Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / janvier 2013

AUTOUR DE COUNTER
L'utilisation des ressources électroniques onéreuses spécialisées dans l'enseignement supérieur et la recherche en France : mesures, indicateurs, pilotage

Julien Logre

Sous la direction de Delphine Merrien

Conservateur, chargée de l'Observatoire numérique de l'enseignement supérieur – ENSSIB

Remerciements

Je tiens avant tout à remercier ma directrice de mémoire Delphine Merrien, chargée de l'Observatoire numérique de l'enseignement supérieur. Ce mémoire doit beaucoup à sa disponibilité, à sa rigueur intellectuelle, à son exigence scientifique et à son fondamental optimisme.

Je tiens également à remercier l'ensemble des professionnels des bibliothèques avec lesquels je me suis entretenu dans le cadre de ce mémoire ou qui m'ont à des titres divers apporté leur aide et leur soutien dans mes travaux de recherche : Chérifa Boukacem-Zeghmouri, maître de conférences en sciences de l'information à l'université Claude Bernard Lyon 1 et co-directrice de l'URFIST de Lyon ; Thierry Fournier, responsable de la documentation électronique du SCD de l'université Rennes 1 et animateur du Groupe de Travail sur les Statistiques d'Utilisation de Couperin ; Dominique Rouger, artisan de l'accès à la documentation numérique au SCD de l'université Jean Monnet à Saint-Etienne ; Thomas Porquet, ingénieur du département Études & prospectives de Couperin ; Christophe Pion, directeur adjoint et responsable du service Bibliothèque et Services en ligne (BibSel), et Natacha Leclercq, responsable de la documentation électronique, du SCD de l'université Paris Diderot ; Nadine Delcarmine, directrice adjointe, Héloïse Faivre-Jupile, responsable des collections numériques, et Gaëlle Denni, responsable de la mission Indicateurs, du SICD 2 de Grenoble ; Monique Joly, directrice de Doc'INSA et responsable du département Études & prospectives de Couperin ; Christine Musso, directrice adjointe du SICD 1 de Grenoble ; Dominique Lechaudel, ingénieur du pôle Systèmes d'information de l'INIST – CNRS ; Christophe Péralès, directeur des bibliothèques et de l'information scientifique et technique de l'université de Versailles Saint-Quentin ; Anne-Cécile Grandmougin, conservateur au Service commun des bibliothèques et de la documentation de l'université Paris 13 Nord ; Carole Daffini, conservateur au SCD Paris Diderot ; Gildas Illien, directeur du Département de l'information bibliographique et numérique de la BnF ; Christophe Evans, chargé d'études en sociologie au Département Études et recherches de la BPI ; Raphaële Mouren, maître de conférences en histoire à l'ENSSIB ; Armelle de Boisse, responsable à l'ENSSIB de la formation tout au long de la vie ; Maguelonne Mondon, coordinatrice administrative de la formation continue à l'ENSSIB.

Les informations, les éclairages et les convictions dont ils m'ont généreusement fait don n'ont cessé d'alimenter ma réflexion tout au long de ce travail.

Ma reconnaissance et mon affection vont enfin à mes collègues Amaury Catel, Édith Faure, Madeleine Géroudet, Julien Joussot, Alexandre Leducq, Fanny Mion-Mouton et Maud Soverini, pour leur présence, leur générosité et leur indéfectible soutien.

(cc) BY-NC-ND

Résumé :

Élaboré avec les fournisseurs et les bibliothécaires et standardisant de façon contraignante jusqu'à la diffusion des rapports statistiques, le Code des bonnes pratiques COUNTER *est devenu la nouvelle norme internationale de mesure de l'utilisation des ressources électroniques onéreuses. Sa diffusion chez les fournisseurs de ressources et donc aussi dans les bibliothèques de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche français reste toutefois lacunaire et disparate. Surtout, le* Code *propose des mesures plutôt que des indicateurs et comptabilise des requêtes sur des plateformes plutôt que l'utilisation des bouquets souscrits en abonnement. COUNTER et les statistiques éditeurs n'offrent donc aux bibliothèques qu'un dispositif chronophage, limité et marginal pour la connaissance des usages et pour le pilotage d'une politique des ressources électroniques. L'accompagnement des établissements par Couperin et des outils comme l'analyse de logs locaux et les projets MESURE et ezPAARSE/AnalogIST ont vocation à rendre le rapport coût/opportunité des statistiques d'utilisation plus favorable. L'avenir pourrait cependant être aux métriques alternatives et aux dispositifs d'évaluation des usages plus centrés sur les utilisateurs.*

Descripteurs :

Information électronique -- utilisation
Bibliothèques -- Statistiques -- Normes
Bibliothèques universitaires -- Évaluation -- France
COUNTER (Counting-online-usage-of-networked-electronic-resource)[1]

[1] Lexique Francis.

(cc) BY-NC-ND

Abstract :

The Counter Code of Practice *is the new international standard for e-resources usage statistics. It's been developed with input from vendors, librarians and intermediaries to specify the content, format and delivery mechanisms for a set of core usage reports. Its implementation by vendors and the delivery of COUNTER compliant usage reports in French academic libraries are heterogeneous and uneven, though. The COUNTER reports also provide measures, not indicators, and account for the requests on vendor's platforms more than for the use of bundles licensed to libraries. Thus, vendor-provided statistics aren't cost-effective and are of a limited help to libraries to assess the usage and to manage e-resources. The support of Couperin consortium and initiatives such as locally collected data and MESURE or ezPAARSE/AnalogIST projects should make usage statistics more cost-effective. But altmetrics and user-provided data could be the next step to assess the use of e-resources.*

Keywords :

Electronic information -- Usage
Library statistics
Academic Libraries -- Evaluation -- France
COUNTER (Counting-online-usage-of-networked-electronic-resource)[2]

Droits d'auteurs

Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne *http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr* ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

[2] Lexique Francis.

BY-NC-ND

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS 9

INTRODUCTION 11

COUNTER, NOUVELLE NORME POUR LA MESURE DE L'UTILISATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES ? 15

1. L'AVANT COUNTER : EXPÉRIMENTATIONS ET NORMES INTERNATIONALES 15

1.1 Une floraison d'expérimentations limitées 15

1.2 Les normes ISO, outil opérationnel ? 16

2. LE *CODE DES BONNES PRATIQUES* COUNTER : UNE NORME ALTERNATIVE 18

2.1 Le projet COUNTER : instance interprofessionnelle et internationale 18

2.2 Le *Code COUNTER* : définir des standards de mesure fiables, étendus et simples 21

2.3 Le *Code COUNTER* : construire et faire appliquer la norme autrement 25

3. PÉRIMÈTRE DES RAPPORTS COUNTER 28

3.1 Mesures plutôt qu'indicateurs 28

3.2 Intention, utilisation et demande 29

3.3 Requêtes, ancrage technique et décalage terminologique 32

3.4 Des utilisateurs absents 34

COUNTER : UN PROGRÈS EN TROMPE-L'ŒIL 37

1. UNE DIFFUSION DISPARATE CHEZ LES FOURNISSEURS 37

1.1 Une large diffusion d'apparence 37

1.2 Des standards économiquement exigeants 38

1.3 Un tropisme disciplinaire et linguistique marqué 40

2. COUNTER EN BIBLIOTHÈQUE : OUTIL EFFICIENT ET EFFICACE DU PILOTAGE ? 42

2.1 Une réponse insuffisante et inadaptée aux besoins 42

2.2 Efficience et charge de travail : deux revers d'une même médaille 44

2.3 Les données d'utilisation : outil marginal de gestion plutôt qu'outil de pilotage 46

3. DES MESURES AUX INDICATEURS : FAUX-SEMBLANTS, PRAGMATISME ET DISTANCE CRITIQUE 48

3.1 Indicateurs COUNTER : limites théoriques et opérationnelles 49

3.2 Indicateurs COUNTER : les raisons d'une persistance 52

(cc) BY-NC-ND

OPTIMISER LES STATISTIQUES D'UTILISATION 55
1. COUPERIN ACTEUR DE LA DIFFUSION ET DE L'ÉVOLUTION DE COUNTER 55
1.1 Communication, formation et lobbying 55
1.2 Un impact limité 56
1.3 Un accompagnement différencié et technique 58
2. MESURE : AUTOMATISER POUR MIEUX EXPLOITER LES DONNÉES D'UTILISATION 60
2.1 Attendus et objectifs du projet 60
2.2 Une mise en production rapide 62
2.3 Risques et limites 63
3. MESURE LOCALE DE L'UTILISATION : QUELLE OPPORTUNITÉ ? 66
3.1 Attendus et objectifs de la collecte locale 66
3.2 Un fort ticket d'entrée 67
3.3 De COUNTER à l'analyse de logs, et retour 69
3.4 Le projet ezPAARSE/AnalogIST 73
4. PLAIDOYER POUR UNE ÉVALUATION ALTERNATIVE DES USAGES DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES 76
4.1 Recouper ses sources 76
4.2 Mesurer l'utilisation, évaluer les usages 77
4.3 L'utilisation au miroir du web 2.0 79
CONCLUSION 81
SOURCES 83
BIBLIOGRAPHIE & WEBOGRAPHIE 87
TABLE DES ANNEXES 99

(cc) BY-NC-ND

Sigles et abréviations

ACS : *American Chemical Society*

AERES : *Agence d'Évaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur*

AFNOR : *Association Française de Normalisation*

AGIMUS : *Application de Gestion des Indicateurs de Mesure des Usages et des Services*

AnalogIST : *Analyse des logs de l'Information Scientifique et Technique*

ANR : *Agence Nationale de la Recherche*

ARL : *Association of Research Libraries*

BIMPE : *Base d'Information Mutualiste sur les Périodiques Électroniques*

COUNTER : *Counting Online Usage of Networked Electronic Resources*

Couperin : *Consortium Universitaire des Périodiques Numériques, devenu en 2007 Consortium de Publications Numériques*

CREPUQ : *Conférence des Recteurs et des Principaux des Universités du Québec*

CRFCB : *Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques*

Doc'INSA : *Service Commun de Documentation de l'Institut National des Sciences Appliquées de Lyon*

ENSSIB : *École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques*

EPEF (projet ANR) : *Évaluation des Périodiques Électroniques dans le réseau universitaire Français : approche comparative par les usages*

ERE : *Enquête sur les Ressources Électroniques*

ERIH : *European Reference Index for the Humanities*

ERMS : *Electronic Resources Management System*

ESGBU : *Enquête Statistique Générale auprès des services documentaires de l'enseignement supérieur*

ESR : *l'Enseignement Supérieur et la Recherche*

ETP : *Équivalent Temps Plein*

ezPAARSE (projet) : *easy / Progiciel d'Analyse des Accès aux Ressources Électroniques*

G@el : *Grenoble Accès En Ligne*

GFII : *Groupement Français de l'Industrie de l'Information*

GOA : *Gold Open Access*

(cc) BY-NC-ND

GTSU / GTstat : *Groupe de Travail sur les Statistiques d'Utilisation (Couperin)*

INIST – CNRS : *Institut de l'Information Scientifique et Technique – Centre National de la Recherche Scientifique*

IOP : *Institute of Physics*

ISO : *Organisation Internationale de Normalisation*

IST : *Information Scientifique et Technique*

JISC : *Joint Information Systems Committee*

JR : *Journal Report*

JUF : *Journal Usage Factor*

JUSP : *Journal Usage Statistics Portal*

LSH : *Lettres et Sciences Humaines*

MESURE (projet) : *Projet de Mutualisation et d'Évaluation des Statistiques d'Utilisation des Ressources Électroniques (Couperin)*

MINES (for libraries) : *Measuring the Impact of Networked Electronic Services*

MINES : *Mission Numérique pour l'Enseignement Supérieur*

MPS : *MacMillan Publishing Solutions*

NCSA : *National Center for Supercomputing Applications*

NISO : *National Information Standards Organization*

PERL : *Practical Extraction and Report Language*

PRES : *Pôle de Recherche et d'Enseignement Supérieur*

RCDR : *Réseau canadien de documentation pour la recherche*

SHS : *Sciences Humaines et Sociales*

SCD : *Service Commun de Documentation*

SICD : *Service Interétablissements de Coopération Documentaire*

SNE : *Syndicat National de l'Édition*

STM : *Science, Technique et Médecine*

SUSHI : *Standardized Usage Harvesting Initiative*

UFR : *Unité de formation et de recherche*

UKSG : *United Kingdom Serials Group*

UMR : *Unité Mixte de Recherche*

UPMC : *Université Pierre et Marie Curie*

URFIST : *Unité Régional de Formation à l'Information Scientifique et Technique*

URL : *Uniform Resource Locator*

XML : *Extensible Markup Language*

(cc) BY-NC-ND

INTRODUCTION

Le paysage des ressources électroniques onéreuses spécialisées aura été marqué à la fin de l'année 2012 par ce qui deviendra peut-être un tournant : le renoncement de plusieurs consortiums et bibliothèques, notamment le RCDR canadien, la State University of New York ou encore Couperin, aux bouquets de revues de l'American Chemical Society (ACS). Tournant ? Nombre d'institutions ont ces dernières années déjà clamé leur rupture avec de grands groupes d'édition numérique ; ainsi de l'UPMC, cessant ses relations avec Elsevier en 2010. Chaque fois, les motifs étaient les mêmes, à savoir des exigences tarifaires exorbitantes et toujours croissantes de la part des éditeurs, dans un contexte budgétaire fortement contraint pour les établissements. Chaque fois aussi, l'ambition était la même : rompre, en dernier recours, pour que s'engagent enfin des négociations sur une base tarifaire plus acceptable.

