUDON, Michèle. Structuration du savoir et organisation des collections dans les répertoires du web. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, n°1, p. 57-62.

JACQUESSON, Alain. RIVIER, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques. Concepts, composantes techniques et enjeux.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999, 377 p.

JOLLY, Claude. Bibliothèques Universitaires : regard sur les changements. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 6, p. 50-54.

KLEE, Louis. Une expérience de terrain en France. Impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation. Premier Bilan sur les tendances de l'université de Nice. Communication au congrès de l'ADBU, septembre 2000, 5 p.

[en ligne] http://www-sv.cict.fr/adbu/actes_et_je/je2000/klee.html (page consultée le 15 décembre 2002).

LE CROSNIER, Hervé. Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques : éducation populaire et formation permanente. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°3, p.18-26

LE CROSNIER, Hervé. L'hypertexte en réseau : repenser la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n° 2, 13 p.

LERESCHE, Françoise. MOLLINE, Frédérique. La politique documentaire du SCD Lyon 3. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, n° 44, p. 20-26

LUPOVICI, Catherine. De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique, continuité et rupture. *Documentaliste de l'information*, 2000, vol. 37, n° 5-6, p. 286-297

MORIN, Nicolas. *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire.* Mémoire d'Etude diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2000. 76 p. [en ligne]
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/morin.pdf> (Page consultée le 25 novembre 2002)

MUET, Florence. La bibliothèque en tant qu'organisation de services. In SALAUN, Jean-Michel [sous la dir. de]. *Economie et bibliothèques*, Paris : Le cercle de la Librairie, 1997, p. 47-57.

MUET, Florence. Positionnement marketing du site web documentaire. In LE MOAL, Jean-Claude. HIDOINE, Bernard. *Créer et maintenir un service web.* Pau, Paris : ADBS Editions, cours INRA 28 septembre-2octobre 1998, 1999, p. 13-39.

MULLER, Catherine. SCD et Université. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n° 2, p. 120-122

ROUHET, Michèle [sous la dir. de]. *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques.* Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1999, 386 p.

STOVER, Mark. Library Web Sites. *Computers in Libraries*, nov/dec 1997, p. 55-57.

Typologie et étude de sites web de bibliothèque

BONTEMPS, Isabelle .CEDELLE, Laure. LE GUILLOU, Yves. [et al]. *Le site Web du SCD Lyon 3 : bilan et restructuration.* Rapport de gestion de projet diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 1998. 119 p.

BRU, Gaëla. JOUNEAU, Thomas. STENTA, Anne. [et al]. *Essai de typologie des sites web de bibliothèques.* Rapport de gestion de projet diplôme de

conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2001. 109 p. [en ligne]
<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-RECH-16.pdf> (Page consultée le 25 novembre 2002)

DE COCCOLA, Cécile. JAY, Karine. KHAMKHAM. [et al]. *Le site web du service commun de la documentation de l'université Jean-Monnet de Saint-Etienne : bilan et restructuration*. Rapport de gestion de projet diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 1999. 120 p.

KESSLER, Jack. Les bibliothèques françaises en ligne. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, t. 47, p. 10-31.

LAHARY, Dominique. Les bibliothèques françaises sur Internet : petite typologie. *Bulletin d'Information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1997, n°174, p. 122-123.

Ministère de la recherche. *Etude des sites web des universités, juin 2000*. In Ministère de la recherche, Direction de la technologie. *Site Educnet*, [en ligne]
<http://www.educnet.education.fr/superieur/web-u.htm> (page consultée le 18 septembre 2002).

MOLLINE, Frédérique. L'offre électronique au SCD Lyon 3 : un contexte en pleine évolution. *Bulletin des Bibliothèques de France* 1997, t. 42, n°3, p. 25-30.

VAN DOOREN, Bruno. *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies*. Site du Ministère de l'Education Nationale, de la recherche et de la Technologie [en ligne]
<http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/default.htm> (page consultée le 13 décembre 2002).

Evaluation des sites web

AUBERT, Séverine. LAMY, Jean-Philippe. *L'évaluation des sites Internet : quels points de vue ? Quels critères ?* Mémoire de recherche diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2001. 50 p.

BASSET, Hervé. *Sélection et évaluation des sites web scientifiques.* Mémoire de maîtrise NTIDE : Université de marseille, 2000. 108 p. [en ligne]

http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/memoire_herve.pdf (Page consultée le 25 novembre 2002)

KLYMUS, Maria. *Critères d'évaluation des sites web du secteur de la santé* Mémoire d'Etude diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2001. 79 p. [en ligne]

<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-RECH-03.pdf> (Page consultée le 25 novembre 2002)

NOEL, Elisabeth. Sélectionner des sites Internet. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 1, p. 96-104.

Table des annexes

LISTES DES SITES DE BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES CONCERNÉS PAR LA SÉLECTION	I
LISTE DES 294 BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES CONCERNÉES PAR LA PREMIÈRE ÉTAPE DE SÉLECTION	I
LISTE DES 70 SITES DE BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SÉLECTIONNÉS AU TERME DE LA 1 ^{ÈRE} ÉTAPE DE SÉLECTION	XII
GRILLES D'ÉVALUATION CONSULTÉES POUR LA RÉALISATION DE LA GRILLE 2	XIV
EXPLICITATION DE LA GRILLE DE SÉLECTION 2	XVI
STATISTIQUES DES RÉSULTATS DE LA SÉLECTION 2	XXVI
SYNTHÈSE DES ENTRETIENS EFFECTUÉS AUPRÈS DU PERSONNEL DE LA BUNSA	XXXVI
ENTRETIENS AVEC LES RESPONSABLES DOCUMENTATION ELECTRONIQUE ET SITE WEB DE LA BUNSA	XXXVI
ENTRETIENS AVEC LES RESPONSABLES AIDE/(IN)FORMATION DU PUBLIC	XLVII
LES OUTILS DE GESTION ET DE PERSONNALISATION	LI
LES LOGICIELS <i>ENDNOTE</i> ET <i>PROCITE</i>	LI
L'INTERFACE <i>MYLIBRARY</i>	LII

Listes des sites de bibliothèques universitaires concernés par la sélection

Liste des 294 bibliothèques universitaires concernées par la première étape de sélection

Méthode de sélection initiale

- Pour les sites français, la référence a été la liste du Ministère de la Jeunesse, de l'Education Nationale et de la Recherche^C. Elle recense les sites de 88 bibliothèques universitaires et interuniversitaires. Notre visite des sites s'est limitée à ces bibliothèques centrales : elle n'a pas concerné les différentes bibliothèques de section, car le chiffre passait alors de 88 à près de 280. Le service « documentation électronique » du SCD de Nice étant fédérateur des différentes antennes disciplinaires, ce qui nous intéresse dans cette sélection est de repérer les sites similaires, qui offrent un service « documentation électronique » commun aux sections. En ce qui concerne les sites des grandes écoles et IUT, ils sont près de 300. Nous avons donc choisi d'en visiter uniquement 11 : les 10 conseillés par l'ENS de Lyon dans sa rubrique « Ressources Internet » consacrée aux serveurs des Grandes Ecoles^{C1} ainsi que le propre site de l'ENS de Lyon. Ce dernier est en effet la seule Grande Ecole à proposer une telle liste, qui m'est apparue pertinente après une visite rapide des sites proposés. Le nombre total de sites français visités se monte ainsi à 99.

^C disponible à l'adresse suivante : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/> (page consultée le 16 décembre 2002).

- Pour les sites belges, compte tenu de leur nombre peu élevé (19), ils ont tous été visités. La liste à laquelle nous nous sommes référés se trouve sur le site de la Faculté Universitaire des Sciences Agronomiques de Gembloux, en Belgique^{CI}.
- Pour les sites québécois (19 au total), il a aussi été fait le choix d'une visite exhaustive. La liste utilisée a été récupérée sur le site de l'université du Québec à Trois-Rivières^{CII}.
- Pour les 57 sites espagnols, une visite exhaustive a également été possible. La liste est celle fournie par le site de l'Académie de Nancy-Metz^{CIV}.
- Pour les sites américains une pré-sélection a été nécessaire, afin de passer des quelques 900 sites existant à une cinquantaine. L'interrogation de Google à partir des mots clefs français « université américaine », « site web université américaine » ou encore « bibliothèque universitaire américaine » et « sites web de bibliothèque » et leurs équivalents anglais (« american university », « american university web site », « american university library », « library web site ») n'ayant rien donné de concluant, nous nous sommes rabattus sur la sélection faite par le moteur de recherche de la New York Public Library^{CV}. Lorsqu'on lance la recherche à partir du mot « university », 47 sites d'universités américaines apparaissent. L'intérêt de cette sélection vient de ce que le moteur de recherche de la New York Public Library sélectionne ces sites pour leur intérêt propre (ressources électroniques, qualité des liens, caractère interactif, etc.) et non pour la renommée de l'université qui les a créés.
- Pour les sites britanniques, nous avons utilisé la pré-liste proposée par Grande-Bretagne.net^{CVI}, site créé par un professeur d'histoire et centré sur l'histoire contemporaine de la Grande Bretagne. Cette liste comporte 53 des principaux sites d'universités britanniques. La totalité des sites (139) était trop élevée pour tous les visiter.

Détail des sites

Page suivante, la liste des 297 sites de bibliothèques universitaires concernés par la première étape de sélection. L'ensemble des URL ont été consultées le 13 décembre 2002.

CI <http://www.ens-lyon.fr/Bibli/Technique/serv-instit.htm> (page consultée le 19 novembre 2002).

CII <http://www.fsagx.ac.be/fac/fr/autresserveurs/univbelge.asp> (page consultée le 8 novembre 2002).

CIII <http://www.uqtr.ca/Bottin/univ.shtml> (page consultée le 19 novembre 2002).

CIV <http://www.ac-nancy-metz.fr/enseign/espagnol/univespa.htm> (page consultée le 19 novembre 2002).

CV rubrique « search the Internet » : <http://www2.nypl.org/home/branch/links/> (page consultée le 19 novembre 2002).

CVI <http://grande-bretagne.net/univbrit.htm> (page consultée le 25 septembre 2002).

UNIVERSITES FRANCAISES	URL
SCD de l'Université de Provence Aix-Marseille I	http://www.up.univ-mrs.fr/bup/
SCD de l'Université d'Aix-Marseille II	http://bu2.timone.univ-mrs.fr/
SCD de l'Université d'Aix-Marseille III	http://www.univ.u-3mrs.fr/~ad001w00/structure/Ab70001.html
SCD de l'Université de Picardie (Amiens)	http://www.bu.u-picardie.fr/
SCD de l'Université d'Angers	http://buweb.univ-angers.fr/
SCD de l'Université des Antilles et de la Guyane	http://www.univ-ag.fr/buag/
Bibliothèque de l'Université d'Artois	http://www.bu.univ-artois.fr/
SCD de l'Université d'Avignon	http://www.bu.univ-avignon.fr/uavg/Integration/ABV/framesetPortail.asp
Bibliothèque de l'Université de technologie de Belfort-Montbéliard	http://www.utbm.fr/BIBLIOTHEQUE/bibliottheque.html
SCD de l'Université de Franche-Comté (Besançon)	http://scd.univ-fcomte.fr/
SCD de l'Université de Bordeaux I	http://doc.bx1.u-bordeaux.fr/
SCD de l'Université de Bordeaux II	http://www.u-bordeaux2.fr/biblios.html
SCD de l'Université de Bordeaux III	http://www.montaigne.u-bordeaux.fr/Ress.html
SCD de l'Université de Bordeaux IV	http://www.montesquieu.u-bordeaux.fr/main6.html
SCD de l'Université de Bretagne Occidentale	http://www.univ-brest.fr/S_Commun/Biblio/
SCD de l'Université de Bretagne Sud	http://www.bu.univ-ubs.fr/
SCD de l'Université de Caen	http://www.unicaen.fr/unicaen/fbiblio.shtml
SCD de l'Université de Savoie (Chambery)	http://bib.univ-savoie.fr/
Bibliothèque municipale et interdisciplinaire de Clermont-Ferrand	http://bmiu.univ-bpclermont.fr/sommaire.htm
SCD de l'Université de Technologie de Compiègne	http://www.utc.fr/butc/
SCD de l'Université Pascal Paoli (Corse)	http://www.univ-corse.fr/vieuniv/BU.htm
SCD de l'Université de Bourgogne (Dijon)	http://zenon.u-bourgogne.fr/accueil.htm
SICD Université de Grenoble I et INPG	http://www.ujf-grenoble.fr/BUS/
SICD Universités Grenoble II et III	http://sicd2.upmf-grenoble.fr/
SCD de l'Université de la Réunion	http://bu.stdenis.univ-reunion.fr/
Bibliothèque de l'Université de la Rochelle	http://www.univ-lr.fr/vie_etudiante/bu/
SCD de l'Université du Havre	http://gromit.univ-lehavre.fr/bibleHavre/accueil.asp
SCD de l'Université du Maine (Le Mans)	http://bu.univ-lemans.fr/
SCD de l'Université des Sciences et Techniques (Lille I)	http://ustl.univ-lille1.fr/ustl/bibliotheques/scd.htm
SCD de l'Université du Droit et de la Santé (Lille II)	http://wwwscd.univ-lille2.fr/
SCD de l'Université Charles de Gaulle (Lille III)	http://www.scd.univ-lille3.fr/scd.html
SCD de l'Université de Limoges	http://www.unilim.fr/scd/
Bibliothèque de l'Université du Littoral	http://www.univ-littoral.fr/bu.htm
SCD de l'Université Claude Bernard (Lyon I)	http://buweb.univ-lyon1.fr/