La véritable nouveauté consiste ici dans la grille tarifaire de l'ACS, chiffon rouge des négociations, qui repose uniquement sur la consultation des ressources qu'elle propose aux établissements[3]. Certes, ceux d'entre eux qui ont rompu avec l'ACS n'ont pas remis en question l'intérêt de prendre en compte l'utilisation dans les négociations, au contraire même ; c'est la grille tarifaire de l'éditeur qu'ils ont trouvée inacceptable. Certes aussi, ce modèle économique pourrait rester un cas isolé, et le divorce de certaines bibliothèques avec cet éditeur relever de l'anecdote. Mais l'ACS pourrait aussi initier une tendance, et la connaissance précise et documentée de l'utilisation et des usages revêtir alors une importance pleinement stratégique dans la conduite d'une politique des ressources électroniques.

L'intérêt des bibliothécaires pour l'utilisation de leurs ressources n'est toutefois pas chose nouvelle, en particulier dans le domaine numérique. Les professionnels ont vu affluer depuis le début des années 2000 des données sur l'utilisation des ressources électroniques, dont ils n'avaient osé rêver à l'ère du seul imprimé. Mais ces données se sont avérées exponentielles, hétérogènes, voire incohérentes, et par là même d'une analyse et d'une exploitation complexes. Amoureux des normes et des standards, les bibliothécaires auraient alors voulu pouvoir mettre un peu d'ordre dans cette masse d'informations, pour mieux connaître leurs publics et leurs usages et ainsi approfondir et affiner leur politique documentaire. Mais durant les années où d'autres chantiers d'envergure occupaient les professionnels chargés de la documentation électronique – qu'on songe à la question du signalement et de l'accès aux ressources par exemple –, et où la négociation des abonnements tournait autour d'autres problématiques – big deals ou abonnement à des titres isolés, offres couplées ou passage au e-only –, cette question de l'utilisation effective des ressources pouvait sembler secondaire ou annexe.

[3] Couperin a annoncé en cette toute fin décembre que le consortium avait repris les négociations avec l'ACS et que l'éditeur avait accepté de renoncer à sa politique tarifaire fondée sur les usages. Jusqu'à nouvel ordre donc, dont acte.

(cc) BY-NC-ND

Aujourd'hui, la donne a changé. Dans un contexte de recomposition de la gouvernance et du financement de l'enseignement supérieur et de la recherche, les établissements et leurs services documentaires doivent pouvoir disposer d'indicateurs de performance qui leur permettent de justifier auprès de leurs tutelles d'un retour sur investissement, et d'assurer la pérennité de leur fonctionnement. La gestion nécessairement complexe des ressources électroniques, qui représentent un périmètre documentaire extrêmement large et engagent de façon pluriannuelle une part importante du budget des bibliothèques, mais aussi, plus simplement, la nécessité de développer une offre documentaire qui soit au plus près des besoins et attentes des communautés académiques, supposent aussi de pouvoir appuyer la politique des ressources électroniques sur de véritables outils de pilotage. Pour cela, les établissements doivent pouvoir bénéficier, entre autres choses, de données d'utilisation, et donc de mesures, fiables, exhaustives et homogènes.

La donne a changé également, avec l'émergence et la diffusion ces dernières années du *Code des bonnes pratiques* COUNTER, qui a justement pour vocation de répondre aux besoins des bibliothèques en incitant les fournisseurs de ressources à leur transmettre des données d'utilisation crédibles, cohérentes et compatibles.

Sur le papier donc, la donne a changé. Mais dans les faits ? Ce *Code des bonnes pratiques* a-t-il vraiment répondu aux attentes et besoins des bibliothèques académiques, notamment françaises ? Les mesures qu'il définit et les données d'utilisation qui en découlent permettent-elles aux établissements de construire les indicateurs dont ils ont besoin ? Plus largement, contribuent-elles de manière décisive au pilotage par les établissements de leur politique de ressources électroniques ? Pour répondre à ces questions, il est nécessaire, d'une part d'interroger les conditions d'émergence et les principes d'élaboration du *Code des bonnes pratiques*, d'autre part d'en étudier la diffusion aussi bien chez les fournisseurs de ressources électroniques que dans les bibliothèques académiques françaises.

De ce questionnement et de ces observations, qu'étayent notamment des enquêtes récentes et des entretiens que nous avons réalisés auprès de praticiens, il ressort, nous semble-t-il, trois grands enseignements. Le premier, c'est que si le projet COUNTER a su s'imposer sur le terrain de la mesure de l'utilisation des ressources électroniques, c'est en adoptant une démarche qui s'apparente à celle des instances de normalisation, mais aussi en s'en démarquant, pour inciter les différents acteurs de l'IST à employer des standards à la fois mieux partagés, plus extensifs et plus contraignants.

Le second enseignement, c'est que cette marge de manœuvre dont disposait l'équipe du projet COUNTER, conjuguée à des contraintes techniques propres aux ressources électroniques, l'a conduite à faire dans le *Code des bonnes pratiques* un certain nombre de choix qui en ont rendu la diffusion chez les fournisseurs de ressources électroniques disparate, et l'impact dans les établissements documentaires limité. Plus précisément, les rapports d'utilisation COUNTER n'ont pas toujours eu l'effet escompté sur l'efficience des moyens consacrés à la documentation électronique. Surtout, ils n'ont pas permis, sinon de manière marginale, de définir des indicateurs véritablement opérationnels et performants, qui permettent de piloter la politique des ressources sur la base de l'utilisation qui en est faite.

(cc) BY-NC-ND

Le troisième enseignement de cette étude, c'est que le *Code des bonnes pratiques*, en dépit de l'immense avancée qu'il aura constituée en termes de standardisation, n'offre pas un outil qui, à lui seul, permet d'évaluer une utilisation et de piloter une politique des ressources électroniques. Les établissements qui se sont lancés dans la mesure locale de l'utilisation en ont en un sens pris acte. Il en va de même de Couperin, qui s'est fortement investi dans les projets MESURE et ezPAARSE, pour faciliter l'appropriation des statistiques d'utilisation et en rendre le rapport coût/opportunité plus favorable. Mais – et ce pourrait être un dernier enseignement – sans doute faudra-t-il imaginer encore d'autres dispositifs, qui reposent sur une définition étoffée de l'utilisation et offrent l'alternative de remettre les utilisateurs et leurs pratiques au cœur de l'évaluation des usages de la documentation électronique.

(cc) BY-NC-ND

COUNTER, NOUVELLE NORME POUR LA MESURE DE L'UTILISATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES ?

Au travers du *Code des bonnes pratiques*, le projet COUNTER a défini des standards de mesure qui font aujourd'hui partie intégrante du paysage des ressources électroniques. En quoi s'apparentent-ils aux normes jusque-là en vigueur ? En quoi au contraire s'en distinguent-ils ? Sur quels principes reposent-ils ?

1. L'AVANT COUNTER : EXPÉRIMENTATIONS ET NORMES INTERNATIONALES

1.1 Une floraison d'expérimentations limitées

Dans leurs mémoires d'étude respectifs, Jean-Luc Lobet[4] et Grégory Scalabre[5] décrivent une floraison d'initiatives au cours des années 2000, en particulier de la part des bibliothèques et associations professionnelles anglo-saxonnes, pour mettre de l'ordre dans la collecte et l'exploitation des statistiques d'utilisation des ressources électroniques. Ces initiatives avaient pour point commun un constat initial : « si l'usage des collections imprimées est bien connu grâce au développement d'indicateurs de performance testés et confirmés, il apparaît que les usages concernant la collection électronique sont encore mal définis »[6]. Sur la base de ce constat, ces initiatives se sont fixé pour objectif de répondre au « besoin de créer des indicateurs spécifiques à l'environnement électronique »[7].

Une nouvelle décennie s'étant ouverte, le bilan que l'on peut tirer de ces diverses initiatives est mitigé. On peut certes souligner avec G. Scalabre « qu'au travers de ces expériences s'est construite une véritable culture de l'évaluation, dont la bibliothèque hybride doit se prévaloir »[8]. On peut également insister sur le fait qu'elles témoignent d'une volonté de coopération professionnelle à l'échelon international, ainsi que d'un « souci de transfert de compétences et

[4] LOBET, Jean-Luc, CHARTRON, Ghislaine (dir.). *Évaluer l'utilisation de la collection électronique : l'exemple du SCD de Lyon 2*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, p. 21-22. [En ligne]

http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/lobet.pdf [Consulté le 14 octobre 2012].

[5] SCALABRE, Grégory, NOËL, Elilsabeth (dir.). *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2008, p. 19-25. [En ligne]

http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/scalabre-dcb16.pdf [Consulté le 14 octobre 2012].

[6] LOBET, Jean-Luc. *Op. cit.*, p. 21.

[7] *Ibid.*

[8] SCALABRE, Grégory. *Op. cit.*, p. 19.

(cc) BY-NC-ND

d'accompagnement pédagogique des bibliothèques »[9]. Mais on constatera aussi avec Chérifa Boukacem-Zeghmouri et Joachim Schöpfel que cette culture de l'évaluation des usages des ressources électroniques ne s'est pas répandue partout au même rythme[10]. On pourra surtout remarquer comme le fait J.-L. Lobet, que ces initiatives n'ont pas véritablement dépassé le stade de l'expérimentation ni conduit à l'utilisation généralisée d'outils de mesure standardisés dans les bibliothèques[11].

1.2 Les normes ISO, outil opérationnel ?

Il n'en demeure pas moins que ces projets et expérimentations, à défaut de connaître une diffusion large (mais était-ce toujours leur vocation ?), ont exercé une forte influence sur les travaux des instances internationales de normalisation, qui au cours des années 2000 se sont également penchées sur la question de la mesure de l'utilisation des ressources électroniques en bibliothèque. En effet, « pour être conforme à la présente norme internationale, un indicateur de performance de bibliothèque doit être testé, validé et de préférence publié dans la littérature professionnelle »[12]. C'est donc tout naturellement que l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) s'est appuyée sur les différentes expérimentations antérieures[13] pour construire les mesures et indicateurs de performance relatifs à l'utilisation des ressources électroniques en bibliothèque.

La version actuelle des normes ISO 2789 *Statistiques internationales des bibliothèques* et ISO 11620 *Indicateurs de performance des bibliothèques*, qui englobent l'ensemble des mesures et indicateurs regardant les bibliothèques, date de 2008. Une nouvelle édition est attendue pour 2013. La nouvelle norme ISO 2789 intégrera le chapitre sur la mesure de l'utilisation des ressources électroniques, pour le moment en annexe, dans le corps des définitions. La future norme ISO 11620 proposera entre 20 et 25 indicateurs de performance nouveaux, dont certains seront consacrés aux ressources électroniques[14].