SCD de l'Université Louis Lumière (Lyon II)	http://scdinf.univ-lyon2.fr/
SCD de l'Université Jean Moulin (Lyon III)	http://www-scd.univ-lyon3.fr/
Service Interétablissement de coopération documentaire Lettres et Sciences Humaines de Lyon	http://osiris.ens-lsh.fr/sicd/
SCD de l'Université de Metz	http://www.scd.univ-metz.fr/
Bibliothèque interuniversitaire de Montpellier	http://www.sup.adc.education.fr/bib/FnSvr.htm
SCD de l'Université de Haute-Alsace (Mulhouse)	http://www.bu.univ-mulhouse.fr/
SCD de l'Université Henri Poincaré de Nancy I	http://scd.uhp-nancy.fr/
SCD de l'Université de Nancy II	http://www.univ-nancy2.fr/webbib/
SCD Institut National Polytechnique de Lorraine	http://www.scd.inpl-nancy.fr/
SCD de l'Université de Nantes	http://www.scd.inpl-nancy.fr/
SCD de l'Université de la Nouvelle-Calédonie	http://www.univ-nc.nc/BU/
SCD de l'Université d'Orléans	http://web.univ-orleans.fr/SCD/
SCD Université de Pau et des Pays de l'Adour	http://www.univ-pau.fr/SCD/
SCD de l'Université de Perpignan	http://www.univ-perp.fr/scms/bu/buweb.htm
SCD de l'Université de Poitiers	http://www-bu.univ-poitiers.fr/
Bibliothèque de l'Université de Polynésie Française	http://www.upf.pf/b_u/b_u.htm
SCD de l'Université de Reims Champagne Ardenne	http://www.univ-reims.fr/URCA/BU/
SCD de l'Université de Rennes I	http://www.scd.univ-rennes1.fr/
SCD de l'Université de Rennes II	http://www.uhb.fr/scd/
SCD de l'Université de Rouen-Haute-Normandie	http://www.univ-rouen.fr/univ/Services/Periodique/index.html
SCD de l'Université de Saint-Etienne	http://www.univ-st-etienne.fr/scdoc/
Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg	http://www-bnus.u-strasbg.fr/
SCD de l'Université de Strasbourg I	http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/
SCD de l'Université Marc Bloch de Strasbourg II	http://www-scd-umb.u-strasbg.fr/
SCD de l'Université de Strasbourg III	http://www-urs.u-strasbg.fr/scd/index.htm
SCD de l'Université de Toulon et du Var	http://www.univ-tln.fr/Services/Serv_Adm/Bu/menu_BU.html
SICD de Toulouse	http://www.biu-toulouse.fr/sicd/index.htm
SCD de l'Université des Sciences Sociales (Toulouse I)	http://www.biu-toulouse.fr/uss/scd/
SCD de l'Université de Toulouse Le Mirail (Toulouse II)	http://www.biu-toulouse.fr/utm/index.htm
SCD de l'Université Paul-Sabatier (Toulouse III)	http://www.biu-toulouse.fr/ups/index.htm
SCD Institut National Polytechnique de Toulouse	http://www.univ-inpt.fr/~scd/pa1.html
SCD de l'Université François Rabelais (Tours)	http://www.scd.univ-tours.fr/
SCD de l'Université de Technologie de Troyes	http://www.utt.fr/bibliotheque/BienvenueAuSCD.php?rub=01
SCD de l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambresis	http://www.univ-valenciennes.fr/Biblio/reseau_documentaire.html
SCD l'Université Panthéon-Sorbonne Paris I	http://bib.univ-paris1.fr/
SCD de l'Université de Droit, Economie et	http://bib.u-paris2.fr/

Sciences Sociales Paris II	
SCD de l'Université de la Sorbonne-Nouvelle Paris III	http://bucensier.univ-paris3.fr/
SCD de l'Université de Paris-Sorbonne Paris IV	http://www.paris4.sorbonne.fr/html/biblio/index.htm
SCD de l'Université de Paris V	http://www.bu.univ-paris5.fr/
SCD de l'Université de Paris VI	http://scdm.bum.jussieu.fr/
Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine	http://www-bsg.univ-paris1.fr/home.htm
Bibliothèque Interuniversitaire de Pharmacie	http://www.biup.univ-paris5.fr/
Bibliothèque Interuniversitaire Scientifique	http://bleuet.bius.jussieu.fr/
SCD de l'Université Denis Diderot Paris VII	http://www.sigu7.jussieu.fr/comm/bibli7C.htm
SCD de l'Université de Paris-Vincennes Paris VIII	http://www-bu.univ-paris8.fr/Pub/index.html
SCD de l'Université de Paris-Dauphine Paris IX	http://www.bu.dauphine.fr/dauphine/default.asp
SCD de l'Université de Paris-Nanterre Paris X	http://www.u-paris10.fr/bu/page1.htm
SCD de l'Université de Paris-Sud Paris XI	http://www.u-psud.fr/Bibli.nsf/
SCD de l'Université de Paris-Val-de-Marne Paris XII	http://lancelot.univ-paris12.fr/index_800.html
SCD de l'Université de Paris-Nord Paris XII	http://www.univ-paris13.fr/Bibal/bas.htm
SCD de l'Université de Marnes-la-Vallée	http://www.univ-mlv.fr/page_bibli.htm
Bibliothèque de l'Université de Cergy-Pontoise	http://www.u-cergy.fr/info/biblio/index.html
Bibliothèque de l'Université d'Evry-Val d'Essonne	http://www.bu.univ-evry.fr/
Bibliothèque de l'Université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines	http://www.uvsq.fr/etudiant/scd/index.html
GRANDES ECOLES FRANCAISES	URL
Ecole Centrale de Paris	http://www.ecp.fr/
Bibliothèque de l'Ecole des Mines de Paris	http://www.ensmp.fr/Fr/Services/Biblio/Intro/biblio.html
Centre de documentation de l'Ecole Nationale de l'Aviation Civile	http://www.cge.asso.fr/ecoles/ECOLE26.phtml#Centrededocumentation
Bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications	http://www.enst.fr/outils/bibliotheque/
Ecole Normale Supérieure de Cachan	http://web.ens-cachan.fr/
Bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure de Fontenay Saint Cloud	http://www.ens-lsh.fr/biblio/index.htm
Bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure Paris-Ulm	http://www.bib.ens.fr/
Bibliothèque de l'Ecole Normale Supérieure de Lyon	http://www.ens-lyon.fr/Bibli/index.html
Bibliothèque de l'Ecole Polytechnique	http://www.bibliotheque.polytechnique.fr/
Bibliothèque de l'IEP de Lyon	http://scdinf.univ-lyon2.fr/Bibliotheques/BibIEP.htm
Bibliothèque de l'INSA de Lyon	http://www.insa-lyon.fr/Departements/docinsa.html

UNIVERSITES BELGES	URL
Bibliothèque de l'Université de Liege	http://www.ulg.ac.be/doc/
Bibliothèque de l'Université Libre de Bruxelles	http://www.bib.ulb.ac.be/
Bibliothèque Université catholique de Louvain	http://www.ucl.ac.be/reperto.html
Bibliothèque de l'Université de Mons, Hainaut	http://www.umh.ac.be/Bibli/index.html
Bibliothèque de la Faculté Polytechnique de Mons	http://intranet.fpms.ac.be/biblio/
Bibliothèque de la Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur	http://www.droit.fundp.ac.be/biblio.htm
Bibliothèque de la Facultés Universitaires Catholiques de Mons	http://www.cfwb.be/ciuf/bibliotheques/guidebiblio/bibliotheques/fucamindex.htm
Bibliothèque de la Facultés Universitaires Saint-Louis	http://www4.fusl.ac.be/4DMETHOD/EWB_Page/541/1/2002/%23%23434163304.0
Bibliothèque de la Fondation Universitaire Luxembourgeoise	http://www.ful.ac.be/indexfr.html
Bibliothèque de la Rijks Universiteit Gent	http://www.ub.rug.nl/bib/index.eng.html
Bibliothèque de la Vrije Universiteit Brussel	http://www.vub.ac.be/BIBLIO/
Bibliothèque de la Katholieke Universiteit Leuven	http://bold.belnet.be/BOLD/HTML/FR/sbib.html
Bibliothèque de la Katholieke Universiteit Leuven Campus Kortrijk	http://bold.belnet.be/BOLD/HTML/FR/KULAK.html
Bibliothèque de l'Universiteit Antwerpen	http://lib.uia.ac.be/
Bibliothèque de l'Institut de médecine tropicale Antwerpen	http://lib.itg.be/bibitg.htm
Bibliothèque de la Limburgs Universitair Centrum	http://www.luc.ac.be/bibliotheek/
Bibliothèque de l'InterUniversity Institute for High Energies (IIHE)	En dérangment
Interuniversitair Microelectronica Centrum	http://www.imec.be/
Bibliothèque de la Royal Military Academy	http://www.rma.ac.be/libr/indexF.htm
UNIVERSITES QUEBECOISES	URL
Bibliothèque de l'École de technologie supérieure	http://www.etsmtl.ca/biblio/index.htm
Bibliothèque de l'École nationale d'administration publique	http://enap.quebec.ca/bibliotheque/
Bibliothèque de l'Institut Armand-Frappier	http://sdis.inrs.quebec.ca/
Bibliothèque de l'Institut national de la recherche scientifique	http://www.inrs-eau.quebec.ca/unites/documentation/services.htm
Bibliothèque de la Télé-université	http://www.telug.quebec.ca/webtelug/extras/biblio.html
Bibliothèque de l'Université du Québec à Chicoutimi	http://bibliotheque.uqac.ca/
Bibliothèque de l'Université du Québec à Outaouias	http://www.uqo.ca/biblio/index.shtml
Bibliothèque de l'Université du Québec à Montréal	http://www.bibliotheques.uqam.ca/
Bibliothèque de l'Université du Québec à Rimouski	http://biblio.uqar.qc.ca/
Bibliothèque de l'Université du Québec à Trois-Rivières	http://www.uqtr.ca/biblio/

Bibliothèque de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue	http://web2.uqat.quebec.ca/biblio/
Bibliothèque de la Bishop's University	http://www.ubishops.ca/library_info/index.html
Bibliothèque de la Concordia University	http://library.concordia.ca/
Bibliothèque de l'École des hautes études commerciales	http://www.hec.ca/biblio/
Bibliothèque de l'École polytechnique de Montréal	http://www.polymtl.ca/biblio/
Bibliothèque de la McGill University	http://www.library.mcgill.ca/
Bibliothèque de l'Université de Montréal	http://www.bib.umontreal.ca/
Bibliothèque de l'Université de Sherbrooke	http://www.biblio.usherb.ca/
Bibliothèque de l'Université Laval	http://www.ulaval.ca/sg/annuaires/serv/bibl.html
UNIVERSITES BRITANNIQUES	URL
Bibliothèque de l'Université d'Aberdeen	http://www.abdn.ac.uk/diss/library/
Bibliothèque de l'Université de Birmingham	http://www.is.bham.ac.uk/mainlib/
Bibliothèque de l'Université de Bradford	http://www.brad.ac.uk/lss/library/index.php
Bibliothèque de l'Université de Bristol	http://www.bris.ac.uk/is/locations/asslibrary/
Bibliothèque de l'Université de Cambridge	http://www.lib.cam.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Dublin	http://www.tcd.ie/Library/
Bibliothèque de l'Université de Durham	http://www.dur.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université d'East Anglia	http://www.lib.uea.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université d'Edinburgh	http://www.lib.ed.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université d'Essex	http://libwww.essex.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université d'Exeter	http://www.ex.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université de Galway	http://www.library.nuigalway.ie/
Bibliothèque de l'Université de Glasgow	http://www.lib.gla.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Hull	http://www.acsweb.hull.ac.uk/lib/
Bibliothèque de l'Université de Keele	http://www.keele.ac.uk/depts/li/
Bibliothèque de l'Université de Lancaster	http://libweb.lancs.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Leeds	http://www.leeds.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université de Leicester	http://www.le.ac.uk/li/
Bibliothèque de l'Université de Lincoln	http://www.lincoln.ac.nz/libr/
Bibliothèque de l'Université de Liverpool	http://www.liv.ac.uk/Library/libhomep.html
Bibliothèque de l'Université de Liverpool John Moores	http://cwis.livjm.ac.uk/lea/
Bibliothèque de l'University College London	http://www.ucl.ac.uk/UCL-Info/Divisions/Library/
Bibliothèque de l'Université de London - Birkbeck College	http://www.bbk.ac.uk/lib/
Bibliothèque de l'Université de London - Goldsmith's College	http://libweb.gold.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de London - Queen Mary and Westfield	http://www.library.qmw.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de London - LSE	http://www.lse.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université de London - Royal	http://www.lb.rhnc.ac.uk/

Holloway	
Bibliothèque de l'université de Luton	http://lrweb.luton.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Manchester	http://rylibweb.man.ac.uk/
Bibliothèque de la Manchester Metropolitan University	http://www.mmu.ac.uk/services/library/
Bibliothèque de l'Université de Newcastle	http://www.ncl.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université de Nottingham	http://www.nottingham.ac.uk/library/news/
Bibliothèque de l'Open University	http://oulib1.open.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université d'Oxford	http://www.lib.ox.ac.uk/libraries/
Bibliothèque de l'Université de Portsmouth	http://www.libr.port.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Belfast	http://www.qub.ac.uk/lib/
Bibliothèque de l'Université de Reading	http://www.library.rdg.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de St. Andrews	http://www-library.st-andrews.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Salford	http://www.isd.salford.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université de Staffordshire	http://www.staffs.ac.uk/services/library_and_info/library.html
Bibliothèque de l'Université de Sheffield	http://library.shef.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Southampton	http://www.library.soton.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Sussex	http://www.sussex.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université d'Ulster	http://www.ulst.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université de Wales - Aberystwyth	http://www.inf.aber.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Wales - Bangor	http://library.bangor.ac.uk/
Bibliothèque de l'Université de Wales - Cardiff	http://www.cf.ac.uk/infos/library.html
Bibliothèque de l'Université de Wales - Lampeter	http://www.lamp.ac.uk/library/
Bibliothèque de l'Université de Wales - Swansea	http://www.swan.ac.uk/lis/index.asp
Bibliothèque de l'Université de Warwick	http://www.warwick.ac.uk/services/library/library.html
Bibliothèque de l'Université de Westminster	http://www.law.du.edu/library/
Bibliothèque de l'Université de Wolverhampton	http://www.wlv.ac.uk/lib/systems/comments.htm
Bibliothèque de l'Université de York	http://www2.york.ac.uk/services/library/
UNIVERSITES AMERICAINES	URL
Bowling Green State University library	http://www.bgsu.edu/colleges/library/
City University of New York library	http://libraries.cuny.edu/
Columbia University library	http://www.columbia.edu/cu/lweb/
Cornell University library	http://campusgw.library.cornell.edu/
Duke University library	http://www.lib.duke.edu/
Emory University library	http://www.emory.edu/LIBRARIES/
Fisk University library	http://www.fisk.edu/index.asp?cat=7
Fordham University library	http://www.library.fordham.edu/
Gallaudet University library	http://library.gallaudet.edu/
Harvard University library	http://hul.harvard.edu/
Howard University library	http://138.238.41.254/
Indiana University library	http://www.indiana.edu/~libweb/
Langston University library	http://www.lunet.edu/sisindex.htm
Long Island University library	http://library.liu.edu/

Michigan State University library	http://www.lib.msu.edu/
Michigan University library	http://www.lib.umich.edu/
New School University library	http://www.newschool.edu/cover/library/library.html
New York University library	http://www.nyu.edu/library/bobst/
The Ohio State University library	http://www.lib.ohio-state.edu/
Pace University library	http://library.pace.edu/
Polytechnic University of New York library	http://library.poly.edu/
Princeton University library	http://libweb.princeton.edu/
Rhodes University library	http://www.ru.ac.za/library/
The Rockefeller University library	http://www.rockefeller.edu/library/
Rutgers University library	http://www.libraries.rutgers.edu/
Saint John's University library	http://www.csbsju.edu/library/
Stanford University library	http://www-sul.stanford.edu/
Syracuse University library	http://libwww.syr.edu/
Tulane University library	http://www2.tulane.edu/libraries_tech.cfm
University library of California, Berkeley	http://www.lib.berkeley.edu/
University library of California, Santa Barbara	http://www.library.ucsb.edu/
University library of Colorado	http://manta.library.colostate.edu/
University library of Florida	http://www.fsu.edu/library/explore/libraries.shtml
University library of Illinois at Chicago	http://www.uic.edu/depts/lib/
University library of Maryland	http://www.umd.edu/infores/libraries.html
University library of Memphis	http://www.lib.memphis.edu/
University library of Missouri-Kansas City	http://www.umkc.edu/lib/
University library of New England	http://www.une.edu.au/~library/library.htm
University library of North Texas	http://www.library.unt.edu/
University library of Pennsylvania	http://www.library.upenn.edu/
University library of Pittsburgh	http://www.library.pitt.edu/
University library of Rochester	http://www.rochester.edu/libraries/
University library of the Virgin Islands	http://library.uvi.edu/
Wesleyan University library	http://www.wesleyan.edu/libr/
Yale University library	http://www.library.yale.edu/
Yeshiva University library	http://www.yu.edu/libraries/
MIT library	http://libraries.mit.edu/
UNIVERSITES ESPAGNOLES	URL
Bibliothèque de l'Université d'Alicante	http://www.ua.es/es/bibliotecas/index.html
Bibliothèque de l'Université d'Alfonso X El Sabio	http://www.uax.es/web3/Uax/WebPages/Uax.Shtml/Gen.biblioteca
Bibliothèque de l'Université d'Almería	http://www.ual.es/Universidad/Biblioteca/
Bibliothèque de l'Université de Nebrija	http://www.nebrija.com/la_universidad/bibl_libr.htm
Bibliothèque de l'Université d'Autónoma de Barcelona	http://www.bib.uab.es/
Bibliothèque de l'Université d'Autónoma de Madrid	http://biblioteca.uam.es/
Bibliothèque de l'Université de Barcelona	http://www.bib.ub.es/bub/bub.htm

Bibliothèque de l'Université de Burgos	http://www.ubu.es/biblioteca/
Bibliothèque de l'Université de Cantabria	http://www.buc.unican.es/
Bibliothèque de l'Université de Castilla la Mancha	http://www.biblioteca.uclm.es/
Bibliothèque de l'Université de Cádiz	http://biblioteca.uca.es/
Bibliothèque de l'Université de Madrid	http://www.ucm.es/BUCM/
Bibliothèque de l'Université de Córdoba	http://www.uco.es/webuco/buc/
Bibliothèque de l'Université de Coruña	http://www.udc.es/biblioteca/
Bibliothèque de l'Université de Deusto	http://www.biblioteca.deusto.es/
Bibliothèque de l'Université de Extremadura	http://iupanqui.unex.es/
Bibliothèque de l'Université Europea de Madrid	http://www.uem.es/biblio.html
Bibliothèque de l'Université de Girona	http://biblioteca.udg.es/index_cast.htm
Bibliothèque de l'Université de Granada	http://www.ugr.es/
Bibliothèque de l'Université de Huelva	http://www2.uhu.es/biblioteca/
Bibliothèque de l'Université d'Andalucía	http://www.uniara.uia.es/biblioteca/
Bibliothèque de l'Université Internacional Menéndez Pelayo	http://www.acamfe.org/ mpelayo/mpelayo.htm
Bibliothèque de l'Université Internacional SEK	http://www.uisek.cl/menu.html
Bibliothèque de l'Université de Jaén	http://www.ujaen.es/serv/biblio/
Bibliothèque de l'Université Jaume I	http://www.uji.es/cd/
Bibliothèque de l'Université de la Laguna	http://papyrus.bbt.ull.es/
Bibliothèque de l'Université de las Islas Baleares	http://www.uib.es/servei/biblioteca/
Bibliothèque de l'Université de las Palmas de Gran Canaria	http://www.ub.es/div5/biblio/
Bibliothèque de l'Université de La Rioja	http://biblioteca.unirioja.es/
Bibliothèque de l'Université de León	http://www.unileon.es/servicios/ biblioteca.htm
Bibliothèque de l'Université de Lleida	http://www2.bib.udl.es/
Bibliothèque de l'Université de Málaga	http://www.uma.es/servicios/biblioteca/
Bibliothèque de l'Université Miguel Hernández	http://www.umh.es/frame.asp?url=/ bibliotecas/
Bibliothèque de l'Université de Murcia	http://www.um.es/biblio/
Bibliothèque de l'Université de Mondragón	http://www.mondragon.edu/pub/ cast/index.htm
Bibliothèque de l'Université Nacional de Educación a distancia	http://www.uned.es/webuned/home.htm
Bibliothèque de l'Université de Navarra	http://www.unav.es/biblioteca/
Bibliothèque de l'Université Oberta de Catalunya	http://biblio.uoc.es/
Bibliothèque de l'Université de Oviedo	http://librivision.uniovi.es/web/
Bibliothèque de l'Université du País Vasco	http://www.biblioteca.ehu.es/
Bibliothèque de l'Université Politécnica de Madrid	http://www.biblioteca.upm.es/estructura/BA SBIB.htm
Bibliothèque de l'Université Politécnica de Catalunya	http://bibliotecnica.upc.es/
Bibliothèque de l'Université Politécnica de Valencia	http://www.upv.es/bib/
Bibliothèque de l'Université Pompeu Fabra	http://www.upf.es/bib/
Bibliothèque de l'Université Pontificia de	http://130.206.67.16/portales/Biblioteca/

Comillas	default.htm
Bibliothèque de l'Université Pública de Navarra	http://web1.cti.unav.es/biblioteca/indice.html
Bibliothèque de l'Université Ramon Llull	http://www.url.es/cat/se001.htm
Bibliothèque de l'Université Rey Juan Carlos	http://www.urjc.es/#
Bibliothèque de l'Université Rovira I Virgili	http://www.urv.es/biblioteca/marcos.htm
Bibliothèque de l'Université de Salamanca	http://www3.usal.es/~sabus/bibliotecas.htm
Bibliothèque de l'Université de San Pablo-Ceu	http://193.146.228.63/
Bibliothèque de l'Université de Santiago de Compostela	http://busc.usc.es/
Bibliothèque de l'Université de Sevilla	http://bib.us.es/
Bibliothèque de l'Université de Valencia	http://www.uv.es/~infobib/
Bibliothèque de l'Université de Valladolid	http://cigales.cpd.uva.es/biblioteca =/portada.htm
Bibliothèque de l'Université de Vigo	http://www.uvigo.es/webs/servicios /biblioteca/
Bibliothèque de l'Université de Zaragoza	http://wzar.unizar.es/doc/buz/unizar.html

Liste des 70 sites de bibliothèques universitaires sélectionnés au terme de la 1^{ère} étape de sélection

FRANCE
Université d'Aix Marseille II
Université d'Angers
Université des Antilles et de la Guyane
Université de Franche-Comté (Besançon)
Université de Bretagne Occidentale (Brest)
Université de Bretagne-Sud
Université de Caen
Université de Clermont-Ferrand
SICD Grenoble 1
Université du Havre
Université de Limoges
Université Louis Lumière (Lyon II)
Université Jean Moulin (Lyon III)
Université Henri Poincaré de Nancy I
Université d'Orléans
Université de Rennes II
Université de Strasbourg I
Université des Sciences Sociales (Toulouse I)
Université Paul Sabatier (Toulouse III)
Institut National Polytechnique de Toulouse
Université François Rabelais
Université de la Sorbonne-Nouvelle (Paris III)
Université de Paris-Vincennes (Paris VIII)
Université D'Evry-Val d'Essonne
IEP de Lyon
ENS de Lyon

BELGIQUE
Université Libre de Bruxelles
Université catholique de Louvain, section Sciences Humaines

QUEBEC
Ecole de technologie supérieure
Université du Québec à Chicoutimi
Université du Québec à Hull
Université du Québec à Rimouski
Université du Québec à Montréal
Université de Montréal
Université de Sherbrooke
Université de Laval

GRANDE BRETAGNE
University of Cambridge
University of Durham
University of Essex
University College, Galway
University of Glasgow
University of Keele
University of Leicester
University of London, Birkbeck College
University of Portsmouth
University of Sheffield

ETATS UNIS
Columbia University
Fordham University
Howard University
Michigan State University
Pace University
Princeton University
Rhodes University
Stanford University
Syracuse University
University of California, Berkeley
University of Florida
University of Maryland
University of Pennsylvania
MIT

ESPAGNE
Universidad de Alicante
Universidad de Cantabria
Universidad de Castilla la Mancha
Universidad de Cadiz
Universidad Complutense de Madrid
Universidad de la Rioja
Universidad Politecnica de Cataluna
Universidad de Sevilla
Universidad de Valencia
Universidad de Zaragoza

Grilles d'évaluation consultées pour la réalisation de la grille 2

Grilles d'évaluation

BIBEAU Robert. « Grille d'évaluation d'un site Web ». In *Ressources pour l'éducation et la formation de l'inspection académique du Nord*, [en ligne].

http://netia59.ac-lille.fr/Ref/pedagogie/Robert_Bibeau/evaluweb.htm (page consultée le 13 décembre 2002)

BASSET Hervé. « Grille d'évaluation d'un site Internet ». In *Centre de documentation du pôle scientifique de l'Université Catholique de l'Ouest*, [en ligne].

http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/selec_grille_4.html (page consultée le 13 décembre 2002)

CARRIER Raoul. «Evaluation d'un site Web ». In *Méphisto et ses trucs Web*, [en ligne].

<http://www.qbc.clic.net/~mephisto/evaluation.html> (page consultée le 13 décembre 2002)

EDUNET. «Grille d'évaluation d'un site Web». In *Edunet Tunisie*, [en ligne].

<http://www.edunet.tn/ressources/intranet/sitetabl/grille.htm> (page consultée le 13 décembre 2002)

Equipe régionale en documentation de Montréal-Centre. «Grille d'analyse de sites Web ». In *Le site de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal Centre*, [en ligne]. <http://www.santemontreal.qc.ca/fr/documentation/integrale/grille.html>

(page consultée le 13 décembre 2002)

SUCHEL Marjolaine. «Evaluation de l'information présente sur Internet. Grille d'évaluation». In *SAPRISTI, INSA de Lyon*, [en ligne].

<http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html> (page consultée le 13 décembre 2002)

Conseils et critères d'évaluation de sites Web

AuditWeb. «16 règles d'or de la qualité Web». In *AuditWeb.net*, [en ligne].

<http://www.auditweb.net/conseils/fondamentaux.html> (page consultée le 13 décembre 2002)

BIBEAU Robert, DELISLE Claude. «Eléments assurant la qualité d'un site Web». In *Concours Histoires croisées : Rencontre des cultures françaises et québécoises en matière d'histoire, de français et de technologies de l'information et des communications*, [en ligne].

<http://concours2002.educationquebec.qc.ca/qualite2002.htm> (page consultée le 13 décembre 2002)

BLAIS Martin. «Internet et la qualité de l'information : gare aux imposteurs ! ». In *Québec Pharmacie*, [en ligne].

http://www.quebecpharmacie.org/Archives/jan00_inforoute.htm (page consultée le 13 décembre 2002)

Collège de Bois-de-Boulogne. «Critères d'évaluation des sources d'information d'Internet». In *Collège virtuel : le portail des ressources virtuelles du collège de Bois-de-Boulogne*, [en ligne].

<http://www.virtuel.collegebdeb.qc.ca/acritere.html> (page consultée le 13 décembre 2002)

CERISE. «Evaluer des sites Internet». In *CERISE (Conseil aux Etudiants pour une Recherche d'Information Spécialisée Efficace)* [en ligne].

<http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/cerise/p361.htm> (page consultée le 13 décembre 2002)

Francinfo. «L'évaluation d'un site». In *Commission « Français et Informatique »*, [en ligne].

<http://users.skynet.be/ameurant/francinfo/validite/evaluer.html>

(page consultée le 13 décembre 2002)

Explicitation de la grille de sélection 2

On trouvera page suivante un rappel de la grille, puis le détail des questions et leur système de notation.

GRILLE DE SELECTION : 2^{ème} ETAPE

Nom de l'université et pays	
URL du site	
Date de consultation	

CONTENU ET STRUCTURATION DU CONTENU (55 %)

ENVIRONNEMENT DES PAGES « DOCUMENTATION ELECTRONIQUE »

Mise en évidence des pages de la bibliothèque au niveau de la page d'accueil de l'université	0	1	2	3	4
Mise en évidence des pages « documentation électronique » au niveau de la page d'accueil de la bibliothèque					
Présence d'un moteur de recherche interne au site					
Présence d'une rubrique « documentation pédagogique » sur la page d'accueil de la bibliothèque					
Les options de langue					

LES SERVICES PROPOSES

Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pédagogiques produites par l'université ?	0	1	2	3	4
Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pour la recherche produites par l'université ?					
Y a-t-il un service « signets » ?					
Y a-t-il un serveur de cédéroms ?					
	Bases de données	Périodiques électroniques	Ouvrages de référence	Prépublications	
Documentation commerciale					
Documentation alternative					
Présentation du service, de sa mission, des ressources proposées, du contrôle d'accès, etc.	0	1	2	3	4
Mise en avant de l'actualité du service					

ORGANISATION DES RESSOURCES

Il existe une page spécifique réservée à la distribution de la « documentation électronique »	0	1	2	3	4
Distinction entre ressources à accès réservé et ressources à accès libre					
Modalités de recherche	Bases de données	Périodiques électroniques	Cédéroms	Signets	
Par discipline					
Par mots clefs					
Par mots du titre					
Par ordre alphabétique					
Par type de données					
Par ISSN					
Par éditeur/fournisseur					

ERGONOMIE ET INTERACTIVITE (30 %)

ERGONOMIE et NAVIGATION

Qualité de la page d'accueil « documentation électronique »	0	1	2	3	4
Facilité de déplacement et d'orientation					
Rapidité de téléchargement des pages					
Pages en construction ou vides					

INTERACTIVITE et PERSONNALISATION

Possibilité d'envoyer des commentaires et des suggestions	0	1	2	3	4
Possibilité de s'abonner à une lettre d'information ou à un système d'alerte					
Possibilité de se créer un profil utilisateur de consultation					
Possibilité d'exploiter directement les documents récupérés sur le site					

PRESENTATION et LISIBILITE (15 %)

Lisibilité des informations (couleur et taille du texte, espacements, fond)	0	1	2	3	4
Esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design, de l'habillage graphique					
Homogénéité au niveau des pages des sections					

	points	Note sur 20	Note coefficientée
Contenu et structuration du contenu (55 %)	/152	/20	
Ergonomie et Interactivité (30 %)	/32	/20	
Présentation et lisibilité (15 %)	/12	/20	
		TOTAL	/ 20

Contenu et structuration du contenu (55 %)

Environnement des pages « documentation électronique »

- *Mise en évidence des pages de la bibliothèque au niveau de la page d'accueil de l'université*
- *Mise en évidence des pages « documentation électronique » au niveau de la page d'accueil de la bibliothèque*

Les pages « documentation électronique » n'existent pas ex nihilo : elles s'insèrent dans un ensemble plus vaste, les pages de la bibliothèque, qui elles-mêmes font partie du site de l'université à laquelle elle est rattachée. Pour que le service « documentation électronique » soit connu, il faut donc que son accessibilité soit rapide et facile, et par conséquent que sa visibilité et celle de la bibliothèque sur le site soit bonne. Par page d'accueil, on n'entend pas nécessairement la première page que l'on atteint lorsqu'on accède au site, mais la première à proposer des rubriques (ce qui exclut donc toutes les premières pages proposant une simple animation ou une illustration de l'université). 4 indique une visibilité immédiate et forte sur la page d'accueil ; 3, une visibilité satisfaisante via un menu déroulant ; 2, une visibilité faible, directement sur la page d'accueil ou par menu déroulant ; 1, une visibilité médiocre, avec passage par une page intermédiaire ; 0, une visibilité quasi nulle, avec 2 pages ou plus qui séparent la page d'accueil de l'université du lien vers les pages BU.