En conférant, sinon un caractère contraignant, du moins une dimension pleinement institutionnelle et internationale aux méthodes de comptage et aux indicateurs d'usage, ces normes semblent devoir ouvrir la voie à une diffusion large de standards de mesure de l'utilisation des ressources électroniques dans les bibliothèques. Mais si, de fait, elles représentent une avancée majeure, notamment par leur effort de définition – qu'on songe au terme de téléchargement, pour lequel

---

[9] *Ibid.*

[10] BOUKACEM, Chérifa, SCHÖPFEL, Joachim. « Statistiques d'utilisation des ressources électroniques : le projet COUNTER », *BBF*, 2005, n° 4. [En ligne] http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0062-001 [Consulté le 15 octobre 2012].

[11] LOBET, Jean-Luc. *Op. cit.*, p. 22.

[12] AFNOR. *Indicateurs de performance des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 11620*, 2008, p. 9.

[13] Dans son édition 2008, la norme ISO 2789 *Statistiques internationales des bibliothèques* fait par ailleurs explicitement référence au projet COUNTER, en bibliographie et en note de la définition du terme « recherche » (p. 15).

[14] Informations fournies oralement par Nadine Delcarmine, présidente de la Commission de normalisation AFNOR/CG46/CN8 « Évaluation des résultats », lors d'un entretien le 10 juillet 2012. Pour le détail des entretiens conduits dans le cadre de ce mémoire, voir Annexe 2, p. 106.

(cc) BY-NC-ND

on dispose aujourd'hui d'une définition technique et somme toute univoque[15]–, elles n'ont eu jusqu'à présent qu'un effet limité dans les bibliothèques, en particulier en termes opérationnels.

À cette situation, trois raisons. Alors même que l'ISO reconnaît que les statistiques concernant les ressources électroniques ont ceci de spécifique qu'elles « doivent être collectées auprès de différentes sources, dont certaines ne ressortent pas du contrôle direct des bibliothèques (par exemple les distributeurs et fournisseurs, les services informatiques et les consortiums de bibliothèques) »[16], l'organisation n'en a pas tiré les conséquences qui s'imposaient. En effet, le dialogue ne s'est, semble-t-il, pas vraiment engagé entre les commissions de normalisation et les fournisseurs de ressources électroniques. Par là même, si les normes ISO 2789 et 11620 ont construit des indicateurs d'usage qui reposent sur des mesures clairement définies, leur mise en œuvre relève d'acteurs qui n'ont pas été associés à ce travail et dont les besoins ou contraintes propres n'ont pas été pris en compte. Ce choix n'encourage pas les éditeurs et diffuseurs à la standardisation, alors même qu'une des difficultés majeures rencontrées par les bibliothèques est d'être confrontées à des protocoles et à des pratiques qui, variant d'un fournisseur à l'autre, rendent les tâches nécessaires à l'exploitation des données d'utilisation particulièrement lourdes.

Les normes internationales ont vocation à s'appuyer sur le consensus le plus large (et donc également le plus minimal), pour édicter des règles suffisamment générales pour qu'elles soient applicables par tous et partout, durablement. C'est en ce sens que les normes 2789 et 11620 s'attachent à définir précisément des objets, des méthodes de comptage et des indicateurs de performance, mais déclarent que « la présentation et la diffusion des statistiques [auxquelles il faudrait ajouter les modalités de collecte] sont considérées comme demeurant hors du champ d'application de la présente norme internationale »[17]. Il est symptomatique à cet égard, que le chapitre « Mesure de l'utilisation des services électroniques des bibliothèques »[18] figure en annexe de la norme ISO 2789, et qu'il décrive les multiples difficultés auxquelles donnent lieu la collecte et l'exploitation des données, plutôt qu'il n'en définisse la méthode. Faute de précisions apportées par les normes, les modalités de mise en œuvre de ces opérations, qui dans le contexte des ressources électroniques sont justement parmi les plus techniques et les plus complexes à appréhender par les établissements documentaires, sont de nouveau laissées à la discrétion des fournisseurs.

Enfin, cette recherche du consensus, nécessairement complexe, conduit les normes à évoluer à un rythme qui ne leur permet pas de tenir compte des mutations perpétuelles auxquelles est confronté le domaine des ressources électroniques. Or

[15] La norme ISO 2789 le définit comme la « demande aboutie d'un enregistrement descriptif ou d'une unité de contenu documentaire, par exemple pour affichage à l'écran, impression, sauvegarde ou envoi par messagerie électronique » (édition 2008, p.11). Le *Code des bonnes pratiques COUNTER* parle, quant à lui, de requête réussie. Dans les deux cas, il s'agit de s'appuyer sur les codes de retour spécifiques définis par le National Center for Supercomputing Applications (NCSA), pour qualifier la requête. Comme nous le verrons ultérieurement, l'entente sur une définition ne garantit cependant pas l'utilisation qui en est faite dans les établissements.

[16] AFNOR. *Statistiques internationales des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 2789,* 2008, p. 42.

[17] *Ibid*., p. V.

[18] *Ibid*., p. 42-55.

(cc) BY-NC-ND

comme on le verra dans la suite de ce travail, ces mutations, qui se font à un rythme accéléré, voient émerger des outils ou des protocoles qui sont susceptibles de singulièrement changer la donne en matière de mesure de l'utilisation des ressources électroniques.

Ainsi, le relatif isolement des initiatives prises par différents acteurs locaux comme les choix opérés par les instances de normalisation en matière de statistiques d'utilisation des ressources électroniques ont en quelque sorte offert une fenêtre de tir au projet COUNTER.

2. LE *CODE DES BONNES PRATIQUES* COUNTER : UNE NORME ALTERNATIVE

Les responsables du projet COUNTER (*Counting Online Usage of Networked Electronic Resources*) ont on en effet su saisir l'opportunité qu'il y avait à développer un nouveau dispositif de mesure de l'utilisation des ressources électroniques. Mais le succès de l'entreprise tient aussi en grande partie aux choix stratégiques opérés dès son lancement. Grâce à eux, COUNTER a « réussi à intégrer les différents projets et approches, à fédérer les principaux protagonistes et acteurs et à susciter suffisamment d'adhésion et de dynamisme pour devenir, en deux ans, une sorte de norme internationale pour les statistiques d'utilisation »[19].

2.1 Le projet COUNTER : instance interprofessionnelle et internationale

Lancé en mars 2002 en Grande-Bretagne, le projet COUNTER s'est inscrit dans la continuité des travaux réalisés par d'autres instances et organisations en matière de statistiques d'utilisation. Ainsi, l'important travail de définition sur lequel repose le *Code des bonnes pratiques* s'est appuyé, chaque fois que cela était possible, sur les travaux de la National Information Standards Organization (NISO) américaine, de l'Association of Research Libraries (ARL) ou de tout autre instance normative.

Au regard des initiatives antérieures ou concomitantes, le projet COUNTER présente cependant la particularité de reposer sur l'idée, simple et pourtant relativement originale, que développer des outils de mesure de l'utilisation des ressources électroniques répond aussi bien aux attentes des bibliothèques qu'à celles des acteurs de la diffusion de l'Information Scientifique et Technique (IST) : « C'est un constat largement partagé par les producteurs d'information et par leurs clients que l'utilisation de ces ressources devrait être mesurée de manière plus cohérente. Les bibliothécaires veulent mieux comprendre comment les ressources qu'ils achètent auprès des différents fournisseurs sont utilisées ; les éditeurs veulent savoir comment les utilisateurs accèdent aux produits qu'ils diffusent. Un accord international sur un ensemble de standards et de protocoles régissant la

[19] BOUKACEM, Chérifa, SCHÖPFEL, Joachim. « Statistiques d'utilisation […] », *art. cit.*

(cc) BY-NC-ND

collecte et l'échange des données d'utilisation en ligne est la condition préalable à la satisfaction de ces objectifs »[20].

Ce postulat constitue une sorte de renversement de perspectives : alors que la construction d'outils de mesure et d'indicateurs d'utilisation des ressources électroniques avait jusque-là essentiellement reposé sur la solidarité des bibliothèques face à des éditeurs et des diffuseurs perçus comme rétifs, le projet COUNTER prend pour principe que la production de statistiques d'utilisation est dans l'intérêt bien compris, non seulement des bibliothèques, mais également des fournisseurs. Comme le souligne Peter Shepherd, directeur du projet COUNTER, quelques mois après son lancement[21], ces statistiques d'utilisation doivent entre autres permettre aux éditeurs de mieux répondre à la demande de leurs clients, voire de développer des modèles économiques basés sur l'usage, mais également de mieux appréhender les modes d'accès aux ressources privilégiés par les utilisateurs et ainsi d'optimiser les moyens qu'ils y consacrent. En d'autres termes, les acteurs à l'origine du projet COUNTER ont reconnu l'intérêt réciproque des bibliothèques et des fournisseurs de sortir de leur isolement respectif, et de trouver un terrain d'entente et un langage commun en matière de statistiques d'utilisation.

La force du projet COUNTER est d'avoir fondé toute son organisation sur ce postulat. Les trois organes de gouvernance[22] de la société à but non lucratif qui porte le projet, *COUNTER Online Metrics*, ont pour point commun d'avoir une dimension interprofessionnelle particulièrement marquée : on y retrouve à la fois des professionnels des bibliothèques, des éditeurs et diffuseurs scientifiques, privés ou publics, des universitaires spécialistes de l'évaluation des usages numériques, des consultants et des représentants d'organismes de normalisation. Ces instances ont également pour point commun leur cosmopolitisme[23]. Le nombre, la qualité et l'origine géographique des membres[24] du projet COUNTER confirment ces caractéristiques, qui appellent à le comparer à une instance internationale. À ce jour, le projet COUNTER ne compte en effet pas moins de 204 membres, parmi lesquels on peut distinguer 69 bibliothèques, 51 consortiums, 74 éditeurs et diffuseurs[25] de ressources électroniques, ainsi que de 10 associations professionnelles. COUNTER est ainsi présent sur les cinq continents, en particulier en Amérique du Nord et en Europe, et réunit des membres issus de plus d'une

[20] COUNTER. *About COUNTER*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/index.html [Consulté le 15 octobre 2012] (Traduction de l'auteur).

[21] SHEPHERD, Peter. « COUNTER : from conception to compliance », *Learned publishing*, vol. 16, n° 3, juillet 2003, p. 204.

[22] Pour la présentation de ces instances, voir : *Organizational structure of COUNTER*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/documents/Counter_Org_May_2012.pdf [Consulté le 15 octobre 2012].

[23] *Id*. Les membres des instances de gouvernance viennent aussi bien des États-Unis, du Royaume Uni, du Canada, d'Australie, que d'Allemagne, des Pays-Bas, du Danemark, de Suède, de France, ou encore du Japon ou de Russie.

[24] Pour la liste détaillée des sociétaires actuels de *COUNTER Online Metrics*, voir : COUNTER. *Members*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/members.html [Consulté le 16 octobre 2012].

[25] Le terme de « vendors » utilisé pour qualifier certains sociétaires de COUNTER recouvre en fait une réalité plus large que celle de l'édition et de la diffusion des ressources électroniques onéreuses : parmi les membres de COUNTER, on trouve également des fournisseurs d'outils de *reporting* ou des représentants du monde des archives ouvertes.

(cc) BY-NC-ND

vingtaine de pays[26]. Par son organisation, le projet COUNTER s'oblige donc à rechercher le consensus le plus large pour définir des standards de mesure de l'utilisation des ressources électroniques, mais il en promeut aussi la diffusion la plus étendue.

Au-delà du constat de l'envergure prise par COUNTER en dix ans, il faut surtout souligner qu'elle est le résultat d'une stratégie volontariste des responsables du projet et d'une attention toute particulière portée aux leviers de sa diffusion. Il n'est pas anodin, comme le rappellent C. Boukacem-Zeghmouri et J. Schöpfel que « parmi les membres fondateurs on trouve le gotha de l'information scientifique et technique »[27] : leur participation au projet COUNTER a sans nul doute attiré l'attention de l'ensemble des acteurs de l'IST et conduit à une sorte d'effet d'entraînement. Plus largement, l'équipe en charge de COUNTER a particulièrement veillé à communiquer autour du projet pour en étendre la visibilité. Ainsi, en marge du travail sur le *Code des bonnes pratiques*, « la première année a été consacrée à faire connaître le projet, surtout auprès de l'industrie de l'information »[28]. Cette orientation ne s'est par la suite jamais démentie, comme en témoigne la page d'actualités du site du projet[29]. *COUNTER Online Metrics* a également su s'appuyer sur des relais pour donner au projet la visibilité la plus large. En France, ce travail a d'abord été confié à l'INIST-CNRS, qui a traduit et hébergé le *Code des bonnes pratiques*, avant que le consortium Couperin ne prenne le relais.