- *Présence d'un moteur de recherche interne au site*

Il permet une navigation ciblée dans le site. Afin de savoir si le moteur indexant le site de l'université indexe également le lien vers les pages bibliothèque, on effectue deux essais, avec les mots « documentation électronique » et « bibliothèque ».

0 : absence de moteur de recherche interne au site.

1 : moteur indexant le site de l'université mais pas les pages bibliothèque ni le lien menant à elles.

2 : moteur indexant le site de l'université et le lien vers les pages bibliothèque.

3 : moteur indexant le site de l'université et les pages bibliothèque.

4 : moteur de recherche propre au site/pages de la bibliothèque.

- *Présence d'une rubrique « documentation pédagogique » sur la page d'accueil de la bibliothèque.*

Il s'agit de savoir s'il existe une ou des pages spécifiques aux ressources pédagogiques, une « documentation électronique pédagogique » en quelque sorte, bien distincte du service

« documentation électronique ». Par « documentation électronique pédagogique », on entend toute ressource à visée pédagogique, censée favoriser l'apprentissage de techniques de recherche (TICE), fournissant des informations pratiques aux étudiants, des supports de cours, des bibliographies, des méthodologies, etc. Cette documentation peut être d'origines variées : produite par l'université, sous forme de liens vers des sites pédagogiques, sous forme de journaux électroniques, etc. Mais l'on n'entend pas par « documentation électronique pédagogique » ce que la bibliothèque a pu produire (méthodologies, conseils pour la recherche d'information, etc.), car il ne s'agit pas à proprement parler de « documentation électronique pédagogique », mais plutôt d'un service qu'elle rend à l'utilisateur, et qui rentre dans le cadre de ses missions. 0 indique qu'une telle rubrique n'existe pas ; 2, qu'elle existe mais de façon superficielle, avec peu de ressources en ligne ; 4, qu'elle existe avec de nombreuses ressources en ligne organisées de façon claire et efficace (les niveaux 1 et 3 ne sont pas utilisés ici. Ce sera également le cas pour d'autres questions).

- *Les options de langue*

Avec cette question, il s'agit de saisir la dimension nationale ou internationale qui est donnée au site, et par conséquent l'ampleur de sa visibilité et de son rayonnement, ainsi que l'étendue des publics qui peuvent être touchés. 0 indique un site monolingue ; 1, un site bilingue sur quelques pages de présentation de l'université ; 2, un site trilingue ou plus sur quelques pages de présentation de l'université ; 3, un site bilingue sur la majorité du site ; 4, un site trilingue ou plus sur la majorité du site

Les services proposés

- *Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pédagogiques produites par l'université ?*
- *Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pour la recherche produites par l'université ?*

Dans les deux cas, on se pose la question de la prise en compte de la production de l'université. Au niveau pédagogique comme au niveau de la recherche, l'université (c'est à dire les étudiants, les enseignants, les chercheurs et leurs laboratoires) produisent des documents électroniques : supports de cours, bibliographies et méthodologies pour les ressources pédagogiques ; mémoires/thèses, prépublications et revues électroniques pour la recherche. Ces productions sont-elles prises en compte et recensées par la bibliothèque (que ce soit dans une rubrique à part ou dans le service « documentation électronique »)? Ont-elles une visibilité pour l'utilisateur ? 0

indique l'absence du service ; 2, qu'il existe mais de façon superficielle, avec peu de ressources en ligne ; 4, qu'il existe avec de nombreuses ressources en ligne organisées de façon claire et efficace.

- *Ya-t-il un serveur de cédéroms ?*

Un serveur de cédéroms est un ordinateur sur lequel tourne un logiciel de gestion d'accès distants aux cédéroms. Il fournit aux ordinateurs autorisés qui s'y connectent un accès direct aux cédéroms et à leur contenu. Cela permet à l'utilisateur de consulter directement les ressources des cédéroms sans avoir à passer par une visite à la bibliothèque. 0 indique que ce service n'existe pas ; 2, qu'il existe mais qu'il n'est pas intégré aux bases de données (et donc aux modalités de recherche correspondantes) ; 4, qu'il est intégré aux bases de données. (Pour vérifier que le serveur existe bien, on cherche des liens cliquables : s'ils existent, ils sont la preuve qu'une liaison par le Web est possible).

- *Ya-t-il un service « signets » ?*

Par service « signets », nous entendons des pages de liens répertoriant des ressources Internet extérieures à la bibliothèque. Plus la note attribuée est haute, plus le service est important quantitativement (nombre de liens proposés) et qualitativement (pertinence des rubriques, des liens).

- *Les autres services proposés*

	Bases de données	Périodiques électroniques	Ouvrages de référence	Prépublications
Documentation commerciale				
Documentation alternative				

Bases de données, périodiques électroniques et ouvrages de référence peuvent avoir deux origines distinctes : commerciale (ils ont été achetés par la bibliothèque) ou alternative (ils ont été récupérés sur Internet, et sont proposés à l'utilisateur sous forme de liens). Les prépublications ne peuvent pas, pour leur part, relever du circuit commercial, puisque leur statut même (*prépublication*) implique qu'elles sont antérieures à toute commercialisation. Les prépublications et périodiques électroniques produits par l'université ne sont pas concernés par ce tableau : leur existence est prise en compte dans les 2 questions sur les ressources produites par l'université. Concernant la documentation commerciale, 0 indique que le service n'existe pas, 4 qu'il existe. Concernant les périodiques électroniques d'origine commerciale, 1 indique

une offre de moins de 50 périodiques ; 2, de 50 à 199 ; 3, de 200 à 1999 ; 4, de 2000 et plus. Concernant les bases de données d'origine commerciale, 1 indique une offre de moins de 50 bases de données ; 2, de 50 à 199 ; 3, de 200 à 499 ; 4, de 500 et plus. Pour ce qui est de la documentation alternative, 2 indique que la présentation et l'accès à ces ressources sont distincts de ceux de la documentation commerciale, et 4 qu'ils sont similaires.

- *Présentation du service, de sa mission, des ressources proposées, du contrôle d'accès, etc.*

Il s'agit de savoir s'il existe une méta-information à la disposition de l'utilisateur, une information sur l'information, qui expliciterait le rôle du service « documentation électronique », présenterait les différentes ressources proposées (définition des supports) et communiquerait sur les consortia et les conditions d'accès aux ressources.

- *Mise en avant de l'actualité du service*

Une rubrique « nouveautés/actualité » ou la mise en évidence des nouveautés permet d'indiquer à l'utilisateur des ressources qu'il n'a pas encore eu l'occasion de consulter, tout en donnant du service « documentation électronique » une image dynamique. 4 indique une rubrique « nouveautés » propre aux pages « documentation électronique » ; 3, la mise en évidence des nouveautés dans les pages « documentation électronique » (par une couleur ou un icône spécifiques) ; 2, une rubrique « nouveautés » pour toutes les pages bibliothèque, 1, une rubrique « nouveautés » seulement au niveau de l'université.

Organisation des ressources : modalités de recherche

La qualité de l'organisation est primordiale, car elle influence notre compréhension de l'information.

- *Il existe une page spécifique réservée à la distribution de la « documentation électronique »*

Il s'agit de savoir si le service « documentation électronique » existe comme rubrique bien définie, ou si ses ressources habituelles (bases de données, cédéroms, périodiques électroniques, ouvrages de référence en ligne, documentation produite par l'université, mémoires et thèses, signets, prépublications) sont dispersées dans les pages de la bibliothèque, empêchant par là même une bonne visibilité du service.

- *Distinction entre ressources à accès réservé et ressources à accès libre*

Il est tout à fait normal que les documents électroniques à accès réservé soient indiqués sur les pages « documentations électroniques », puisqu'ils font partie des collections de la bibliothèque.

Il est tout à fait normal également, pour d'évidentes raisons juridiques, qu'ils ne soient pas consultables en ligne, sauf parfois via un mot de passe. Mais il est alors indispensable que ces documents réservés soient distingués de ceux consultables directement par l'internaute, sous peine de l'embrouiller, à tel point qu'il ne sait pas exactement ce à quoi il a accès ou non. Plusieurs « clics » se heurtant à des fins de non recevoir peuvent même le décourager de poursuivre plus avant sa consultation, et le service « documentation électronique » ne joue alors plus son rôle d'outil de distribution, il se saborde lui-même.

• *Les modalités de classement*

Modalités de classement	Bases de données	Périodiques électroniques	Cédéroms	Signets
Par discipline				
Par mot clefs				
Par mots du titre				
Par ordre alphabétique de titre				
Par type de données				
Par ISSN				
Par éditeur/fournisseur				

Mettre la documentation électronique à disposition, c'est avant tout donner à l'utilisateur les meilleures possibilités de recherche, afin qu'il puisse atteindre rapidement l'information recherchée. La documentation électronique peut ainsi être classée et organisée selon les modalités ci-dessus, qui seront autant d'entrées pour ensuite la rechercher.

Par « type de données », on entend une distinction faite entre les différents genres de documents, comme les définitions, les données statistiques, les références bibliographiques, etc. 0 indique que la modalité de classement n'existe pas ; 4, qu'elle existe ; 2, s'applique aux modalités de recherche par discipline ou par type de données, lorsqu'elles impliquent un choix relativement faible (entre deux genres disciplinaires, type sciences dures et sciences molles, et non entre plusieurs disciplines, ou entre deux types seulement de données ou d'éditeurs) ; par ordre alphabétique lorsque celui-ci n'est accessible qu'au niveau des disciplines, et non dans son intégralité ; par éditeur, lorsqu'ils ne sont pas tous recensés.

Lorsque la bibliothèque renvoie au site de l'éditeur, on ne prend pas en compte les modalités de recherche que celui-ci met à disposition de l'utilisateur. On ne recense ici que les modalités de recherche proposées par les pages web du service « documentation électronique » de la bibliothèque.

Ergonomie et Interactivité (30 %)

Ergonomie et navigation

La navigation hyper textuelle sur le web tend à créer un phénomène de désorientation : en naviguant de lien en lien, le visiteur éprouve quelquefois des difficultés à se situer dans l'espace. D'où l'importance de soigner l'ergonomie et de faciliter la navigation dans le site.

- ***Qualité de la page d'accueil du service « documentation électronique »***

Premier contact de l'utilisateur avec le service, elle se doit d'être claire, simple mais aussi complète, attractive et informative. On s'attachera également aux procédés utilisés pour présenter les différentes rubriques (plans cliquables, arborescences, listes déroulantes qui permettent un accès direct aux rubriques), et à sa longueur : une page d'accueil qui est complète dans un seul écran est très appréciable, car le visiteur dispose en un seul coup d'œil d'un tour d'horizon du contenu du site. Elle peut soit présenter les principales rubriques, et proposer des liens vers elles. Soit proposer directement l'ensemble des services, et ce dans le but d'économiser des « clics » à l'utilisateur.

- ***Facilité de déplacement et d'orientation***

Les navigateurs (Netscape Navigator, Microsoft Internet Explorer, etc.) sont conçus pour permettre le déplacement au sein des sites web. Cependant, une navigation interne bien conçue est indispensable. Un menu permet de connaître les pages principales qui constituent le site. Les menus graphiques doivent être doublés par leurs équivalents textuels, soit placés en bas de la page, soit qui apparaissent lorsque l'image n'est pas encore chargée ou lorsque l'image est survolée par la souris (cela permet de préciser leur fonction, et ils sont reconnus par les navigateurs des personnes mal ou non voyantes). Les liens visités doivent être repérables. Pour faciliter l'orientation, arborescences, plans et menus sont les bienvenus. On peut également trouver un bandeau de navigation (qui reprend sur chaque page les grandes rubriques proposées sur la page d'accueil) ou une barre de progression (elle indique à l'internaute la page sur laquelle il se trouve et le chemin parcouru). La compréhension des boutons de navigation doit être aisée, grâce à des boutons mnémoniques, discrets, bien dessinés (icônes significatives).

- ***Rapidité de téléchargement des pages***

La rapidité de chargement du site et des différentes pages permet une plus grande fluidité de déplacement dans le site et facilite ainsi le parcours de recherche de l'internaute. C'est un critère

important pour un service « documentation électronique », car celui-ci est souvent amené à proposer des listes et des tableaux (de noms de périodiques, de bases de données ...) : plus ils sont longs, plus le temps de chargement des pages l'est aussi. Il conviendra donc de voir si des efforts sont faits pour limiter les listes/tableaux interminables, et faciliter ainsi la lisibilité et le chargement de l'information.

- *Pages en construction ou vides*

Trop de pages en construction ou vides entravent le parcours de l'internaute.

Interactivité et personnalisation

C'est la notion de feed back qu'il s'agit ici de mesurer : y a-t-il interactivité, c'est à dire échange dynamique entre l'utilisateur et les concepteurs du site et les ressources qu'ils proposent ?

- *Possibilité d'envoyer des commentaires et des suggestions*

Le mail du Webmaster ou des responsables de chaque page doit être bien visible. Il peut être demandé à l'internaute de participer à l'évolution du site, en suggérant des liens, de nouvelles rubriques, etc. Des grilles d'évaluation de site web peuvent être mises à disposition. 4 indique que l'internaute est sollicité par le webmaster, qui met à sa disposition des outils d'analyse ou de commentaire (grilles, questionnaires) ; 3 indique que le webmaster encourage l'internaute à faire des suggestions et/ou propose un formulaire de demande de renseignements et d'information ; 2 implique que les adresses mails des gestionnaires des pages sont bien mises en évidence ; 1, qu'elles sont difficiles à trouver ; 0, qu'il n'est pas possible d'envoyer des suggestions.

- *Possibilité de s'abonner à une lettre d'information ou à un système d'alerte*

L'Internaute est ainsi tenu au courant des dernières nouveautés et acquisitions de la bibliothèque en matière de documentation électronique. Ce système d'alerte peut être général (niveaux 1 lorsqu'il se fait au niveau de l'éditeur et 2 lorsque c'est la bibliothèque qui s'en occupe) ou personnalisable (niveaux 3 et 4).

- *Possibilité de se créer un profil utilisateur de consultation*

Il s'agit ici de savoir si la BU offre un accès identique à tous ses usagers (niveau 0), ou si elle s'est lancée dans un processus de différenciation : à besoins différents, accès différents. Cette différenciation peut consister en une page d'accueil différente selon que l'utilisateur est un nouveau venu ou un habitué, ou selon son niveau d'étude (rubrique pour 1ers cycles, 2èmes cycles,

3èmes cycles et recherche, enseignants-chercheurs) (niveaux 1 et 2). Mais il peut s'agir également de la mise en place d'un service type *My library*, permettant au lecteur de personnaliser son accès à la bibliothèque et à ses différents services : on atteint ainsi une sorte de site web « à la carte » (niveaux 3 et 4).

- *Possibilité d'exploiter directement les documents récupérés sur le site*

L'exploitation directe des documents par l'utilisateur peut être favorisée par la présence de bloc note sur les postes ou d'un traitement de texte, permettant la prise de notes personnalisées (niveaux 1 et 2). Mais il existe également des bibliothèques mettant à disposition des logiciels comme *ProCite* ou *EndNote* qui permettent la création et la gestion de bases de données personnalisées (niveaux 3 et 4).

Présentation et lisibilité (15 %)

Les éléments de forme sont ceux que l'utilisateur perçoit immédiatement à travers le site : il va se faire une pré-opinion du site grâce à eux. D'où leur importance.

- *Lisibilité des informations (couleur et taille du texte, espacements, fond)*

Le concepteur doit tenir compte des contraintes liées à la lecture d'un écran : taille et couleur des caractères, harmonie entre la couleur du fond et des caractères (il est plus pénible de lire du texte de couleur claire sur fond sombre que le contraire), présentation aérée.

- *Esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design, de l'habillage graphique*

Une présentation sobre et efficace est toujours préférable, surtout si le visiteur doit faire un effort de concentration pour analyser l'information : la rigueur scientifique impose une sobriété dans le design des pages pour que le visiteur puisse se concentrer sur le contenu.

- *Homogénéité au niveau des pages des antennes disciplinaires*

Un site doit atteindre le même niveau de précision qu'une charte graphique papier : il faut veiller à la taille des tableaux, l'alignement des colonnes, les espacements (les sites qui « s'agitent » à chaque page ne renvoient pas une image rassurante de l'architecture technique). Une charte respectée sur l'ensemble du site permet de donner des repères au visiteur.

Statistiques des résultats de la sélection 2

La grille de sélection 2 comporte plusieurs questions, dont la numérotation est précisée page suivante. Pour chaque question sont donnés la moyenne des notes, puis le pourcentage de 0, 1, 2, 3 et 4.

CONTENU ET STRUCTURATION DU CONTENU (55 %)

ENVIRONNEMENT DES PAGES « DOCUMENTATION ELECTRONIQUE »

A1 Mise en évidence des pages de la bibliothèque au niveau de la page d'accueil de l'université	0	1	2	3	4
A2 Mise en évidence des pages « documentation électronique » au niveau de la page d'accueil de la bibliothèque					
A3 Présence d'un moteur de recherche interne au site					
A4 Présence d'une rubrique « documentation pédagogique » sur la page d'accueil de la bibliothèque					
A5 Les options de langue					

LES SERVICES PROPOSES

A6 Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pédagogiques produites par l'université ?	0	1	2	3	4
A7 Y a-t-il une ou des pages spécifiques aux ressources pour la recherche produites par l'université ?					
A8 Y a-t-il un service « signets » ?					
A9 Y a-t-il un serveur de cédéroms ?					

	Bases de données	Périodiques électroniques	Ouvrages de référence	Prépublications
Documentation commerciale	A10	A12	A14	
Documentation alternative	A11	A13	A15	A16

A17 Présentation du service, de sa mission, des ressources proposées, du contrôle d'accès, etc.	0	1	2	3	4
A18 Mise en avant de l'actualité du service					

ORGANISATION DES RESSOURCES

A19 Il existe une page spécifique réservée à la distribution de la « documentation électronique »	0	1	2	3	4
A20 Distinction entre ressources à accès réservé et ressources à accès libre					

Modalités de recherche	Bases de données	Périodiques électroniques	Cédéroms	Signets
Par discipline	A21	A26	A32	A37
Par mot clefs	A22	A27	A33	A38
Par mots du titre	A23	A28	A34	
Par ordre alphabétique	A24	A29	A35	
Par type de données	A25		A36	
Par ISSN		A30		
Par éditeur/fournisseur		A31		

ERGONOMIE ET INTERACTIVITE (30 %)

ERGONOMIE et NAVIGATION

B1 Qualité de la page d'accueil « documentation électronique »	0	1	2	3	4
B2 Facilité de déplacement et d'orientation					
B3 Rapidité de téléchargement des pages					
B4 Pages en construction ou vides					

INTERACTIVITE et PERSONNALISATION

B5 Possibilité d'envoyer des commentaires et des suggestions	0	1	2	3	4
B6 Possibilité de s'abonner à une lettre d'information ou à un système d'alerte					
B7 Possibilité de se créer un profil utilisateur de consultation					
B8 Possibilité d'exploiter directement les documents récupérés sur le site					

PRESENTATION et LISIBILITE (15 %)

C1 Lisibilité des informations (couleur et taille du texte, espacements, fond)	0	1	2	3	4
C2 Esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design, de l'habillage graphique					
C3 Homogénéité au niveau des pages des sections					

	points	Note sur 20	Note coefficientée
Contenu et structuration du contenu (55 %)	/152	/20	T1
Ergonomie et Interactivité (30 %)	/32	/20	T2
Présentation et lisibilité (15 %)	/12	/20	T3
		TOTAL	T4 / 20

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
France	Moyenne	3,23	3,35	2	0,81	0,54	0,31	0,54
	Pourcentage 0	3,85	0	19,2	57,7	69,23	84,62	69,23
	Pourcentage 1	7,69	15,38	23,1	3,85	7,69	0	3,85
	Pourcentage 2	15,38	3,85	15,38	38,5	23,1	15,38	26,92
	Pourcentage 3	7,69	11,54	23,1	0	0	0	0
	Pourcentage 4	65,38	69,23	19,2	0	0	0	0
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
B	Moyenne	2,5	4	4	1	1	0	0
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
Québec	Moyenne	3,62	4	3,25	1	0,5	0,25	0,75
	Pourcentage 0	0	0	0	50	45	87,5	62,5
	Pourcentage 1	0	0	0	0	12,5	0	0
	Pourcentage 2	12,5	0	25	50	0	12,5	37,5
	Pourcentage 3	12,5	0	25	0	12,5	0	0
	Pourcentage 4	75	100	50	0	0	0	0
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
Gde Btgne	Moyenne	2,9	3	3,7	0,6	0	0,2	0,4
	Pourcentage 0	0	0	0	70	100	90	80
	Pourcentage 1	20	10	0	10	0	0	0
	Pourcentage 2	20	30	0	10	0	10	20
	Pourcentage 3	10	10	30	10	0	0	0
	Pourcentage 4	50	50	70	0	0	0	0
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
Etats Unis	Moyenne	3,43	3,93	3,71	0,57	0	0,14	0,86
	Pourcentage 0	0	0	0	71,43	100	92,86	64,29
	Pourcentage 1	7,14	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	7,14	0	7,14	28,57	0	7,14	21,43
	Pourcentage 3	21,43	7,14	14,29	0	0	0	14,29
	Pourcentage 4	64,26	92,86	78,57	0	0	0	0
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
Espagne	Moyenne	2,6	3,6	3,5	0,4	1,6	0,3	0,3
	Pourcentage 0	10	0	0	80	40	90	90
	Pourcentage 1	10	0	0	0	20	0	0
	Pourcentage 2	30	10	0	20	0	0	0
	Pourcentage 3	10	20	50	0	20	10	10
	Pourcentage 4	40	70	50	0	20	0	0
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
TOTAL		3,18	3,54	3	0,7	0,51	0,24	0,57
Pourcentage 0		22,94	0	7,14	64,29	74,29	88,57	72,86
Pourcentage 1		8,82	7,35	8,57	2,86	10	0	1,43
Pourcentage 2		16,18	7,35	10	31,43	8,57	10	21,43
Pourcentage 3		11,76	10,29	25,71	1,43	4,29	1,43	4,29
Pourcentage 4		60,29	75	48,57	0	2,86	0	0

		A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
France	Moyenne	3,21	2,31	1,16	1,52	3,08	0,96	0,48
	Pourcentage 0	3,85	42,31	0	48	8	72	84
	Pourcentage 1	7,69	0	84	0	16	0	0
	Pourcentage 2	7,69	0	16	28	0	8	8
	Pourcentage 3	30,77	0	0	0	12	0	0
	Pourcentage 4	50	57,69	0	24	64	20	8
		A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
B	Moyenne	4	0	2	2	3	2	0
		A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
Québec	Moyenne	3,75	0,5	2,25	3,25	3,63	2,25	2
	Pourcentage 0	0	87,5	0	12,5	0	25	50
	Pourcentage 1	0	0	37,5	0	0	0	0
	Pourcentage 2	12,5	0	12,5	12,5	0	37,5	0
	Pourcentage 3	0	0	37,5	0	37,5	0	0
	Pourcentage 4	87,5	12,5	12,5	75	62,5	37,5	50
		A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
Gde Btgne	Moyenne	3,5	0,4	2,4	2,8	3,6	1,2	1,6
	Pourcentage 0	0	90	0	30	0	70	60
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	20	0	70	0	0	0	0
	Pourcentage 3	10	0	20	0	40	0	0
	Pourcentage 4	70	10	10	70	60	30	40
		A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
Etats Unis	Moyenne	3	1,54	2,92	2,77	3,69	2,92	3,14
	Pourcentage 0	21,43	61,54	0	30,77	0	23,08	21,43
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	30,77	0	7,69	7,69	0
	Pourcentage 3	14,29	0	46,15	0	15,38	0	0
	Pourcentage 4	64,29	38,46	23,08	69,23	76,92	69,23	78,57
		A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
Espagne	Moyenne	3	1,6	2,1	3	3,9	1,2	0,8
	Pourcentage 0	20	60	0	20	0	60	80
	Pourcentage 1	0	0	10	0	0	0	0
	Pourcentage 2	10	0	70	10	0	20	0
	Pourcentage 3	0	0	20	0	10	0	0
	Pourcentage 4	70	40	0	70	90	20	20
		A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
TOTAL		3,24	1,51	1,97	2,38	3,46	1,59	1,39
Pourcentage 0		8,57	62,32	0	33,82	2,94	54,41	63,77
Pourcentage 1		2,86	0	38,24	0	5,88	0	0
Pourcentage 2		8,57	0	33,82	13,24	1,47	11,76	2,9
Pourcentage 3		15,71	0	20,59	0	22,06	0	0
Pourcentage 4		64,29	37,68	7,35	52,94	67,65	33,82	33,33

		A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
France	Moyenne	0,72	0,64	2,88	2,5	2,31	2,96	1,69
	Pourcentage 0	76	84	3,85	3,85	30,77	4	57,69
	Pourcentage 1	0	0	7,69	7,69	3,85	4	0
	Pourcentage 2	12	0	11,54	42,31	11,54	8	0
	Pourcentage 3	0	0	50	26,92	11,54	60	0
	Pourcentage 4	12	16	26,92	19,2	42,31	24	42,31
		A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
B	Moyenne	1	0	3	2	2	3,5	4
		A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
Québec	Moyenne	2	0	3,38	1,63	2,38	3,13	3,25
	Pourcentage 0	37,5	100	0	25	37,5	0	12,5
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	12,5	0
	Pourcentage 2	25	0	12,5	62,5	0	0	12,5
	Pourcentage 3	0	0	37,5	12,5	12,5	50	0
	Pourcentage 4	37,5	0	50	0	50	37,5	75
		A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
Gde Btgne	Moyenne	1,4	0,4	3,8	2,8	3,1	2,7	3,8
	Pourcentage 0	60	90	0	0	20	0	0
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	20	0
	Pourcentage 2	10	0	0	50	0	20	10
	Pourcentage 3	0	0	20	20	10	30	0
	Pourcentage 4	30	10	80	30	70	30	90
		A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
Etats Unis	Moyenne	3	0,29	2,86	2,57	2,14	2,92	3,69
	Pourcentage 0	14,29	92,86	0	0	42,86	0	7,69
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	7,69	0
	Pourcentage 2	21,43	0	28,57	57,14	0	30,77	0
	Pourcentage 3	0	0	57,14	28,57	14,29	23,08	0
	Pourcentage 4	64,29	7,14	14,29	14,29	42,86	38,46	92,31
		A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
Espagne	Moyenne	2,4	0,4	2,6	2,2	1,1	2,8	3,2
	Pourcentage 0	40	90	10	0	70	0	20
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	10	0
	Pourcentage 2	0	0	40	90	0	30	0
	Pourcentage 3	0	0	20	0	10	30	0
	Pourcentage 4	60	10	30	10	20	30	80
		A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
TOTAL		1,68	0,41	3,03	2,4	2,21	2,93	2,84
Pourcentage 0		50,72	89,86	2,86	4,29	38,57	1,47	27,54
Pourcentage 1		0	0	2,86	4,29	1,43	8,82	0
Pourcentage 2		14,49	0	17,14	54,29	4,29	16,18	2,9
Pourcentage 3		0	0	42,86	21,43	11,43	42,65	0
Pourcentage 4		34,78	10,14	34,29	15,71	44,29	30,88	69,57

		A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
France	Moyenne	0	0	2,92	1,08	1,92	0,16	0,96
	Pourcentage 0	100	100	26,92	48	48	96	76
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	8	8	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	0	0	73,08	44	44	4	24
		A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
B	Moyenne	0	0	3	0	4	0	0
		A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
Québec	Moyenne	0,5	0,5	4	1,25	2	0	2
	Pourcentage 0	87,5	87,5	0	50	50	100	50
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	37,5	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	12,5	12,5	100	12,5	50	0	50
		A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
Gde Btgne	Moyenne	1,2	1,2	3,2	1,2	2,8	1,6	2,4
	Pourcentage 0	70	70	20	70	30	60	40
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	30	30	80	30	70	40	60
		A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
Etats Unis	Moyenne	1,23	0,92	3,69	0,77	3,69	0,92	2,15
	Pourcentage 0	69,23	76,92	7,69	76,92	7,69	76,92	46,15
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	7,69	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	30,77	23,08	92,31	15,39	92,31	23,08	53,85
		A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
Espagne	Moyenne	0,4	2,4	3,2	0,8	2,8	0	2,8
	Pourcentage 0	90	40	20	80	30	100	30
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	10	60	80	20	70	0	70
		A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28
TOTAL		0,52	0,75	3,28	0,99	2,59	0,47	1,76
Pourcentage 0		86,96	81,16	17,39	72,46	33,82	88,24	55,88
Pourcentage 1		0	0	0	0	0	0	0
Pourcentage 2		0	0	1,45	5,8	2,94	0	0
Pourcentage 3		0	0	0	0	0	0	0
Pourcentage 4		13,04	18,84	81,16	21,74	63,24	11,76	44,12

		A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35
France	Moyenne	3,04	0	2,72	2,15	0	0	2,77
	Pourcentage 0	24	100	32	46,15	100	100	30,77
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	76	0	68	53,85	0	0	69,23
		A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35
B	Moyenne	3	0	3	4	0	0	3
		A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35
Québec	Moyenne	3,25	0,5	2,75	3,25	0,5	0,5	4
	Pourcentage 0	12,5	87,5	25	12,5	87,5	87,5	0
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	12,5	0	12,5	12,5	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	75	12,5	62,5	75	12,5	12,5	100
		A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35
Gde Btgne	Moyenne	3,2	0,4	3,4	3,8	1,2	1,2	3,2
	Pourcentage 0	20	90	10	0	70	70	20
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	10	10	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	80	10	80	90	30	30	80
		A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35
Etats Unis	Moyenne	3,69	0,31	3,69	3,69	0,92	0,62	3,38
	Pourcentage 0	7,69	92,31	7,69	7,69	76,92	84,62	15,38
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	92,31	7,69	92,31	92,31	23,08	15,38	84,62
		A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35
Espagne	Moyenne	2,6	0,8	3,2	3,2	0,4	2,4	3,2
	Pourcentage 0	30	80	20	20	90	40	20
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	10	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 4	60	20	80	80	10	60	80
		A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35
TOTAL		3,15	0,29	3,09	3,01	0,46	0,7	3,16
Pourcentage 0		19,12	92,65	20,59	23,19	88,41	82,61	20,29
Pourcentage 1		0	0	0	0	0	0	0
Pourcentage 2		4,41	0	4,41	2,9	0	0	1,45
Pourcentage 3		0	0	0	0	0	0	0
Pourcentage 4		76,47	7,35	75	73,91	11,59	17,39	78,26