Fort de son envergure et de son ouverture à l'ensemble des acteurs de l'IST, fort aussi de sa stratégie de communication et de diffusion, le projet COUNTER apparaît de fait comme une puissante instance internationale de standardisation. Au vu d'un certain nombre de ses traits caractéristiques, il est permis toutefois d'émettre des réserves sur le fait que COUNTER serve pleinement et uniquement l'intérêt général de *tous* les acteurs.

Certes, *COUNTER online metrics* est une société à but non lucratif, et son financement, assuré pour l'essentiel par les contributions annuelles de ses membres, lui garantit une indépendance certaine. Mais son fonctionnement repose également sur des dons faits par des sociétés, pour certaines à vocation commerciale, dont on ignore les montants[30]. Par ailleurs, si la diffusion du *Code des bonnes pratiques* et son utilisation par les éditeurs, diffuseurs et bibliothèques sont libres et gratuites et ne donnent pour le moment lieu à aucune rétribution financière, rien ne dit que *COUNTER online metrics* ne cherchera pas à l'avenir à tirer profit d'un travail protégé par un copyright. Les instances de gouvernance du projet sont bien ouvertes aux différents acteurs de l'IST et les bibliothèques et

[26] Remarquons au passage que plusieurs institutions francophones, mais aucune bibliothèque en tant que telle, sont aujourd'hui membres de COUNTER, notamment les consortiums Couperin et CREPUQ, et les éditeurs et diffuseurs EDP Sciences et Persée.

[27] BOUKACEM, Chérifa, SCHÖPFEL, Joachim. « Statistiques d'utilisation […] », *art. cit.* Pour la liste détaillée des membres fondateurs du projet COUNTER, on se reportera à cet article.

[28] *Id.*

[29] COUNTER. *News and activities*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/news.html [Consulté le 23 octobre 2012]. Rien qu'entre 2007 et 2012, une quinzaine de présentations du projet ont été faites par ses responsables lors de colloques qui se sont tenus au Royaume-Uni, aux États-Unis et en France.

[30] La liste de ces donateurs est affichée sur la page d'accueil du projet : http://www.projectcounter.org/index.html [Consulté le 15 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

consortiums sont majoritaires parmi ses membres. Mais la présence des géants commerciaux du secteur (Springer, Elsevier, Wiley, ACS, Ebsco, Proquest…) dans les organes de délibération et de décision du projet est aussi pour ceux-ci une manière de peser sur ses orientations et de faire valoir leurs intérêts propres. En dépit du postulat de départ de COUNTER, il n'est pas certain que ces intérêts privés soient toujours aussi ceux des bibliothèques.

Au vu de la liste de ses sociétaires, la dimension internationale du projet paraît évidente. Mais la prévalence des acteurs anglo-saxons conduit aussi à s'interroger sur la place qui peut être faite à d'autres cultures de l'information dans le projet[31]. Le fait que l'anglais soit la langue de travail de COUNTER et que chaque version du *Code des bonnes pratiques* paraisse originellement dans cette langue n'est par exemple pas sans conséquences : en effet, dans le but de lever toute ambiguïté, le *Code* s'appuie notamment sur un important travail de définition, dont la traduction n'est pas toujours à même de rendre compte ; en outre cette nécessité de la traduction, déléguée à des organismes comme Couperin, retarde pour un certain nombre d'acteurs l'appropriation des standards définis par COUNTER.

Il ne s'agit pas ici de nier l'avancée majeure qu'aura constitué le projet COUNTER, mais simplement de mettre en lumière qu'il est travaillé par des rapports de force et des intérêts contradictoires qui empêchent, en droit, de le considérer pleinement comme une instance internationale de normalisation. Il faut toutefois constater que cette limite du projet COUNTER est peut-être aussi ce qui fait une de ses forces, en ce qu'elle lui offre une certaine marge de manœuvre, que n'ont pas nécessairement les instances internationales, pour construire et faire appliquer des normes.

2.2 Le *Code COUNTER* : définir des standards de mesure fiables, étendus et simples

À bien des égards, le *Code des bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*[32] est le résultat d'un travail très proche de celui qui est accompli par les instances internationales de normalisation.

Les objectifs du *Code des bonnes pratiques COUNTER* rejoignent ceux des normes internationales consacrées aux bibliothèques : « Les orientations proposées dans le *Code de bonne pratique* permettent aux bibliothécaires de comparer les statistiques provenant de différents fournisseurs, de prendre des décisions d'acquisition en étant plus éclairés et de planifier les infrastructures de manière

[31] Exemple parmi d'autres de ce tropisme anglo-saxon : les trois premières versions du *Code des bonnes pratiques* qui référencent explicitement les normes et standards sur lesquels s'appuie COUNTER, mentionnent la National Information Standards Organization (NISO), mais pas l'Organisation Internationale de Standardisation (ISO).

[32] À compter de la version 4, c'est le nom qui est donné en français au *COUNTER code of practice for e-resources* par ses traducteurs de Couperin. Pour la présentation détaillée de chacune des versions voir : COUNTER. *Code of Practice.* [En ligne]

http://www.projectcounter.org/code_practice.html [Consulté le 22 octobre 2012]. Pour les traductions françaises, voir la note suivante.

(cc) BY-NC-ND

plus efficace »[33]. Dans une présentation[34] faite en 2011 durant le séminaire *STM/COUNTER*, Hazel Woodward, présidente du *Board of directors* de COUNTER, ajoute que les statistiques d'utilisation doivent permettre aux bibliothèques de démontrer leur efficience et leur plus-value à leurs tutelles, et contribuer à la définition d'objectifs stratégiques appuyés sur des indicateurs de performance, ainsi qu'à celle des moyens nécessaires à leur réalisation (demandes de financement et allocation de budgets).

La norme ISO 2789 *Statistiques internationales des bibliothèques* indique, quant à elle, que « les objectifs assignés aux statistiques des bibliothèques peuvent être résumés comme suit :

- comparer les résultats aux normes en la matière et aux données d'établissements similaires

- évaluer les tendances dans le temps, ainsi que les résultats des innovations

- fonder la programmation, la prise de décision, l'amélioration de la qualité du service et fournir un retour d'information sur les résultats

- démontrer la valeur des services rendus aux usagers par la bibliothèque, ainsi que la valeur potentielle pour les usagers des générations futures

- fournir des informations aux institutions nationales ou régionales pour qu'elles exercent leur rôle de soutien, de financement et de tutelle »[35].

Pour répondre à ces objectifs généraux, et en particulier afin de rendre possible l'analyse comparative (entre ressources, entre établissements, diachronique) qui est au fondement du pilotage des ressources électroniques par les établissements, « l'objectif [opérationnel] du *Code de bonne pratique COUNTER* est de faciliter l'enregistrement, l'échange et l'interprétation des données d'utilisation en ligne ; il établit pour ce faire des normes et des protocoles ouverts et internationaux permettant aux fournisseurs d'informations de produire des statistiques d'utilisation, qui sont cohérentes, crédibles et compatibles »[36]. La norme ISO 2789, quant à elle, « fournit des règles à la communauté des bibliothèques et des services d'information pour la collecte et la présentation des statistiques »[37].

Ce travail de standardisation consiste en particulier à produire des définitions qui lèvent toute ambiguïté sur les éléments de données à mesurer et sur le contenu des rapports statistiques : de la même manière que la norme ISO 2789 « comprend les définitions et les procédures de comptage pour les ressources et services électroniques »[38], le *Code des bonnes pratiques* s'appuie sur un glossaire des

---

[33] COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : COUNTER*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/counter [Consulté le 22 octobre 2012].

[34] WOODWARD, Hazel. "COUNTER : a librarian's strategic view", diapo 3, "Why collect usage data?", *STM/COUNTER Seminar*, mars 2011. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/presentations/Hazel_Woodward.pdf [Consulté le 22 octobre 2012].

[35] AFNOR. *Statistiques internationales des bibliothèques* […], *op. cit.*, p.18.

[36] COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : COUNTER*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/counter [Consulté le 20 octobre 2012].

[37] AFNOR. *Statistiques internationales des bibliothèques* […], *op. cit.*, p. V.

[38] *Id.*

(cc) BY-NC-ND

termes utilisés, complété chaque fois que cela est possible par un exemple, qui prend une place telle, qu'à partir de la version 2, il est reporté dans une annexe pour ne pas alourdir le corps du texte.

Cette inflation[39] de la place accordée à la qualification des éléments de données et des rapports statistiques à produire témoigne également d'une autre caractéristique commune au *Code COUNTER* et aux normes internationales : la recherche d'une exhaustivité et d'une précision qui sont les meilleures garantes de la fiabilité des statistiques. Ainsi, alors que la première version du *Code des bonnes pratiques* se concentrait, comme pour un galop d'essai[40], sur les statistiques d'utilisation des revues électroniques et des bases de données, les versions ultérieures n'ont cessé d'en étendre le champ d'application : un *Code des bonnes pratiques des e-books et des ouvrages de référence* paraît en 2006, avant que la version 4, parue en mai 2012, ne vienne couvrir, dans un document unique, l'ensemble des ressources électroniques.

Au-delà de l'extension du champ d'application, chaque nouvelle version du *Code* précise, de manière toujours plus analytique, les contours exacts des éléments mesurés. Ainsi, la version 4 affine le Journal Report 2 (JR2) *Nombre de refus d'accès par titre et par mois* : elle oblige le fournisseur du rapport à distinguer le déni d'accès lié au dépassement du nombre d'accès simultanés autorisés, des refus liés à une tentative d'accès à un contenu dont l'institution ne possède pas la licence. Cette dernière version crée également un nouveau rapport obligatoire, le JR1 GOA (*Gold Open Access*[41]), qui permet de distinguer les requêtes réussies pour des articles en accès libre, de l'accès réussi à des articles pour lesquels l'institution a souscrit un abonnement[42]. Dans la perspective d'une évaluation du retour sur investissement des abonnements aux ressources électroniques, cette recherche de la précision et les perspectives qu'elle ouvre sont fondamentales pour les établissements. Plus largement, précision et exhaustivité sont la meilleure des réponses aux doutes exprimés jusque-là par les bibliothèques quant à la fiabilité des statistiques fournies par les éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques.

Une des forces du *Code COUNTER* est également d'avoir su allier, à l'image des normes internationales, la recherche de l'exhaustivité et de la précision à une volonté de sobriété et de simplicité qui ne s'est pas démentie au fil de ses

[39] Le glossaire comporte 48 définitions dans la version 1 du *Code*, parue en 2003, 93 dans la version 4, soit un quasi doublement en moins de dix ans.

[40] SHEPHERD, Peter. « COUNTER : from conception to compliance » […], *art. cit.*, p. 202.

[41] Le terme de *Gold open access* ne laisse pas d'être problématique ici. Ce terme qui désigne précisément la publication dans des revues en libre accès comprend également ici les articles qui, publiés dans une revue normalement payante, sont accessibles hors abonnement (financement par auteur-payeur, levée d'embargo sur barrière mobile, offre promotionnelle d'accès gratuit, archives acquises en licence nationale). Plus largement, le terme de *Gold open access* qualifie les articles dont la publication est financée et libérée par leur auteur ou par l'institution dont il relève. Mais dans le cadre du JR1 GOA, le fournisseur du rapport n'a pas à expliciter les raisons de la « gratuité » de l'accès à un article.

[42] Ce JR1 GOA ouvre potentiellement la voie à la circonscription précise de l'utilisation des contenus souscrits en abonnement. Notons toutefois que la version 4, ne fait qu'initier cette ventilation précise des ressources électroniques en fonction de leur mode de financement. Il reviendra, éventuellement, aux versions ultérieures du *Code* de véritablement la mettre en œuvre.