		A36	A37	A38	B1	B2	B3	B4
France	Moyenne	1,23	3,62	0	2,72	3,19	3,88	3,73
	Pourcentage 0	69,23	7,69	100	0	0	0	0
	Pourcentage 1	0	0	0	16,67	3,85	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	16,67	0	0	3,85
	Pourcentage 3	0	0	0	44,44	69,23	11,54	19,23
	Pourcentage 4	30,77	92,31	0	22,22	26,92	88,46	76,92
		A36	A37	A38	B1	B2	B3	B4
B	Moyenne	0	4	3	2	3	4	4
		A36	A37	A38	B1	B2	B3	B4
Québec	Moyenne	1,25	3,75	0	3	3,25	3,63	3,63
	Pourcentage 0	50	0	100	0	0	0	0
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	37,5	12,5	0	0	12,5	12,5	12,5
	Pourcentage 3	0	0	0	100	50	12,5	12,5
	Pourcentage 4	12,5	87,5	0	0	37,5	75	75
		A36	A37	A38	B1	B2	B3	B4
Gde Btgne	Moyenne	1,2	4	0	3,5	3,3	3,6	4
	Pourcentage 0	70	0	100	0	0	0	0
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	0	0	12,5	10	0	0
	Pourcentage 3	0	0	0	25	20	0	0
	Pourcentage 4	30	100	0	62,5	70	100	100
		A36	A37	A38	B1	B2	B3	B4
Etats Unis	Moyenne	0,77	3,71	0	3,38	3,29	3,36	4
	Pourcentage 0	76,92	7,14	100	0	0	0	0
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	7,69	0	0	12,5	14,3	7,14	0
	Pourcentage 3	0	0	0	37,5	42,85	50	0
	Pourcentage 4	15,39	92,86	0	50	42,85	42,86	100
		A36	A37	A38	B1	B2	B3	B4
Espagne	Moyenne	0,8	3,4	0,8	3,33	3,3	3,3	3,9
	Pourcentage 0	80	10	80	0	0	0	0
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	0	10	0	0	10	10	0
	Pourcentage 3	0	0	0	66,64	50	50	10
	Pourcentage 4	20	80	20	33,33	40	40	90
		A36	A37	A38	B1	B2	B3	B4
TOTAL		1,04	3,69	0,11	3,05	3,24	3,63	3,84
Pourcentage 0		71,01	5,71	97,14	0	0	0	0
Pourcentage 1		0	0	0	7,32	1,43	0	0
Pourcentage 2		5,8	2,86	0	14,63	7,14	5,71	2,86
Pourcentage 3		0	0	0	43,9	57,14	25,71	10
Pourcentage 4		23,19	91,43	2,86	34,15	34,29	68,58	87,14

		B5	B6	B7	B8	C1	C2	C3
France	Moyenne	1,81	0,08	0,15	0	3,42	3,19	3,1
	Pourcentage 0	3,85	96,15	88,46	100	0	0	5
	Pourcentage 1	23,08	0	7,69	0	3,85	0	0
	Pourcentage 2	61,54	3,85	3,85	0	3,85	19,23	0
	Pourcentage 3	11,54	0	0	0	38,46	42,31	70
	Pourcentage 4	0	0	0	0	53,84	38,46	25
		B5	B6	B7	B8	C1	C2	C3
B	Moyenne	2,5	0	0	0	4	4	4
		B5	B6	B7	B8	C1	C2	C3
Québec	Moyenne	2,13	0,38	1	2,5	3,63	3,38	3,33
	Pourcentage 0	0	87,5	50	37,5	0	0	0
	Pourcentage 1	12,5	0	12,5	0	0	0	0
	Pourcentage 2	62,5	0	25	0	0	12,5	0
	Pourcentage 3	25	12,5	12,5	0	37,5	37,5	66,67
	Pourcentage 4	0	0	0	62,5	62,5	50	33,33
		B5	B6	B7	B8	C1	C2	C3
Gde Btgne	Moyenne	3	1,1	0,6	0	3,5	3,4	2,8
	Pourcentage 0	0	50	60	100	0	0	0
	Pourcentage 1	0	10	20	0	0	0	20
	Pourcentage 2	20	20	20	0	0	0	0
	Pourcentage 3	60	20	0	0	50	60	60
	Pourcentage 4	20	0	0	0	50	40	20
		B5	B6	B7	B8	C1	C2	C3
Etats Unis	Moyenne	2,93	0,14	1,2	0,29	3,57	3,43	2,82
	Pourcentage 0	0	92,86	42,86	92,86	0	0	0
	Pourcentage 1	0	0	28,57	0	0	0	27,28
	Pourcentage 2	28,57	7,14	7,14	0	0	7,14	36,36
	Pourcentage 3	50	0	7,14	0	42,86	42,86	0
	Pourcentage 4	21,43	0	14,29	7,14	57,14	50	36,36
		B5	B6	B7	B8	C1	C2	C3
Espagne	Moyenne	2	0,4	0	0	3,3	3,6	3,29
	Pourcentage 0	0	80	100	100	0	0	0
	Pourcentage 1	0	0	0	0	0	0	0
	Pourcentage 2	100	20	0	0	10	0	28,57
	Pourcentage 3	0	0	0	0	50	40	14,29
	Pourcentage 4	0	0	0	0	40	60	57,14
		B5	B6	B7	B8	C1	C2	C3
TOTAL		2,29	0,31	0,43	0,34	3,49	3,37	3,06
Pourcentage 0		1,43	85,71	75,7	91,43	0	0	2,13
Pourcentage 1		10	1,43	12,86	0	1,43	0	8,51
Pourcentage 2		54,29	8,57	7,14	0	2,86	10	12,77
Pourcentage 3		27,14	4,29	1,43	0	41,43	42,86	42,55
Pourcentage 4		7,14	0	2,86	1,42	54,28	47,14	34,04

	T1	T2	T3	T4
Moyenne France	7,81	9,56	16,25	9,61
	T1	T2	T3	T4
Moyenne Belgique	8,55	9,07	20	10,42
	T1	T2	T3	T4
Moyenne Québec	10,1	11,93	17,29	11,73
	T1	T2	T3	T4
Moyenne Grande Bretagne	10,46	11,6	16,84	11,76
	T1	T2	T3	T4
Moyenne Etats Unis	11,25	11	16,47	11,83
	T1	T2	T3	T4
Moyenne Espagne	9,97	9,4	17	10,85
	T1	T2	T3	T4
Total	9,47	10,36	16,72	10,8

Synthèse des entretiens effectués auprès du personnel de la BUNSA

ENTRETIENS AVEC LES RESPONSABLES DOCUMENTATION ELECTRONIQUE ET SITE WEB DE LA BUNSA

Dans le cadre de ces entretiens ont été sollicités :

- 2 adjoints responsables de section et de la documentation électronique de leur section.
- 2 responsables de section amenés à s'occuper régulièrement des pages web et/ou documentation électronique de leur section.
- 1 webmaster de section.

Le responsable du service transversal de la documentation électronique.

Dans un souci d'anonymat, nous proposons ici la synthèse des réponses obtenues, et non leur

Les expressions entre guillemets sont des citations.

LE BACK OFFICE

➤ Comment s'organisent le travail, le partage des tâches et la gestion du budget entre le service central de la documentation électronique et les sections ?

Avant Couperin, les sections avaient en charge les périodiques électroniques, et les bases de données étaient gérées par le service central. Mais le consortium a fait éclater cette répartition.

Désormais :

Les sections ont la charge de gérer les choix des titres de périodiques électroniques et de bases de données, grâce à des cercles de qualité avec les chercheurs. Elles donnent leur accord ou non pour les produits proposés par Couperin, et gèrent les ressources hors consortium.

Le service central n'intervient pas dans le choix des titres et de la politique documentaire de la section : il ne peut avoir qu'un rôle incitateur. Il achète directement certains produits généraux, comme les encyclopédies. Il gère les réabonnements et tout l'aspect technique de la documentation électronique (rapport au consortium Couperin, accès aux ressources) ainsi que le budget. Les acquisitions sont assumées en partage sur les budgets de la direction et de la section. Le service central fait un tableau des dépenses, attribuant à chaque section un pourcentage « documentation électronique » en fonction des titres qui concernent les disciplines dont elle a la charge. Cela permet une ventilation des dépenses sur l'ensemble des sections, une critérisation des budgets par domaines (en 2001 : 36 % pour la section Sciences, 22 % pour les Lettres et le Droit, 20 % pour la Médecine). Lorsque le service central dépense plus que prévu pour une section, celle-ci voit son budget papier ponctionné d'autant, ce qui peut avoir des conséquences préjudiciables, en particulier au niveau de l'achat de manuels pour les premiers cycles. Concernant la distribution des ressources, le service central s'occupe des pages centrales (page d'accueil BU et page des ressources électroniques) et du BiPe, chaque section gérant ses pages Web. Pour ce qui est de cette gestion du Web, elle dépend fortement des compétences du personnel en place. Le problème vient de ce qu'il n'y a pas, à ce niveau là, assurance de la pérennité des compétences. Le personnel est recruté pour ses compétences bibliothéconomiques, mais pas informatiques. Lorsque ces dernières existent, elles sont exploitées mais disparaissent en même temps que la personne qui les possédait lorsqu'elle quitte le service. Il y a là « un vrai problème au niveau de la profession », il manque « un intermédiaire » entre le bibliothécaire, qui est un utilisateur de la technique, et l'informaticien, qui est un technicien.

Sections et service central se réunissent une fois par trimestre (difficile de programmer plus de réunions pour des questions d'emploi du temps), afin de s'informer des nouveautés et de l'avancée des abonnements, budgets, propositions d'achat. Il faut notamment prévoir le calendrier des achats, ce qui est souvent très lourd à mettre en place. Les relations entre le service central et les sections sont parfois tendues, l'articulation centralisation/décentralisation étant délicate. Les sections acceptent parfois assez mal ce qu'elles vivent comme une intrusion dans leur autonomie, estimant que la pluridisciplinarité et l'éclatement géographique des

sections impliquent des demandes et besoins très divers qui nécessitent une gestion personnalisée et non centralisée. Il y a « un décalage de perception » entre les deux, une identification plus difficile du côté des sections : c'est « le problème classique des services transversaux ». L'adhésion de tous à la stratégie générale est dure à obtenir.

LE FRONT OFFICE

L'ENVIRONNEMENT DES PAGES DOCUMENTATION ELECTRONIQUE

➤ **La visibilité des pages bibliothèque sur la page d'accueil UNSA et celles des pages « documentation électronique » sur la page d'accueil BUNSA vous satisfait-elle ?**

La visibilité de la BU au niveau de la page d'accueil de l'université est globalement jugée satisfaisante, d'autant plus que dans une version antérieure du site, il fallait passer par la rubrique « services » pour accéder au lien vers la BU. Actuellement, sa position sur la barre de menu à gauche de l'écran accroche bien le regard. Par contre, le sigle BU « vaut pour les initiés » et n'est peut être pas parlant pour tous. On pourrait donc le remplacer par « bibliothèque ». La page d'accueil de l'UNSA est jugée brouillonne et peu lisible. La visibilité du service documentation électronique (indiqué par la flèche ci-dessous) au niveau de la page d'accueil de la BU est jugée insuffisante.



Bienvenue à la BU !

La Bibliothèque de l'Université de Nice-Sophia Antipolis
[adresse, contacts](#)



Les services documentaires

Accès au catalogue de la Bunsas :
[accès web](#) - accès par [telnet](#) (login: bunsas)

Accès au catalogue collectif des BU françaises :
[Système Universitaire de Documentation](#)

[Documentation électronique](#)

[Cédéroms](#)

Pages de liens
[Droit](#) - [Lettres](#) - [Médecine-Sciences](#)

Urfist Paca
[Droit, Economie, Humanités](#)
[Sciences & Techniques](#)

Outils de recherche

La bibliothèque et ses implantations

[La direction & les services centraux](#)

Les sections :
[Droit, Sciences Economiques & Gestion](#)
[Lettres, Arts & Sciences Humaines](#)
[Médecine-Odontologie Sciences & Techniques](#)

Les antennes :
[St-Jean d'Angely](#)
[L'Archet](#)
[Essi](#)

[Formation continue](#)
 (à usage interne mais accessible à tous)

[Documents concernant le SCD](#)
 (statistiques, rapports d'activité, conseils)

Actualités

07.10.02.- Sur les pages de la section **Sciences**, [cours en ligne](#) portant sur l'utilisation du site web de la BU Sciences

04.10.02.- Sur les pages de la section **Lettres**, [PARME](#), méthodologie de recherche documentaire.
 - Tests [SD Core Navigator](#) & [ISI Web of Knowledge](#) (voir [page documentation électronique](#)).

- L'Unsa est partenaire dans 5 projets "**Campus numériques**" retenus: Pegasus, Canuts-Felices, Comor, Tutelec & [Canege](#). Plus

On lui reproche globalement d'être moins mise en avant que d'autres informations secondaires, n'intéressant pas tous les usagers, comme la formation continue ou les documents du SCD, qui disposent d'une visibilité importante grâce à un encadrement individuel et personnalisé par des couleurs différentes des autres tableaux. L'absence d'Intranet conduit à signaler ces ressources sur l'Internet, mais il faudrait le faire de façon plus discrète. Le fait que la documentation électronique soit signalée après le SUDOC n'est pas non plus jugé pertinent. Et la place des actualités par rapport au reste des informations est considérée comme trop importante, noyant du coup la lisibilité des autres rubriques, comme la documentation électronique. Il manque à cette page « une hiérarchisation plus logique », qui permette de mettre l'accent sur « l'essentiel pour l'utilisateur » et différencie liens internes et liens externes. Un allègement des liens fournis est également jugé nécessaire, la page apparaissant trop chargée. Au final, c'est une page un peu « bâtarde », qui propose à la fois de l'information et des accès aux ressources.

➤ **Pensez-vous que signaler les services « documentation électronique » dès la page d'accueil du site de l'université soit pertinent ?**

L'idée est intéressante en terme de lisibilité d'un service central et essentiel, mais pose le problème de la filiation à la BU : en mettant en avant la documentation électronique dès la page d'accueil de l'université, on la coupe de la BU, on lui donne une autonomie qu'elle n'a pas. Certes, il s'agit de la documentation de l'université, mais la BU en est l'intermédiaire et le centralisateur traditionnel. On court le risque de « laisser croire que la documentation électronique n'aurait besoin d'aucun intermédiaire ». Cette idée ne pourrait donc être concrétisée que si le rattachement de la documentation électronique à la BU était clairement indiqué, ou si la page d'accueil de l'UNSA devenait un portail d'accès à tous les services. Mais malgré cela, la page d'accueil de la BU serait vraisemblablement désertée, on passerait directement de celle de l'université aux ressources en ligne. Le service gagnerait en lisibilité ce qu'y perdrait la BU en fréquentation.