(cc) BY-NC-ND

différentes versions. Le corps du texte[43] du *Code des bonnes pratiques* représente dans ses versions 1 et 2 une vingtaine de pages. La version 3 du *Code des bonnes pratiques des revues et des bases de données* et la première édition du *Code des bonnes pratiques des e-books et des ouvrages de référence* sont plus longues, mais « une décision délibérée a été prise pour restreindre [la version 4] à fournir un ensemble de rapports d'utilisation relativement simples, fiables »[44] qui tiennent sur 29 pages. D'une version à l'autre, le nombre de ces rapports reste relativement faible : la version 1 ne propose que 7 rapports obligatoires ; la version 2 réduit ce chiffre à 5 ; la version 3 en propose 9, dont 3 étaient optionnels dans la version antérieure ; la version 4, qui pour mémoire a pour objectif de définir des rapports d'utilisation pour l'ensemble des ressources électroniques, définit 13 rapports obligatoires, dont 4 seulement concernent les revues électroniques, et 5 les e-books.

Par ailleurs, le *Code des bonnes pratiques* distingue les rapports obligatoires (*core reports*), à défaut desquels un fournisseur de ressources électroniques ne peut prétendre à l'agrément COUNTER, des rapports optionnels décrits en annexe[45] qui, sans faire partie du *Code des bonnes pratiques* proprement dit, sont certifiés par COUNTER et permettent aux éditeurs et diffuseurs de mieux répondre aux demandes de leurs clients. Plus largement, au-delà d'un corps positif de rapports d'utilisation, le *Code des bonnes pratiques* fournit une méthode et des règles de traitement statistique que les fournisseurs de ressources électroniques sont libres d'appliquer, en fonction de leurs besoins et de ceux de leurs clients, à des rapports qui ne sont pas prévus par COUNTER[46].

Cette limitation à un nombre réduit de rapports simples et précis, décrits en quelques pages, comme la modularité du *Code* qui offre la possibilité de les développer et de les compléter, témoignent à la fois d'un consensus entre les différents acteurs de l'IST et d'une recherche d'efficacité qui, sinon garantissent, du moins appellent une large diffusion du *Code des bonnes pratiques*.

---

[43] Pour compenser cette concentration du *Code* sur un nombre réduit de pages, le nombre d'annexes n'a en revanche cessé d'augmenter, passant de 4 dans la version 1 à 10 dans la version 4. Pour la liste complète de ces annexes, voir : COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : COUNTER*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/counter [Consulté le 20 octobre 2012].

[44] *Id.*

[45] Voir : *Code de bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques version 4 : annexe H : rapports d'utilisation optionnels supplémentaires*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/apph_fr.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

[46] Voir : COUNTER. *Introduction to release 4 of the COUNTER Code of practice for e-resources*, avril 2012, p. 2 [En ligne] http://www.projectcounter.org/r4/INTROR4.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

2.3 Le *Code COUNTER* : construire et faire appliquer la norme autrement

Si le *Code des bonnes pratiques* « s'appuie sur un certain nombre d'initiatives, normes, standards et protocoles actuels importants »[47], auxquels par là même il s'apparente, son développement depuis les débuts du projet repose au moins autant sur une démarche récurrente de recueil et d'analyse fine des besoins des bibliothèques en matière de statistiques d'utilisation. Peter Shepherd raconte :

> « À la fin juin 2002, un ensemble de rapports d'utilisation a été développé par une équipe dédiée et mis en ligne sur le site web de COUNTER (http://www.projectcounter.org/), pour être testé par des bibliothécaires. À la mi-août, plus de 650 professionnels avaient répondu à l'enquête, dont les résultats ont été publiés sur le site web du projet. Il ressortait clairement des réponses recueillies qu'à cette étape, les bibliothécaires étaient dans l'attente d'un ensemble non seulement relativement réduit, mais surtout *fiable* de statistiques. Sur cette base, nous avons décidé de singulièrement limiter le nombre de rapports sur l'utilisation des revues et des bases de données dans la première version du *Code des bonnes pratiques* »[48].

Les réactions des bibliothécaires aux propositions et réalisations de COUNTER ne sont d'ailleurs pas les seules prises en compte. Dans le même article, P. Shepherd précise que « les directives de COUNTER évolueront au fil du temps à l'aune des commentaires des fournisseurs de ressources électroniques et des bibliothécaires »[49] postés sur le site du projet, ainsi que sur la base d'une observation de leurs sites de test.

Cette démarche participative prend aujourd'hui la forme d'un système de navettes entre les membres de COUNTER et l'équipe du projet, qui permet d'une part un recueil et une analyse initiale des besoins et attentes des acteurs de l'IST, d'autre part une prise en compte de leur avis sur les évolutions du *Code* proposées par l'équipe COUNTER[50]. En France, Couperin, adhérent de COUNTER, recueille et synthétise les suggestions de ses membres en vue de l'évolution du *Code*, et sert ainsi de relai hexagonal au projet. Le Groupe de Travail sur les Statistiques d'Utilisation (GTSU) a même été créé au sein de Couperin, avec entre autres objectifs « d'élaborer les demandes du consortium en termes d'évolution de COUNTER afin de les faire remonter au niveau international »[51]. En d'autres termes, la pertinence du *Code des bonnes pratiques* repose notamment sur la contribution de la communauté de ses utilisateurs finaux à sa rédaction, qu'ils appartiennent au monde des bibliothèques ou à celui des éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques.

---

[47] COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : COUNTER*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/counter [Consulté le 20 octobre 2012].

[48] SHEPHERD, Peter. « COUNTER : from conception to compliance » […], *art. cit.*, p. 202 (Traduction de l'auteur).

[49] *Ibid.*, p. 204 (Traduction de l'auteur).

[50] Sur ce point, voir : COUNTER. *News and activities*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/news.html [Consulté le 23 octobre 2012].

[51] COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : Groupe de travail sur les statistiques d'utilisation des ressources électroniques*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/groupe-de-travail [Consulté le 23 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

Au regard des normes ISO ou d'autres initiatives en matière de statistiques d'utilisation des ressources électroniques, une autre spécificité du *Code des bonnes pratiques* est de s'assigner un champ d'application extrêmement étendu. Les porteurs du projet ont en effet considéré qu'au-delà de la définition des mesures les plus appropriées pour qualifier l'utilisation des ressources électroniques, l'ensemble du processus qui conduit de la collecte des données à leur mise en forme et à leur diffusion devait faire l'objet d'une standardisation et relevait donc du champ de compétence de COUNTER. Chaque version du *Code*[52] et ses annexes précisent donc :

- la liste des *éléments de données à mesurer*, qu'ils soient obligatoires ou optionnels ;

- la *définition de ces éléments de données* et plus largement de tous les termes servant la bonne compréhension du *Code* ;

- la *description du contenu et du format des rapports d'utilisation* : intitulé, contenu et forme de présentation des champs du rapport ; ordre de présentation des lignes et colonnes du tableau constituant le rapport ; granularité des données ; règles de nommage des valeurs ; format de fichier informatique dans lequel doit être délivré le rapport ;

- les *échéances et modalités de livraison des rapports* : définition du début et de la fin du mois de données à signaler ; nombre de mois de données cumulées à afficher dans un rapport ; périodicité de livraison et délai de mise à jour des rapports ; lisibilité des rapports dans les navigateurs web ; obligation des rapports XML et règles d'implémentation du protocole SUSHI[53] ;

- des *directives pour le traitement des données* : intérêt respectif de l'analyse de logs et des marqueurs de pages pour la collecte des données ; codes de retour NCSA (National Center for Supercomputing Applications) retenus pour qualifier une requête ; filtres temporels pour l'élimination des double-clics ; protocoles pour la rectification des requêtes fédérées ou dues à des agents de recherche automatisés ; identification des pics anormaux d'utilisation et correction des erreurs dans les données d'utilisation ; directives pour éviter un calcul en double en cas de recours à un agrégateur ;

- les *conditions d'audit* ;

- la *procédure de mise en conformité* avec COUNTER.

Ce faisant, le *Code des bonnes pratiques* a tenté d'apporter une réponse à l'une des principales préoccupations des bibliothèques, à savoir l'extrême hétérogénéité des statistiques d'utilisation fournies jusque-là par les éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques, dont aucun ne prenait en compte les mêmes

[52] La liste ci-dessous s'appuie sur la structuration du *Code des bonnes pratiques* dans sa version 4. On se reportera donc à cette version pour le détail du champ d'application du *Code*. Voir : COUPERIN. *Code de bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

[53] Standardized Usage Harvesting Initiative. Sur ce point, voir *infra*, *MESURE : automatiser pour mieux exploiter*, p. 60 et suivantes.

(cc) BY-NC-ND

données, ne fournissait les mêmes rapports, n'adoptait les mêmes formats de présentation ou encore le même échéancier.

Cette extensivité et cette extrême précision du *Code des bonnes pratiques* seraient toutefois sans doute restées lettres mortes, si les responsables du projet COUNTER n'avaient adopté une stratégie marketing de labellisation contractuelle vis-à-vis des éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques. La grande force de COUNTER et de son *Code des bonnes pratiques* est en effet d'avoir su convaincre ces derniers que le label « conforme à COUNTER » (*COUNTER compliant*) serait, au terme de son adoption généralisée par les acteurs de l'IST, un argument commercial fort, qui pèserait lors des négociations avec les bibliothèques. D'autant que le *Code des bonnes pratiques* incite justement les bibliothèques à faire de la fourniture de statistiques d'utilisation conformes à COUNTER une clause contractuelle à inclure dans leurs licences[54].

En échange de ce label, les fournisseurs ont accepté de se soumettre à des procédures contraignantes de mise en conformité[55] et de vérification de la qualité de leurs statistiques d'utilisation, auxquelles ils s'étaient refusés jusque-là. Ces procédures ont pour point commun, d'une part de faire appel à une expertise indépendante qui en garantit la fiabilité et la légitimité, d'autre part d'être pensées « pour combler les besoins des clients pour des statistiques d'utilisation crédibles, sans mettre une charge administrative ou financière excessive sur les fournisseurs »[56]. Elles ont surtout pour intérêt d'inciter les fournisseurs de ressources électroniques, une fois engagés dans une démarche COUNTER, à sans cesse améliorer la qualité des rapports d'utilisation qu'ils délivrent. L'inscription au registre de conformité à COUNTER[57] n'est en effet jamais définitivement acquise. Depuis 2009, des audits[58] indépendants et réguliers, qui portent à la fois sur l'exactitude[59], le format et la transmission des rapports d'utilisation, sont réalisés pour vérifier que les ressources en question respectent toujours les exigences du *Code des bonnes pratiques*. Or comme chaque nouvelle version de ce

---

[54] COUPERIN. *Code des bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*, p. 35. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

[55] Pour la procédure complète de mise en conformité, voir : COUNTER. *COUNTER compliance : a step-by-step guide for vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/COUNTER_compliance_stepwise_guide.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

[56] COUPERIN. *Code des bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*, p. 33. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

[57] COUNTER. *Compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/compliantvendors.html [Consulté le 23 octobre 2012].

[58] Sur le détail de la procédure d'audit, voir : COUNTER. *Appendix E : Audit requirements and tests*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r4/APPE.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

[59] Une marge de divergence comprise entre -8% et +2% entre les chiffres du fournisseur et ceux de l'auditeur est acceptée. Il est à noter sur ce point que la surévaluation de l'utilisation est beaucoup moins acceptée que sa sous-estimation. Sachant que l'importance de la consultation est un argument commercial avancé lors de la négociation des abonnements avec les bibliothèques et que ces dernières s'appuient sur l'utilisation qui est faite des ressources pour calculer leur prix de revient, la marge d'erreur acceptable définie pour l'audit apparaît donc en leur faveur.

(cc) BY-NC-ND

dernier annule et remplace la précédente, éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques sont en théorie obligés de s'aligner sur des directives toujours plus précises et toujours plus étendues pour conserver leur agrément COUNTER.

On aperçoit ici une autre des qualités de la démarche de COUNTER, qui se refuse à subir les évolutions, notamment techniques et économiques, auxquelles sont soumises l'édition et la diffusion de ressources électroniques, et se donne pour ambition de réviser le *Code des bonnes pratiques* fréquemment et à intervalles réguliers. Cette ambition a même crû avec le temps : en 2010 encore, COUNTER « n'envisage pas de publier une nouvelle version du *Code des bonnes pratiques* plus de tous les deux ou trois ans »[60]. Mais la version 4 précise que celui-ci « sera enrichi et mis à jour autant que nécessaire en fonction des apports des communautés desservies […]. Les nouvelles éditions paraîtront à une périodicité qui ne sera pas supérieure à une fois par an »[61].

Au final, si le *Code des bonnes pratiques*, s'apparente bien à une norme internationale, ce sont surtout les choix originaux opérés par l'équipe COUNTER dans le but de construire des standards de mesure consensuels, extensifs et contraignants, en dépit du caractère incitatif que semble lui conférer son titre, qui en garantissent l'efficacité et la diffusion.

3. PÉRIMÈTRE DES RAPPORTS COUNTER

Si la force du *Code des bonnes pratiques* COUNTER réside en grande partie dans sa capacité à encadrer de manière normative et contraignante la production et la diffusion de statistiques par les fournisseurs de ressources électroniques, son objet est d'abord et avant tout d'essayer de définir des standards de mesure qui permettent l'évaluation la plus exacte et la plus appropriée de l'utilisation qui est faite de ces ressources. Une mesure n'est toutefois jamais un donné strictement objectif et neutre, mais bien une construction et une représentation intellectuelles qui reposent sur des choix, sinon sur des partis pris, qu'il est nécessaire d'expliciter, si l'on veut en appréhender pleinement les qualités et les éventuels biais.

3.1 Mesures plutôt qu'indicateurs

Il est important, avant toutes choses, de souligner que les rapports d'utilisation COUNTER relèvent effectivement de l'ordre de la mesure statistique, et non du domaine des indicateurs ou de l'évaluation à proprement parler. Comme le rappelle Jean-Luc Lobet, « les statistiques sont un instrument au service de l'évaluation et ne doivent pas être confondues avec cette dernière. L'évaluation est ainsi une démarche qui vise à mesurer l'activité d'une organisation non pas en

[60] COUNTER. *FAQs*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/faqs.html [Consulté le 23 octobre 2012] (Traduction de l'auteur).

[61] COUPERIN. *Code des bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*, p. 36. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 23 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

valeur absolue, mais par rapport à un contexte particulier […]. Mettre en œuvre une démarche d'évaluation consiste à formaliser des objectifs, des moyens et des résultats, et à se doter d'instruments de mesure et d'interprétation qui permettent de les mettre en relation »[62]. Les statistiques, quant à elles, « sont des valeurs brutes qui permettent notamment de comparer et de situer les établissements les uns par rapport aux autres, ou de mesurer leur activité dans le temps. Cette approche permet de mesurer a posteriori certaines activités quantifiables des bibliothèques »[63].

Ainsi, dans le *Code des bonnes pratiques*, le Journal Report 1 (JR1) renseigne, pour un établissement donné, sur le *nombre brut* de requêtes réussies d'articles en texte intégral par mois et par revue. Il ne dit rien sur le rapport qui pourrait être fait entre le nombre de requêtes et le nombre d'articles d'une revue à laquelle l'abonnement est souscrit, ou encore sur le prix de revient d'une requête réussie au regard du coût total de l'abonnement. Il est certes possible de construire des indicateurs[64] pour obtenir ce type d'information, en croisant les rapports d'utilisation COUNTER avec des données collectées par ailleurs, comme l'état de collection d'une revue ou le coût d'un abonnement, pour nous en tenir à l'exemple ci-dessus. Certes également, la dimension diachronique[65] des rapports COUNTER permet d'établir des comparaisons dans le temps et de dégager des tendances quant à l'utilisation des ressources électroniques. Mais pour l'essentiel, il est à retenir que le *Code des bonnes pratiques* n'a pas pour vocation de proposer aux bibliothèques des indicateurs prêts à l'emploi sur l'utilisation des ressources électroniques, mais bien seulement de définir des standards de mesure sur lesquels ces indicateurs pourront s'appuyer.

En d'autres termes, en dépit de la clarté et de l'intérêt des informations qu'ils délivrent, les rapports COUNTER ne se suffisent pas à eux-mêmes, et ne sont pas des outils de pilotage *stricto sensu* de la politique des ressources électroniques : c'est bien aux établissements qu'il revient, chacun en fonction de ses objectifs propres, d'élaborer des indicateurs pertinents, sur la base des rapports COUNTER, mais également d'autres éléments de données, pour conduire à terme l'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques.

3.2 Intention, utilisation et demande

Dans l'article de *Learned publishing* cité précédemment, Peter Shepherd souligne une seconde caractéristique majeure des rapports COUNTER, établie dès les débuts du projet : « Le *Code des bonnes pratiques* a pour principe fondamental que seuls les usages intentionnels doivent être enregistrés. Toutes les requêtes qui n'ont pas été voulues par les utilisateurs ne doivent donc pas figurer dans les

[62] LOBET, Jean-Luc. *Évaluer l'utilisation de la collection électronique* […], *op. cit.*, p. 10.

[63] *Ibid.*, p. 8.

[64] Nous verrons cependant que la construction de tels ratios ne va pas sans poser quelques difficultés. Voir *infra*, *Indicateurs COUNTER : des limites théoriques et opérationnelles*, p. 49 et suivantes.

[65] À l'exception du JR5 : *Nombre de requêtes réussies d'articles en texte intégral par année de publication et par revue*, les rapports COUNTER doivent fournir les données d'utilisation cumulées des deux dernières années et les ventiler par mois.

(cc) BY-NC-ND

rapports COUNTER »[66]. Ce principe informe presque toutes les directives du *Code des bonnes pratiques* en matière de traitement des données : filtres temporels pour éliminer les double-clics involontaires ; rectification des effets de requêtes fédérées, d'agents logiciels automatiques et d'outils de téléchargement massif de contenus (*Quosa*, *PubGet*) sur les statistiques d'utilisation ; identification des pics anormaux d'utilisation. S'il fallait s'en convaincre, c'est à cette importance accordée à leur traitement qu'on comprend que les rapports COUNTER ne délivrent pas des données brutes et « objectives », mais bien des mesures, qui sont l'objet d'une construction et de choix intellectuels opérés pour nettoyer ces données de leurs scories.

À l'évidence, ce principe de ne comptabiliser que les utilisations intentionnelles témoigne d'une rigueur statistique qui contribue à la validité et à la fiabilité des données recueillies : il s'agit de s'assurer que les rapports COUNTER mesurent bien ce qu'ils sont censés mesurer, à savoir une authentique utilisation des ressources électroniques. Mais par là même, les rapports COUNTER reposent sur une conception relativement binaire et limitée de l'utilisation, qui renseigne de manière somme toute assez pauvre, non seulement sur les pratiques effectives des utilisateurs[67], mais aussi sur leurs intentions. Il est certes raisonnable de conjecturer que l'intention dont témoigne le clic sur le lien vers le texte intégral d'un article donnera très probablement lieu à une utilisation. Mais comme le note Dominique Rouger « il est très simplificateur de considérer qu'un envoi d'article signifie obligatoirement une "utilisation" de l'article. Il existe de très nombreux cas de figure : essais, démo, bug, maladresse, curiosité, formation, (auto-) apprentissage, etc., où l'envoi ne correspond à aucune "utilisation". C'est d'autant plus vrai que même si pour nous il s'agit d'articles payants de revues scientifiques, pour les utilisateurs ce n'est jamais qu'un clic sans contrainte sur un lien hypertexte »[68]. Plus fondamentalement, un utilisateur qui clique sur le lien en texte intégral d'un article avec l'intention de le consulter, pour immédiatement se rendre compte qu'il ne correspond pas à ses attentes (article trop long, trop daté, hors de son champ de recherche, etc.) et y renoncer, en fait-il un usage effectif ?

Quelle est en outre l'intention de l'utilisateur qui clique sur ce lien ? De lire l'article de manière cursive et approfondie pour ses recherches ? De le lire en diagonale pour s'informer rapidement de ce qui s'écrit dans son champ de recherche[69] ? De récupérer une donnée ou une référence dont il sait qu'elle figure dans cet article ? De transmettre cet article sans le lire à un étudiant qui ne pouvait y avoir accès ? De l'apprendre par cœur pour pouvoir le réciter à ses proches ? À ces questions, les rapports COUNTER n'apportent pas de réponse, si bien que chacune de ces intentions et l'utilisation qui potentiellement en découle, même la

[66] "A fundamental principle is that only intended usage should be recorded, and all requests that are not intended by the user are removed" (Traduction de l'auteur). SHEPHERD, Peter. « COUNTER : from conception to compliance » […], *art. cit.*, p. 203.

[67] À cet égard, on regrettera avec Sabine Barral que le rapport JR3 : *Nombre de requêtes réussies d'items par mois, revue et type de page* ne soit que facultatif.

[68] ROUGER, Dominique. « Regard critique sur les statistiques "d'utilisation" de la documentation numérique ». *Statistiques d'utilisation des ressources documentaires électroniques : recueil, analyse, interprétation : stage de formation continue ENSSIB, 13-15 mars 2012*, p. 7.

[69] Lors d'un entretien réalisé par l'auteur le 21 mai 2012, Thierry Fournier, chargé de la documentation électronique à l'université de Rennes 1, rapportait ce propos d'un chercheur en chimie à propos d'une revue du domaine : « Pour moi, cette revue c'est comme *Ouest-France* : je parcours les grands titres chaque matin ».

(cc) BY-NC-ND

plus absurde, sont d'une valeur équivalente. En d'autres termes, ces rapports quantifient l'intention des utilisateurs sans la qualifier, plutôt qu'ils ne mesurent des pratiques effectives. C'est tout le sens de l'intitulé des rapports d'utilisation COUNTER : le JR1, par exemple, qui indique le nombre de requêtes réussies d'articles en texte intégral par mois et par revue, fait le décompte de l'intention des usagers d'utiliser un article, à laquelle le serveur d'un fournisseur répond favorablement ; mais il ne dit rien sur l'utilisation effective qui sera faite de cet article ni sur l'intention qui y préside.

Dès lors, parler de statistiques d'utilisation[70], et plus encore de statistiques de consultation ou d'usage pour désigner les rapports COUNTER, relève de l'abus de langage. Si ces rapports contribuent au pilotage de la politique des ressources électroniques d'un établissement, c'est en ce sens qu'ils sont un relevé de l'intérêt que les utilisateurs ont porté à un moment donné à une ressource électronique et ce, quelle qu'en soit la raison. En d'autres termes, les rapports COUNTER sont essentiellement une expression fruste de la demande, mais pas des usages. C'est dire que « ce qui vraiment est le plus difficile, et ça les statistiques d'utilisation ne le permettent pas vraiment, c'est d'évaluer à quel moment la consultation d'un article répond vraiment à un besoin, à quel point, si ce besoin n'est pas rempli, il y a vraiment un manque » [71].

Du reste, et contrairement à ce que leur intitulé pourrait parfois laisser croire, les rapports COUNTER s'appuient sur un niveau de granularité relativement lâche (la revue plutôt que l'article, la base de données plutôt que la notice) et ne permettent donc de quantifier les contenus requis par les utilisateurs que de manière relativement imprécise. Certes, un rapport comme le JR1 porte bien sur le *nombre* de requêtes réussies d'*articles* en texte intégral, mais l'information que délivre au final ce rapport, c'est la *somme* des requêtes en question dans une *revue* et sur une période données.

Ces intitulés et ce niveau de granularité pour lesquels a opté le *Code des bonnes pratiques* peuvent aisément conduire à des confusions et à des approximations. Ainsi du JR1 qui peut trop facilement être entendu comme le nombre de requêtes réussies pour des articles en texte intégral *distincts* : rien, pourtant dans la construction de ce rapport ne permet de distinguer les requêtes multiples qui sont adressées au serveur pour un seul et même article[72] ; rien non plus n'empêche que l'ensemble des requêtes dont témoigne un JR1 porte sur un seul et même article d'une revue, sans que cette information d'importance n'apparaisse dans le rapport délivré. Une étude conduite par COUNTER sur les données d'utilisation fournies par un panel de cinq éditeurs montre pourtant qu'en appliquant un filtre qui élimine les requêtes multiples pour un même article, le nombre de requêtes comptabilisées dans un rapport peut baisser d'au moins 20%,

[70] Il est à noter sur ce point que la traduction française du *Code des bonnes pratiques* est plus prudente et plus restrictive que l'original : la version anglaise parle de « usage reports », qui ont été traduits en français par l'expression « rapports d'utilisation ».

[71] Propos de Thierry Fournier recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012.