➤ **Pourquoi n'y a-t-il pas de moteur de recherche interne aux pages de la BUNSA ?**

C'est un manque réel : ce moteur existe au niveau des pages de l'université, mais n'est pas proposé par la page d'accueil de la BUNSA. Certaines sections (Médecine et Droit) ont ressenti le besoin de signaler ce moteur sur leur page d'accueil, mais le personnel interrogé est unanime pour affirmer qu'un lien au moteur de recherche de l'UNSA manque sur la page d'accueil de la BUNSA. Certains proposent d'aller plus loin et d'offrir un moteur proposant des options de

recherche spécifiques à la BUNSA (sur les pages de la BUNSA, de chaque section), mais d'autres estiment que la redondance est inutile. Il a également été noté qu'il n'existait pas de visibilité satisfaisante sur l'utilisation de tels moteurs : qui les utilise et pour faire quoi ? Le savoir permettrait de définir s'il est vraiment nécessaire d'en intégrer un aux pages BUNSA.

➤ **L'ajout d'une option de langue au niveau des pages université ou BUNSA vous semble-t-elle nécessaire ?**

La majorité des personnes interrogées sont d'accord pour dire qu'une option de langue manque au niveau des pages de l'université, mais de façon moins essentielle au niveau des pages de la BU. L'anglais semble la langue à utiliser, mais Nice étant frontalier avec l'Italie, de nombreux italiens viennent y faire leurs études, et cette option de langue serait également pertinente. L'une des personnes interrogées estime néanmoins que de telles pages ne sont pas une priorité car seules 1 à 2 % des connexions au site de la BUNSA proviennent de pays autres que la France, et parmi ces connexions, certaines proviennent de pays francophones. La proportion d'utilisateurs non francophone est donc relativement faible. Et même si de telles pages étaient mises en place, la question de leur contenu se poserait : quelles informations proposer à ce public étranger ? De telles pages nécessiteraient également un regain de travail, puisqu'en cas de nouveautés, il faudrait les corriger. Pour le moment, il n'y a donc « pas de nécessité immédiate ».

LES SERVICES/RESSOURCES PROPOSEES

➤ **Pensez-vous qu'une rubrique « documentation pédagogique électronique » soit nécessaire ?**

La réponse est globalement non. Plusieurs raisons sont invoquées :

- La documentation électronique est une nouveauté pour le public, et commencer à faire des distinctions de ce type semble mal venu, pourrait susciter la perplexité chez l'utilisateur.
- Beaucoup d'outils sont bicephales, à la fois utiles pour la pédagogie et la recherche. Le souci d'approche doit plus être disciplinaire que typologique. « Un étudiant devient étudiant au sens fort du terme en essayant d'aller au delà de l'ouvrage de base qui lui est prescrit, en se construisant une approche de type disciplinaire ».
- Une telle rubrique aurait plus sa place au niveau des sections, et elle est déjà promue dans le cadre des formations des étudiants, au cours desquelles les ressources pédagogiques sont présentées et leur fonctionnement expliqué. Néanmoins, « le Web et les pages documentation électronique doivent être pensés comme un outil sans aide, directement disponible du

producteur au consommateur », donc clair et intuitif, ne nécessitant pas de formation extérieure. D'où l'importance d'une rubrique pédagogique pour informer l'utilisateur en ligne, en particulier les premières années.

- **Aucune rubrique spécifique aux ressources (pour la recherche ou pédagogiques) produites par l'université (chercheurs, enseignants, étudiants, personnel) n'existe actuellement. Pourquoi ? Est-ce à la bibliothèque de fédérer ces ressources ? En a-t-elle la possibilité ?**

Deux points de vue différents ressortent :

- Pour certains, c'est une des missions de la bibliothèque de donner une visibilité à cette production disséminée et mal connue du public, en créant un réservoir de ressources internes accessibles sous forme d'une base de données. Un projet est actuellement en cours, la BU essayant de créer un service « publications de l'université », qui subventionnerait la publication électronique des laboratoires. Mais la centralisation des ressources est de la compétence politique de l'université, le SCD apportant sa compétence technique.
- Pour d'autres, c'est à chacune des sections de l'université qu'incombe cette tâche de centralisation. Mais ce sont les moyens humains qui manquent.

Au niveau de la diffusion électronique des thèses, une des personnes interrogées pointait le retard de l'UNSA en la matière : cette production fondamentale pour la recherche a actuellement peu de visibilité. D'autres institutions sont très compétitives à ce niveau, et l'UNSA devrait s'en inspirer. Mais là encore, un projet est en cours.

- **Les signets : chaque section possède un service « signets » indiqué au niveau de la page d'accueil de la BUNSA. Comment fonctionne ce service ? Une rubrique commune à toutes les sections (ressources Internet d'ordre général, dictionnaires, annuaires, moteurs de recherche, institutions, etc.) ne serait-elle pas envisageable, afin d'éviter les redondances ?**

Une seule personne par section gère généralement les signets. L'une d'elles regrette que ce travail ne soit pas plus collaboratif : les acquéreurs dans les différentes disciplines ne font pas ou peu de propositions de liens, alors que cela entre dans leur mission d'acquéreurs. La majorité des propositions de liens viennent non pas du personnel ou des usagers, mais des Webmasters

qui demandent que leur site soit signaler dans les signets. Pas de politique documentaire explicite en la matière, ni de rythme de mise à jour des liens défini.

Concernant l'idée d'une mise en commun de certaines pages, ce pourrait être intéressant, mais la réalisation en serait délicate en terme de *Back Office*, car il faudrait nommer des responsables, dire où est hébergée la page, se mettre d'accord sur les différentes rubriques, prévoir des réunions, etc. Le caractère centralisateur de cette démarche pourrait déplaire aux sections. A cela s'ajoute un problème formel : l'absence de charte graphique commune empêche une présentation unifiée des pages. Néanmoins, un projet commun via Couperin est actuellement en cours, afin d'associer les efforts et de mutualiser le travail.

L'intérêt d'un service « signets » est d'adapter l'offre au public, et cela « relève de la compétence des sections ».

➤ **Bases de données et périodiques électroniques : pourquoi ne pas signaler conjointement les ressources gratuites et les ressources payantes ?**

Certains le font déjà au niveau des pages des sections, comme en Lettres par exemple. Mais ce ne sera possible à un niveau global « que si l'on passe à un Web dynamique ». Tous reconnaissent néanmoins la nécessité d'un signalement conjoint, car l'utilisateur cherche rarement par type d'accès (sauf lorsqu'il s'agit d'un internaute hors BU), il cherche une information quelle que soit sa nature.

Néanmoins, à la base, le service documentation électronique a été créé pour distribuer les ressources de l'université, achetées par elle. La signalisation commune revient plutôt aux sections, elle ne s'est jamais vraiment posée au niveau du service central, d'autant que l'engouement pour les bases de données et périodiques électroniques gratuits est relativement récent. Il manque encore les moyens de les gérer.

➤ **Les ouvrages de référence en ligne : 4 seulement sont proposés. Ce service va-t-il être amené à se diversifier ? Chaque section peut-elle alimenter la base ?**

Ces ouvrages concernent les scientifiques, car dans les autres matières, il existe peu d'ouvrages de référence gratuits en ligne. Mais en réalité, cette rubrique n'est pas valide, car il s'agit de bases de données et non d'ouvrages à proprement parler. Il faudrait donc soit la supprimer, soit l'alimenter en réels ouvrages de référence. Côté ouvrages commerciaux, la BU ne s'est pas encore lancée dans l'aventure des e-books. Mais la BUNSA devrait acquérir d'ici peu

l'Encyclopedia Universalis en ligne : elle serait alors mise en avant grâce à cette rubrique « ouvrages de référence », mais également dès la page d'accueil de la BUNSA.

➤ **Les prépublications commerciales : Pourquoi ne sont-elles pas recensées ?**

Parce qu'elles le sont souvent au niveau des signets, et parce qu'elles sont rares voire quasi inexistantes dans certains domaines, en Droit et en Médecine notamment (en Médecine, la validation des paires est fondamentale, et une prépublication, avant approbation, n'a aucune valeur).

➤ **Pensez-vous que la distinction entre ressources à accès libre et à accès réservée soit satisfaisante ?**

Non, en particulier au niveau du BiPe : la présentation statique des périodiques permettait une signalisation (rond rouge pour accès réservé aux usagers de l'UNSA, rond vert pour accès libre) que rend impossible le BiPe. C'est également à travailler au niveau des périodiques commerciaux et gratuits mis en commun par certaines sections : la distinction entre les modes d'accès n'existe pas.

L'ORGANISATION DES RESSOURCES

➤ **Pourquoi aucune modalité de recherche n'est-elle proposée pour les bases de données ?**

Du fait de leur nombre peu important (une cinquantaine), qui rend une liste alphabétique encore lisible. Mais cela va finir par poser problème avec l'accroissement des bases. C'est pourquoi un projet est actuellement en cours pour créer une base de donnée des bases de données.

Autre problème de signalisation : les informations données sur les bases (et signifiées par l'icône ) sont majoritairement en anglais car elles correspondent à la page d'accueil du produit sur le site de l'éditeur. Des fiches signalétiques en français, rédigées par les bibliothécaires de la BUNSA, seraient les bienvenues, d'autant que le nombre peu important de bases rend possible leur mise en place. Mais la majorité des personnes interrogées reconnaissent que l'idéal serait la création d'un BiPe pour les bases de données, voire d'un BiPe étendu à l'ensemble des ressources électroniques, un outil commun. La modalité de recherche qui manque le plus cruellement : l'accès par discipline.

➤ **Le BiPe : Envisagez-vous d'y ajouter de nouvelles fonctions ?**

L'option recherche par ISSN n'existe pas mais il serait possible de la mettre en place car les périodiques électroniques sont rentrés dans le BiPe avec leur ISSN (c'est même sa limite : les périodiques en ligne gratuits n'en possédant pas, sauf quand ils sont la version en ligne d'un périodique papier, ils ne peuvent être intégrés dans le BiPe. L'idéal serait une entrée par disciplines, mais cela demanderait un lourd travail.

Au niveau fonctionnel, « le BiPe est ce qui existe de plus riche en France », mais l'aspect visuel est à travailler (on retrouve la question de la signalisation des modes d'accès, libre ou réservé).

➤ **Un élargissement du BiPe à l'ensemble des ressources, dans une optique de création d'un outil commun, vous semble-t-il nécessaire et envisageable ? Offrirait-il un accès par discipline aux ressources ?**

La réponse est globalement oui, car l'accès par type de données est un accès avant tout bibliothéconomique, ce n'est pas une logique de recherche de l'utilisateur, qui se définit avant tout par la discipline qu'il étudie. Un BiPe étendu à toutes les ressources et permettant un accès par discipline serait l'idéal. Mais cet accès disciplinaire est difficile à mettre en place. La section Sciences l'offre déjà pour ses périodiques électroniques. Mais en Médecine, par exemple, c'est plus complexe à mettre en place : à l'heure actuelle, aucun système ne permet l'indexation par mots clefs de tous les périodiques. Le problème d'un outil commun est de permettre de gérer une indexation et une interrogation fines pour les périodiques électroniques (très nombreux), et une indexation et une interrogation plus grossières pour les bases de données (beaucoup moins nombreuses). Un outil parfait permettrait :

- un tri des ressources par discipline
- un écran de recherche par titre de périodique

ERGONOMIE ET NAVIGATION

➤ **L'ergonomie et la navigation des pages « documentation électronique » vous semblent-elles satisfaisantes ?**

La réponse est globalement non, pour 2 raisons principales :

- Il manque une barre de navigation qui permette à l'utilisateur de se repérer et d'évoluer dans le site sans avoir à revenir systématiquement à la page d'accueil. Une telle barre pourrait être étendue à toutes les sections, mais se poserait alors la question du niveau d'arborescence. Ceci dit, une barre de navigation n'a de sens que pour un site riche où

l'utilisateur va beaucoup naviguer, et ce n'est le cas de la BUNSA que si l'on considère l'ensemble de ses pages, sections comprises. Au niveau seul de la page d'accueil BUNSA et de la page d'accès aux ressources électroniques, la question se pose beaucoup moins.

- La page d'accueil de la documentation électronique est longue ; or, il n'y a aucun « retour en haut de la page » ou « retour à la page d'accueil » de proposé. « Ce n'est guère ergonomique ».

➤ **Est-il possible de s'abonner à une lettre d'information ?**

Une lettre d'information est envoyée systématiquement à tous les membres de l'UNSA : « on préfère le bruit au silence, même si le bruit produit parfois du silence » (les chercheurs ne lisent parfois pas toute la lettre, estimant que cela ne les concerne pas, alors que des informations dans leur domaine sont également signalées). Une lettre d'information personnalisée serait lourde à mettre en place actuellement, car la BUNSA ne dispose ni des moyens humains ni des moyens techniques pour le faire. Lorsque les ressources seront indexées par discipline, dans le cadre de la mise en place d'un outil commun à toutes les ressources, une telle personnalisation sera possible.

➤ **Les usagers de la BUNSA peuvent-ils récupérer la documentation électronique (imprimer, enregistrer sur disquette) ?**

L'enregistrement sur disquette est possible en Droit, mais pas sur les terminaux (en Sciences, il n'y a que des terminaux, donc pas d'enregistrement disquette possible). C'est également possible en Médecine, mais il y a souvent des problèmes de stockage, les fichiers étant généralement supérieurs à la taille d'une disquette, et la compression Zip du format image PDF ne permettant pas une compression satisfaisante. Il faudrait pouvoir le stocker sur disque dur et l'envoyer ensuite par mail, mais les informaticiens sont réticents à cet enregistrement sur disque dur pour des raisons de sécurité. Néanmoins, même là où la possibilité technique existe, il existe de nombreuses restrictions mises par les éditeurs. La section droit propose également l'envoi d'articles par mail. Il est possible d'imprimer dans toutes les sections (mais la section Médecine connaît des problèmes avec son imprimante).

PRESENTATION ET LISIBILITE DE LA PAGE D'ACCUEIL DOC ELEC

- **La présentation des informations (couleur, taille du texte, espacement, fond) vous semble-t-elle satisfaisante ? Des modifications vous semblent-elles nécessaires et lesquelles ?**

Globalement, le choix de tout regrouper sur une page pour éviter des « clics » inutiles à l'utilisateur et lui permettre une « vision globale » est considéré comme pertinent. Mais la page est jugée trop dense, trop chargée, en particulier la colonne des actualités : il faudrait envisager la création d'archives. La rubrique « aide/informations/contacts » mériterait d'être mise sur une page à part, et non en bas de la page, qui est rendue très longue et ne facilite pas la navigation (d'autant qu'il n'y a qu'un seul « retour en haut de la page »). Il faudrait également travailler la hiérarchisation des rubriques afin de faciliter la lisibilité des informations. Enfin, la rubrique « accès aux bases », qui précise à qui est réservé l'accès, aurait plus sa place dans la rubrique « aide/informations/contacts ».

- **L'esthétique de la mise en page, des couleurs, et le design, l'habillage graphique vous semblent-ils satisfaisants ? Des modifications vous semblent-elles nécessaires et lesquelles ?**

La question des couleurs est assez subjective, mais le mieux est encore la sobriété. L'esthétique est volontairement simplifiée, afin d'être compatible avec les anciens PC des usagers : « on préfère la low tech afin de ne pénaliser aucun usager ». Le code de couleurs permet de distinguer les zones. Le but était d'offrir une page sobre mais qui ne soit pas triste et pénible à lire pour l'utilisateur.

- **Que pensez-vous de l'homogénéité des pages Web au niveau des sections ? Existe-t-il une charte graphique ? Si non, vous semblerait-elle nécessaire ?**

Il n'existe pas de charte graphique, mais seulement des directives qui ont été données aux sections pour homogénéiser un minimum leurs pages et qui ne sont pas systématiquement appliquées, à savoir : une présentation des informations en colonne sur la page d'accueil, pas de *frame*, la présence du logo de l'université. Des projets de charte ont été lancés il y a quelques années mais aucun n'a abouti. Si une charte graphique doit être créée, il faudrait déléguer ce travail à des professionnels, car « la compétence des bibliothécaires n'est pas dans le design mais dans l'indexation ». Toutes les personnes interrogées reconnaissent qu'une charte graphique serait nécessaire, mais également que l'autonomie dont jouissent actuellement les

sections au niveau de leurs pages Web rend difficile une normalisation. Elles se les sont fortement appropriées, et leur reprendre cette prérogative serait mal vécu. Certains essaient néanmoins d'aller le sens d'une homogénéité : la section Droit a ainsi décidé d'aligner sa mise en page et sa présentation des informations sur celles des Sciences. Au final, il ne devrait y avoir de remaniement graphique des pages BUNSA qu'en cas de remaniement des pages UNSA : il s'intégrerait ainsi dans un projet global de l'université. « L'organisation fonctionnelle du site est la priorité », son aspect graphique secondaire.

ENTRETIENS AVEC LES RESONSABLES AIDE/(IN)FORMATION DU PUBLIC

Dans le cadre de ces entretiens ont été sollicités :

- 2 responsables de la formation et de l'accueil des usagers.
- 3 responsables ou adjoints de section, en contact régulier avec les usagers.

Dans un souci d'anonymat, nous proposons ici encore la synthèse des réponses obtenues. Les expressions entre guillemets sont des citations.

PUBLIC et MATERIEL : EXISTANT

➤ Quel public consulte le site Web de la BUNSA en général et le service documentation électronique en particulier ? Y a-t-il des statistiques à ce sujet ?

Aucune statistique n'est disponible, les seuls retours sur les produits proviennent des producteurs, qui n'ont pas tous la même façon de comptabiliser les usages. C'est pourquoi Couperin essaie de mettre en place des modèles de statistique qu'il aimerait voir appliquer à tous les éditeurs. Les seuls chiffres disponibles viennent du CRI (Centre de Recherche Informatique), et concernent des statistiques d'accès aux pages de la BU.

Le personnel a néanmoins pu constater que ce sont plutôt les 3èmes cycles et les chercheurs (surtout depuis leurs laboratoires) qui consultent les pages BUNSA et la documentation électronique, ce qui est assez normal compte tenu de la nature des produits disponibles. Tout laboratoire employant du personnel de l'université est desservi en documentation électronique (ce qui pose parfois des problèmes de doublons au niveau des produits, les laboratoires étant desservis par l'UNSA et leur organisme de recherche). Les 1ers cycles se réfèrent principalement aux manuels papiers, et ont du Web un usage essentiellement ludique/politique (mail, chat, sites politiques/religieux). En Médecine, jusqu'en 4^{ème} année, les étudiants font du

bachotage et ne s'intéressent pas aux ressources électroniques. A partir du moment où ils débutent leur internat, ils commencent à s'y intéresser, mais c'est surtout au niveau du doctorat et de la recherche que l'usage se généralise.

Le rôle du personnel est d'orienter au maximum les usagers vers ces ressources, afin d'amener les 1ers cycles à avoir le « réflexe » documentation électronique.

➤ **De quel matériel informatique dispose actuellement le public dans votre section ?**

- En Sciences : 27 postes, 4 dédiés au catalogue et 23 à Internet
- En Droit : 38 postes
- En Lettres : 15 postes de consultation Internet, la moitié réservée à la consultation libre, l'autre moitié réservée à la recherche documentaire. Mais cette distinction théorique ne vaut guère en pratique, et la majorité des postes sont utilisés pour le mail et le chat.
- En Médecine : 7 postes à accès à Internet pour Pasteur, et 1 pour l'Archet.

Le personnel attend beaucoup d'un système de temporisation automatique, qui permettrait de limiter le temps de consultation par étudiant, car les postes sont parasités par des utilisations ludiques et non documentaires.

INFORMATION ET FORMATION

➤ **Quelles (in)formations sont données au public à propos du site Web de la BUNSA en général et du service documentation électronique en particulier ? (promotion du site dans la section) ?**

- En Sciences, dans la salle des 1ers cycles a été créé en 1999, un *Point Information* destiné à orienter et renseigner les étudiants tous cycles confondus sur les ressources de la BU, son organisation. A cette occasion a été réalisée toute une gamme d'outils d'auto formation destinés à aider les étudiants pour leurs recherches sur Internet, sur les cédéroms, etc. Parallèlement à ce *Point Information*, ou plutôt en complémentarité avec lui, l'année 2001 a vu s'instaurer un partenariat important avec les enseignants du module Internet/Bureautique en DEUG tronc commun (rapidement étendu à la Licence d'Informatique et à celle de Biologie cellulaire), qui a débouché sur une formation méthodologique aux ressources de la BU (et plus particulièrement la documentation en ligne) pour 765 étudiants. Formation reconduite en 2002 compte tenu du succès remporté par cette initiative.

- En Droit, l'aide aux lecteurs fonctionne en double à l'étage et au RDC, 25h par semaine. La formation à la recherche documentaire concerne les DEUG, et il existe une formation aux bases de données spécialisées pour les DEA et les DESS.
- En Lettres, des cours sont donnés aux 1ères années depuis 1997, et aux DEA littérature et civilisation. A cela s'ajoute des cours ponctuels sur demande des enseignants. Près des postes Internet, un document BU mode d'emploi est disponible (il explique comment se repérer dans les pages Web de la BU Sciences).
- En Médecine, différents cours non intégrés au cursus même sont donnés aux étudiants. Le service de renseignements se confond avec le service des périodiques, compte tenu du nombre peu important d'utilisateurs. Mais les nombreux problèmes informatiques rencontrés (terminaux en panne, imprimante défectueuse) conduisent plus à faire de la maintenance informatique que de l'aide documentaire.

En plus de ces formations « en présentiel », les Lettres et les Sciences proposent à leurs utilisateurs des cours en ligne concernant l'utilisation du site Web de la BU de leur section.

UTILISATION DES RESSOURCES ELECTRONIQUES

➤ Quelles sont les ressources électroniques les plus utilisées par le public ? Les moins sollicitées ?

- En Sciences : les périodiques électroniques et les bases de données spécialisées sont les plus sollicitées, contrairement aux outils plus généralistes, du type Europress ou Le Monde.
- En Lettres, c'est l'inverse : les bases de données type Europress, MLA sont très utilisées, de même que certaines bases de données spécialisées. C'est moins le cas des périodiques compte tenu de l'offre.
- En Droit, les bases de données sont très exploitées, moins les périodiques compte tenu de l'offre.
- En Médecine, c'est la base de données gratuite MedLine qui est la plus utilisée. Les utilisateurs vont rarement voir ailleurs.

➤ Le site et les ressources numériques vous semblent-elles sous-utilisées ?

La réponse est unanimement oui, en particulier chez les étudiants. Cela tient sans doute à une culture électronique qui devrait leur être donnée dès le lycée par les CDI, et qui ne l'est pas, ainsi qu'à une promotion quasi inexistante faite par les enseignants chercheurs. Des efforts sont

pourtant faits par les sections pour faire connaître les ressources en ligne aux enseignants chercheurs, afin qu'ils en parlent à leurs étudiants, mais le retour est faible.

AVIS DU PUBLIC

➤ **Le public a-t-il la possibilité de faire part de ses remarques/suggestions/critiques (cahier des suggestions, mails) ?**

- En Sciences : un cahier de suggestions a existé (les usagers notaient leurs questions sur la page de gauche, et on leur répondait à droite) mais il a été retiré car il devenait le support d'insultes à l'égard du personnel.
- En Droit, le cahier de suggestion a été supprimé pour les mêmes raisons qu'en Sciences et remplacé par une boîte à suggestion, dont le contenu n'est plus rendu public.
- En Lettres, un cahier de suggestions est près de la banque de prêt. Il dispose d'un côté question pour les usagers et d'un côté réponse pour le personnel.
- En Médecine, il existe également un cahier de suggestion, mais il est peu utilisé. Les remarques se font plutôt par mail (la section en reçoit plusieurs par jour) ou oralement.

➤ **Le public semble-t-il satisfait du site de la BUNSA en général et des pages documentation électronique en particulier ? Quels types de reproches/ suggestions/ demandes/ compliments sont faits ?**

Les chercheurs se plaignent souvent de la double entrée (centrale et sections) de la documentation électronique, du fonctionnement des liens, des problèmes de réseaux. Au niveau du BiPe, ils ne comprennent pas pourquoi tout est dans la même base.

- En Lettres, le public se plaint d'une offre en périodiques électroniques littéraires limitée et majoritairement en anglais (en sociologie par exemple, 20 titres seulement et 1 seul en français). S'il réalise bien l'intérêt des bases de données, il cherche avant tout le plein texte, et si possible des bases en français (ce qui est rare : Francis propose ainsi du plein texte en français, mais l'interface est en anglais). Au niveau du catalogue, le public préfère telnet au catalogue en ligne, car ce dernier ne permet pas de visualiser la date de retour des ouvrages en prêt.

- En Médecine, lors du remaniement du site, les retours ont été très positifs. Les usagers trouvent l'organisation claire et la navigation aisée au niveau des pages de section. Les seules critiques concernent les liens obsolètes ou en dérangement.

Les outils de gestion et de personnalisation

Les logiciels *EndNote* et *ProCite*

EndNote et *ProCite* sont deux logiciels de gestion de références bibliographiques parmi les plus connus sur le marché. Il n'existe pas actuellement de logiciel équivalent en langue française. Ces deux logiciels permettent de conserver, à partir des données extraites de bases de données ou de catalogues de bibliothèques, ou inscrites individuellement, les références bibliographiques pertinentes et de les utiliser par la suite pour constituer des bibliographies, ou les insérer comme notes en bas de page lors de la rédaction d'un texte.

EndNote 5.0 et *ProCite 5.0* offrent de nombreuses possibilités :

- Stockage des références pertinentes dans des bases de données.
- Gestion efficace, simple et souple de ces références.
- Ajout de résumés critiques et de notes de lecture.
- Ajout de références par recherche directe dans des bases de données externes, ou par importation de résultats de recherches.
- Insertion facile de références lors de la rédaction de textes depuis les logiciels Word ou WordPerfect.
- Génération automatique, à la fin d'un texte, d'une bibliographie exacte et conforme au style prescrit.
- Production d'une bibliographie en format html.
- Réutilisation des références pour les bibliographies de différents écrits.
- Moteur de recherche Z39.50 pour la consultation des autres catalogues de bibliothèques.

Des deux logiciels, *EndNote* semble néanmoins le plus complet, car il permet une confection aisée de filtres d'importation de notices directement à l'intérieur de l'application.

Les bibliothèques du réseau de l'Université du Québec ont acquis conjointement une licence d'exploitation d'une durée de trois ans de *EndNote* et *ProCite*, tant pour l'environnement Windows que Macintosh. Cette licence permet aux utilisateurs couverts par l'entente d'installer gratuitement ces deux logiciels sur leur poste de travail à l'Université ou à leur domicile, ou même sur leur ordinateur portable. Pour cela, il suffit de se présenter au comptoir de prêt de la bibliothèque, de signer un formulaire d'engagement de responsabilité personnelle et d'emprunter le cédérom contenant le logiciel désiré. Sur leur site, les bibliothèques précisent et proposent :

- les conditions d'utilisations des logiciels.
- de la documentation sur chacun d'entre eux.
- des précisions sur le mode d'utilisation des logiciels, en particulier la question des filtres d'importation.
- les personnes ressources auxquelles s'adresser.

Pour en savoir plus sur ces logiciels et la façon dont la bibliothèque les met à disposition de ses usagers, consulter le site de l'université du Québec à Chicoutimi :

<http://www.uqac.quebec.ca/zone08/EndNote.html> (page consultée le 13 octobre 2002).

L'interface *MyLibrary*

MyLibrary est un service personnalisable permettant à l'utilisateur de gérer selon ses besoins l'information proposée par la bibliothèque qui l'héberge afin de refléter au mieux ses intérêts personnels et ses besoins de recherche.. C'est une sorte de nouvelle page Web permettant de définir et de réorganiser l'information, une interface personnelle à la Bibliothèque offrant à l'utilisateur la possibilité de choisir les types de ressources et d'information qu'il souhaite voir apparaître sur sa page Web et d'en changer le contenu aussi souvent qu'il le désire. Ses principales caractéristiques sont :

- **Un contenu riche** : la base de données soutenant *MyLibrary* contient des liaisons à des bases de données en texte intégral et bibliographiques, à des textes électroniques, bref : à tout ce que la bibliothèque qui l'héberge veut y mettre.

- **Un service accessible de n'importe quel poste** : *My Library* permet d'éditer un nom d'utilisateur et un mot de passe, permettant par la suite de se connecter au service de n'importe quel poste connecté à Internet.
- **Un service personnalisable** : Grâce à des options personnalisables, l'utilisateur peut choisir quels articles afficher ou pas, et créer une sorte de filtre de l'information, évitant ainsi le bruit. Parmi ces options : *MyLinks* et *MyUpdates*. *MyLinks* permet à l'utilisateur de créer dans un dossier personnel des raccourcis vers ses ressources préférées, qu'il s'agisse de sites web extérieurs à la bibliothèque ou de ressources propres à la bibliothèque, bases de données, catalogues, cédérom, etc. *MyUpdates* gère quant à lui les « nouveautés » en les communiquant de façon ciblée à tel ou tel chercheur en fonction de ses centres d'intérêts connus
- **Un service dynamique** : le contenu de *MyLibrary* est continuellement tenu à jour grâce à une maintenance simplifiée.
- **Un service actif** : *MyLibrary* permet aux bibliothécaires d'envoyer des lettres d'information (comme la liste des nouvelles acquisitions) et de tenir ainsi l'utilisateur au courant des nouveautés, si ce dernier en a bien sûr émis le souhait au niveau des options qui lui sont proposées. Un certain nombre de services d'alerte automatiques peuvent en effet être ajoutés afin d'être tenu au courant des nouveautés dans des domaines spécifiques ou plus généraux.
- **Une plate-forme indépendante** : Pour employer *MyLibrary* seul est nécessaire un navigateur du Web, qui doit soutenir des cookies et être configuré.
- **Un service personnel et privé** : les configurations choisies par l'utilisateur sont du domaine du confidentiel et ne sauraient être divulguées.

Exemples de bibliothèques ayant adopté ce service :

- A Syracuse : <http://mylibrary.syr.edu/?cmd=about&id=39> (page consultée le 17 novembre 2002).
- A Cornell : <http://mylibrary.cornell.edu/> (page consultée le 19 novembre 2002).

La bibliothèque de Virginia Commonwealth University, proposant elle-même ce type de service, donne une liste de bibliothèques faisant de même <http://www.library.vcu.edu/mylibrary/cil99.html> (page consultée le 27 novembre 2002).

La bibliothèque de la Mississippi State University offre un accès « invité » au service *MyLibrary*, ce qui permet d'expérimenter les différentes options offertes par ce logiciel : <http://library.msstate.edu/mylibrary/login.asp> (page consultée le 17 novembre 2002).