[72] Sur ce point, voir ROUGER, Dominique. « Don't let me be miss Understood ou Les bibliothécaires lisent-ils le COUNTER dans le chiffre ? », BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (dir.). *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages : actes du colloque "Ressources électroniques académiques : mesures & usages", Lille, 26-27 novembre 2009*, 2010, p. 118-119.

(cc) BY-NC-ND

et jusqu'à 53%[73]. Mais comme le dit Thierry Fournier, avec les statistiques d'utilisation des ressources électroniques, il y a « une espèce de nivellement, où presque tout est compté pour un »[74].

3.3 Requêtes, ancrage technique et décalage terminologique

La limitation à la quantification d'une intention et de son éventuelle satisfaction, loin d'être seulement un principe de COUNTER, tient également à la nature même de la documentation électronique et aux modalités d'accès qui en découlent. L'accès aux ressources électroniques en ligne a en effet ceci de particulier qu'il implique (hors mise en cache) un dialogue client-serveur entre la machine de l'utilisateur et le serveur de fichiers du fournisseur de ressources. La nécessité d'en passer par ce dialogue entre machines pour accéder aux ressources présente l'avantage que la moindre requête adressée à un serveur web, et plus largement la moindre activité sur ce serveur, sont enregistrées dans des fichiers journaux : dans la perspective de la collecte de statistiques d'utilisation, cette particularité des ressources électroniques en ligne permet de s'assurer de la parfaite exactitude des données brutes collectées[75]. Mais dès lors que l'on s'appuie sur ces fichiers logs pour construire des statistiques d'utilisation, elle a aussi pour inconvénient de conduire à mesurer non pas ce que les bibliothèques veulent documenter (les pratiques documentaires numériques de leurs usagers), mais ce que l'on peut : les logs d'activité d'un serveur de fichiers[76], qui dans l'ensemble fournissent des informations relativement limitées[77].

La dernière version du *Code des bonnes pratiques* évoque certes l'émergence d'une nouvelle technologie, celle des marqueurs de page[78], qui représente une véritable alternative à l'analyse de fichiers logs. En s'appuyant sur l'activité d'un utilisateur sur une page et non sur l'activité d'un serveur, cette technologie pourrait permettre d'analyser plus finement l'utilisation des ressources

---

[73] Voir : SHEPHERD, Peter. *Improving the comparability of usage statistics and the implementation of unique article identifiers (Publisher Metadata and Interoperability Projects II) : Final Report*, mai 2006, p. 8-12. [En ligne]

http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/COUNTER_Filter_Final_ReportV4.doc [Consulté le 25 octobre 2012].

[74] Propos de Thierry Fournier recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012.

[75] « Le serveur web enregistre de façon fiable chaque transaction effectuée, y compris par exemple la délivrance de documents au format PDF ou les contenus générés par des scripts ». *Code des bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*, p. 30. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 25 octobre 2012].

[76] Cet ancrage technique conduit même Dominique Rouger à nier que les rapports COUNTER témoignent d'une quelconque intention : « ce qui est enregistré dans les fichiers traces, c'est la trace d'une action, mais en aucun cas celle d'une intention et encore moins d'une utilisation ». Voir ROUGER, Dominique. « Don't let me be miss Understood […] », *loc. cit.*, p. 123.

[77] Voir la définition des fichiers logs sur le *Dico du Net* : [En ligne]

http://www.dicodunet.com/definitions/hebergement/fichier-log.htm [Consulté le 25 octobre 2012].

[78] Sur cette technologie, voir notamment l'explication qui est donnée par *Wikipédia* : [En ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Audience_d%27un_site_Web#La_mesure_de_fr.C3.A9quentation_par_marqueurs_Tag [Consulté le 25 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

électroniques. Mais s'il impose que les résultats obtenus répondent aux exigences des rapports obligatoires et soient identiques quelle que soit la technologie utilisée, le *Code des bonnes pratiques* se refuse à privilégier l'une ou l'autre méthode : « Les données d'utilisation peuvent être générées de plusieurs manières et COUNTER n'impose aucune approche en particulier. Les deux approches les plus courantes sont : l'analyse des fichiers de connexion ("*logfiles analysis*") où le serveur web stocke toutes ses transactions ; et les marqueurs de page ("*page tagging*") »[79]. Ce refus de se prononcer en faveur d'une technologie émergente et prometteuse – c'est sur elle que repose le succès et la finesse de *Google analytics* notamment – témoigne d'une marge de manœuvre laissée aux fournisseurs de données, mais surtout d'un rapport de force commercial : la mise en œuvre de marqueurs de page suppose en effet la participation active des éditeurs et diffuseurs ; or ceux-ci sont rétifs à publier des données d'utilisation plus précises, dont ils considèrent qu'elles relèvent du secret commercial, et sur lesquelles ils appuient en partie leur stratégie marketing.

Pour être plus exact, sans doute devrait-on donc dire que les rapports d'utilisation COUNTER permettent de mesurer, non pas ce que la technologie employée rend possible d'appréhender, mais ce que les fournisseurs sont prêts à communiquer à leurs clients de l'activité informatique de leur plateforme. En ce sens, les rapports COUNTER sont des outils de pilotage de la politique numérique d'un établissement, dont ils renseignent l'activité sur des plateformes de ressources électroniques onéreuses, plus qu'ils ne sont un outil d'évaluation des usages de ces mêmes ressources.

Quelle que soit la technologie adoptée par un fournisseur pour répondre aux exigences du *Code des bonnes pratiques*, il est à retenir que l'élaboration des rapports COUNTER repose, non pas sur un recueil d'informations auprès des utilisateurs, mais sur l'architecture technique des plateformes de diffusion des ressources et sur la collecte et le traitement de données informatiques. Cet ancrage technique conduit à produire des rapports d'utilisation qui délivrent des informations en décalage avec celles attendues par les bibliothèques. Il conduit aussi à employer une terminologie précise, mais en marge de celle dans laquelle les bibliothécaires formulent leurs besoins en matière de statistiques d'utilisation et plus largement d'évaluation des usages. Quoique minime de prime abord, ce décalage est réel et conséquent : nous l'avons vu, aux bibliothécaires qui souhaiteraient pouvoir évaluer l'importance et l'évolution de la consultation d'une revue, le JR1 n'indique que le nombre de requêtes réussies pour des articles en texte intégral, sans pouvoir préciser quelle est la nature ou la valeur de leur éventuelle consultation, ni le nombre d'articles effectifs sur lequel portent ces requêtes.

Mais justement parce qu'il est minime, ce décalage est aussi pernicieux et ouvre largement la voie à des confusions dommageables pour la juste évaluation des usages des ressources électroniques : de la requête à la consultation, il n'y a qu'un pas, qu'il est bien trop facile de franchir. Dès lors, si les rapports COUNTER peuvent apporter un éclairage intéressant pour le pilotage d'une politique de ressources électroniques, il est important d'avoir une conscience claire

[79] *Code des bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*, p. 30. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 25 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

du registre des informations qu'ils fournissent, qui n'évoquent qu'à la marge les usages effectifs qui sont faits de ces ressources.

3.4 Des utilisateurs absents

Dernière caractéristique, mais non des moindres, des rapports d'utilisation COUNTER, qu'il est important d'évoquer ici : les utilisateurs en sont singulièrement absents. Les rapports recensent en effet les requêtes adressées au serveur de fichiers d'un fournisseur de ressources par les utilisateurs d'un établissement donné sur une base essentiellement technique : soit en s'appuyant sur une reconnaissance sur IP, soit en ayant recours à un système d'authentification[80]. Comme nous l'évoquions plus haut sur le thème de la quantification des requêtes, ce contrôle technique des accès permet en théorie de s'assurer avec exactitude que les requêtes envoyées aux fournisseurs de données proviennent bien de l'établissement auquel les rapports d'utilisation seront adressés. Mais alors même que l'accès aux ressources électroniques et l'élaboration des rapports COUNTER supposent une identification minimale des utilisateurs, les informations nécessaires à ce contrôle d'accès, et en particulier les attributs des utilisateurs dans un système d'authentification[81], ne sont pas recueillies et mises à profit. Les rapports COUNTER portent en effet exclusivement sur les tentatives d'accès aux ressources, jamais sur les utilisateurs, et ne proposent donc pas de standards pour établir une typologie des publics, qui serait pourtant une information majeure dans la perspective du pilotage d'une politique des ressources électroniques.

Plus fondamentalement, ce manque d'articulation entre utilisateurs et requêtes adressées à un serveur de fichiers conduit sans doute à surestimer l'utilisation qui est faite des ressources électroniques ou plus exactement, à ne pas se donner les moyens de pondérer certaines utilisations. On sait en effet d'expérience que certains utilisateurs ont tendance à télécharger un contenu chaque fois que nécessaire, plutôt que de le sauvegarder sur un support local. Or chacune de ces requêtes, qu'on peut difficilement associer à une utilisation nouvelle et distincte, est comptabilisée dans les rapports COUNTER. Faute d'une plus grande attention à l'origine des requêtes, les tentatives d'accès multiples à un même

---

[80] « Les comptes des clients, leur accès et droits aux sites du fournisseur sont identifiables d'un certain nombre de façons différentes, mais généralement c'est par les adresses IP ou par les identifiants/mots de passe ». *Code des bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques*, p. 28. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 25 octobre 2012].

[81] La mise à profit de la reconnaissance sur IP n'offrirait en effet que des informations lacunaires et imprécises sur les utilisateurs. Elle ne permettrait par exemple pas de distinguer deux utilisateurs se succédant sur un même poste public et sur une même session, ni de savoir si les utilisateurs qui passent par le serveur mandataire consultent une ressource depuis une connexion wifi dans la bibliothèque ou hors les murs.

Le recours à un système d'authentification, et en particulier la définition et la propagation d'attributs dans un environnement Shibboleth, permettrait en revanche de dresser, en théorie, un portrait plus fiable et plus fin des utilisateurs des ressources électroniques. Sur Shibboleth et sur ses avantages par rapport à la reconnaissance sur IP, voir : PROVOST, Paul-Emil. « Présentation Shibboleth ». *Journée de la Bibliothèque de recherche virtuelle québécoise (BRVQ), 8 septembre 2006*. [En ligne] http://www.couperin.org/IMG/pdf/Shibboleth.pdf [Consulté le 26 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

contenu par un même usager ne sont dès lors pas explicitement identifiées, et aucun filtre n'est proposé pour en pondérer les effets sur la mesure de l'utilisation des ressources.

Au final, les rapports d'utilisation COUNTER, qui reposent sur les requêtes adressées au serveur de fichiers d'un fournisseur de ressources électroniques, constituent une sorte de double aveugle : sans en renseigner l'auteur, ni préciser les pratiques qui en découlent, ils comptabilisent une accumulation de tentatives d'accès à des contenus. Si l'on veut être précis, ils ne sont donc pas autre chose que l'expression technique et fruste d'un besoin plus ou moins important manifesté par les utilisateurs de la documentation électronique d'un établissement : ils témoignent seulement de ce que la mise à disposition d'une ressource par la bibliothèque répond(rait) à une demande.

C'est dans cette mesure, et dans cette mesure seulement, que les rapports COUNTER peuvent servir de base aux indicateurs que les bibliothèques développent pour piloter leur politique de ressources électroniques.

(cc) BY-NC-ND

COUNTER : UN PROGRÈS EN TROMPE-L'ŒIL

Dix ans après la première parution du *Code des bonnes pratiques*, l'heure est au bilan : la diffusion et l'utilisation des rapports COUNTER sont-elles aujourd'hui à la hauteur des ambitions du projet ? Dans quelle mesure la production de statistiques d'utilisation conformes à COUNTER s'est-elle imposée chez les éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques ? Quel usage en est fait dans les bibliothèques ? Quel en a été l'impact, en particulier dans l'enseignement supérieur et la recherche français ?

1. UNE DIFFUSION DISPARATE CHEZ LES FOURNISSEURS

1.1 Une large diffusion d'apparence

Le *Code des bonnes pratiques* a connu un succès immédiat, qui ne s'est jamais démenti. Comme nous le notions plus haut pour la participation au projet, le prestige scientifique et le poids économique des premiers fournisseurs qui l'ont adopté ont certainement été un levier de l'adhésion sans cesse croissante des éditeurs et diffuseurs aux standards définis par COUNTER. En effet, « dès la fin mars 2003, Blackwell Publishing, ISI et Oxford University Press annoncent officiellement que les rapports d'utilisation fournis à leur clients sont désormais conformes à COUNTER. D'autres éditeurs et intermédiaires comme l'American Institute of Physics, BMJ Publishing Group, CABI International, EBSCO, Elsevier Science Direct, Extenza, HighWire Press, Ingenta, Institute of Physics Publishing, Lippincott, Williams & Wilkins, Nature Publishing Group et Wiley déclarent vouloir atteindre cette conformité dans le courant de l'année 2003 »[82].

En 2009, plus de 100 fournisseurs, qui représentaient un portefeuille de plus de 15 000 revues, respectaient les directives de la version 2 ou 3 du *Code des revues et des bases de données* [83]. En octobre 2012[84], leur nombre est passé à 137. Chez les fournisseurs de livres électroniques, la diffusion des standards COUNTER est d'abord plus modeste : entre 2007 et 2009, le nombre de fournisseurs agréés ne dépasse pas la douzaine. Mais à partir de 2010, on peut constater une véritable accélération : 31 fournisseurs sont alors labellisés[85]. Ils sont 48 en octobre 2012[86].

---

[82] SHEPHERD, Peter. « COUNTER : from conception to compliance » […], *art. cit.*, p. 203-204 (Traduction de l'auteur).

[83] SHEPHERD, Peter. "COUNTER in context : where have we got to? Where are we going ?" , diapo 2, *UK Serials Group annual conference*, Torquay, mars 2009. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/COUNTERBreakoutUKSG31March2009.ppt [Consulté le 28 octobre 2012].

[84] Source : COUNTER. *Register of COUNTER release 3 compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/r3/R3CV_Oct2012.pdf [Consulté le 28 octobre 2012].

[85] Source : SOMMER, David. "Whence COUNTER ?" , diapo 5. *STM/COUNTER Seminar*, mars 2011. [En ligne]

(cc) BY-NC-ND

Une analyse fine des différents registres des ressources déclarées conformes à COUNTER[87] conduit cependant à nuancer ce constat de succès et à relever un certain nombre de disparités dans la diffusion des standards COUNTER chez les fournisseurs. Tout d'abord, rares sont les éditeurs et diffuseurs agréés qui s'astreignent à fournir tous les rapports exigés par le *Code des bonnes pratiques*, et ce en dépit de leur caractère le plus souvent obligatoire. En outre, le contrôle qualité auquel devait donner lieu l'audit requis par le *Code* est loin d'avoir été systématique depuis la mise en place de cette procédure, sans que cela ait eu de conséquences sur l'inscription des fournisseurs concernés au registre de conformité à COUNTER.

Certes la liste des fournisseurs agréés, de même que leur statut au regard de l'audit de contrôle, sont publiés sur le site du projet COUNTER. Libre aux bibliothèques de consulter ces informations pour savoir comment se positionner à l'égard d'un prestataire. Mais on ne peut que constater que la dimension contraignante de la labellisation COUNTER ou plus exactement la contractualisation des obligations des éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques n'a pas eu l'effet escompté. Ces obligations faites aux fournisseurs avaient pour objectif de garantir durablement aux établissements l'homogénéité et l'exhaustivité des statistiques d'utilisation qui leur sont transmises. Mais l'agrément COUNTER n'a pas suffi à rendre l'adoption à long terme de ces standards de mesure plus généralisée et plus systématique du côté des fournisseurs. Dit plus crûment, des éditeurs ou des intermédiaires peuvent encore aujourd'hui bénéficier auprès de leurs clients de l'argument commercial que constitue la conformité à COUNTER, sans que les bibliothèques puissent pour autant être assurées d'obtenir, année après année, tous les rapports d'utilisation qu'elles souhaitent et auxquels elles devraient avoir droit.

1.2 Des standards économiquement exigeants

On aurait tort toutefois de ne voir dans ce manque de réponse à l'ensemble des exigences du *Code des bonnes pratiques* que l'effet d'une mauvaise volonté de la part des éditeurs et des diffuseurs de ressources électroniques. Il y a également une dimension économique à l'adoption par les fournisseurs de ces standards, qui explique en partie les limites et les disparités de leur diffusion. En effet, en dépit de l'effort de simplification et d'accompagnement que représente le *Code* et du délai laissé aux éditeurs et diffuseurs pour se mettre en conformité[88], l'implémentation des rapports COUNTER et plus largement le respect sans faille de directives toujours plus exigeantes et précises supposent un investissement non négligeable de la part des fournisseurs.

---

http://www.projectcounter.org/documents/presentations/David_Sommer_1.pdf [Consulté le 28 octobre 2012].

[86] Source : COUNTER. *Register of COUNTER release 1 compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/R1/R1CV_Oct2012.pdf [Consulté le 28 octobre 2012].

[87] Cette analyse figure en Annexe 1 de ce travail : *COUNTER : Analyse des registres de conformité et d'audit des fournisseurs agréés*, p. 100.

[88] Alors que ce délai était de tout juste un an pour l'implémentation de la version 3 du *Code des bonnes pratiques*, il a été étendu à 20 mois pour la version 4.

(cc) BY-NC-ND

Brian Bishop, responsable du développement des plateformes chez Springer, le rappelle : « l'implémentation des rapports d'utilisation et la mise en conformité supposent un soin assidu, de la vigilance et un contrôle qualité régulier. Se mettre en conformité avec COUNTER et s'y tenir peut requérir des moyens importants, par exemple pour nettoyer et compiler les données brutes de différents fournisseurs, appliquer les filtres de trafic ou vérifier que l'utilisation relève bien d'un client en particulier (logs d'identification manquants, chevauchement d'adresses IP) »[89].

Or tous les fournisseurs n'ont pas la capacité de mobiliser ces moyens. Certes, un effort tout particulier a été fait pour que le *Code des bonnes pratiques* soit applicable par les « petits éditeurs »[90] : comme le souligne P. Shepherd, « il est essentiel que la conformité à COUNTER soit un objectif qui puisse être atteint par le plus grand nombre, et non par quelques-uns seulement »[91]. Mais la mise en regard de la liste des membres de COUNTER et des registres de conformité[92] montre que malgré leur intérêt manifeste pour le projet, 38% des fournisseurs membres de COUNTER, et notamment 60% des petits éditeurs, ne délivrent pas à leurs clients des rapports d'utilisation conformes au *Code des bonnes pratiques*, sans doute faute de pouvoir y consacrer les ressources nécessaires.

Cette dimension économique de la production de rapports COUNTER représente un frein à leur mise en œuvre par les fournisseurs dont le catalogue et les moyens sont réduits, au détriment des bibliothèques clientes. Cette réalité pénalise un peu plus encore les bibliothèques qui veulent s'inscrire dans une logique de longue traîne et de niche documentaire. Plus celles-ci veulent développer une offre documentaire propre, au plus près des attentes des communautés académiques qu'elles desservent, plus cette politique exige de moyens : non seulement parce qu'elles ne peuvent se contenter des *big deals* proposés par les géants de l'édition et consacrent une part importante de leur budget à l'achat de ressources isolées, mais aussi parce qu'elles doivent de fait s'appuyer, quand elles existent, sur des statistiques d'utilisation hétérogènes et dont la collecte est complexe, pour piloter leur politique de ressources électroniques.

---

[89] BISHOP, Brian. "Springer's COUNTER experience", diapo 8, *STM/COUNTER Seminar*, mars 2011. [En ligne] http://www.projectcounter.org/documents/presentations/Brian_Bishop.pdf [Consulté le 28 octobre 2012] (Traduction de l'auteur).

[90] Il s'agit des éditeurs dont le chiffre d'affaires annuel ne dépasse pas les 10 millions de dollars. Sur les mesures prises par COUNTER pour faciliter l'appropriation du *Code des bonnes pratiques* par les petits éditeurs, voir : COUNTER. *News and activities*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/news.html [Consulté le 28 octobre 2012].

[91] SHEPHERD, Peter. « COUNTER : from conception to compliance » […], *art. cit.*, p. 202 (Traduction de l'auteur).

[92] Voir : COUNTER. *Compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/compliantvendors.html [Consulté le 28 octobre 2012]. Voir également COUNTER. *Members*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/members.html [Consulté le 28 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

1.3 Un tropisme disciplinaire et linguistique marqué

La charge que représente la mise en œuvre des directives du *Code des bonnes pratiques* ne pèse cependant pas que sur les prestataires dont les moyens sont réduits, et en ce sens, elle n'est sans doute pas étrangère à un autre trait de l'actuelle diffusion de la norme COUNTER chez les fournisseurs de ressources électroniques : la prévalence parmi eux des éditeurs et diffuseurs spécialisés en Science, Technique et Médecine (STM)[93].

Cette diffusion dissymétrique du *Code des bonnes pratiques* chez les fournisseurs de ressources électroniques est le reflet du poids respectif des STM et des LSH/SHS (Lettres, Sciences Humaines et Sciences Sociales) dans le paysage éditorial et dans l'économie de l'IST. En dépit des difficultés soulignées par Brian Bishop que nous évoquions plus haut, pour un éditeur comme Springer, fournir à ses clients des statistiques d'utilisation conformes aux exigences du *Code des bonnes pratiques* est certes lourd, mais présente un rapport coût/opportunité largement favorable : cet éditeur qui pesait 900 millions de dollars en 2007[94] et qui publie actuellement plus de 2600 revues[95] en STM et des bases de données comme *SpringerProtocols* ou *SpringerMaterials*, a des milliers de bibliothèques pour clients et rentabilise donc à peu de frais les moyens consacrés à l'implémentation des rapports COUNTER.

En revanche, dans le domaine des LSH/SHS[96], où le phénomène de concentration éditoriale est plus lent et plus récent, où la documentation scientifique tient, avec l'émergence du e-learning, une place moins importante dans la stratégie de développement des éditeurs, où le passage du papier à l'électronique et la concurrence des archives ouvertes n'ont pas la même ampleur répondre aux exigences des bibliothèques en matière de statistiques d'utilisation paraît d'un intérêt moins stratégique pour les éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques. Du moins le contexte ne justifie-t-il pas véritablement la mobilisation des moyens qui sont nécessaires à l'implémentation des rapports COUNTER.

L'analyse fine des registres de conformité au *Code des bonnes pratiques* fait enfin ressortir une dernière caractéristique de sa diffusion chez les fournisseurs de ressources électroniques : ces derniers relèvent presque exclusivement (à 91%, tous types de ressource confondus, et même à 97% pour les fournisseurs de revues électroniques[97]) du monde anglophone de l'IST. Au-delà de toute considération

---

[93] Pour l'analyse détaillée de cette prévalence des STM, voir l'Annexe 1 *COUNTER : Analyse des registres de conformité et d'audit des fournisseurs agréés*, p. 104.

[94] Source : CARBONE, Pierre, CAVALIER, François (dir.). *Les collections électroniques : une nouvelle politique documentaire*, 2009, p. 55.

[95] Source : *SpringerLink*. [En ligne]

http://link.springer.com/search?facet-content-type=%22Journal%22 [Consulté le 30 octobre 2012].

[96] Nous reprenons ici à grands traits la description qui est faite du paysage éditorial des LSH et des SHS dans l'ouvrage de Pierre Carbone et François Cavalier cité ci-dessus. Pour plus de détails, voir : LOHISSE, André, SIBILLE, Chantal, STOLL, Mathieu. « Panorama des ressources électroniques en lettres et sciences humaines et sociales », *Les collections électroniques* […], *op. cit.*, p. 29-51.

[97] Voir : COUNTER. *Compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/compliantvendors.html [Consulté le 28 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

culturelle sur la prédominance de l'anglais dans l'édition scientifique, on notera surtout que les éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques francophones sont singulièrement absents du mouvement de standardisation qui s'est engagé avec le projet COUNTER : seul un éditeur français, EDP Sciences[98], s'est mis en conformité avec le *Code des bonnes pratiques* ; encore n'apparait-il pas dans les registres publiés sur le site de COUNTER.

Certes, les ressources proposées par les fournisseurs anglo-saxons n'ignorent pas toute autre langue que l'anglais : Dawson agrège par exemple au travers de sa plateforme *DawsonEra* les e-books publiés par près de 300 éditeurs, dont quatre sont français[99]. Mais il est certain que le faible nombre de ressources en français pour lesquelles il est aujourd'hui possible d'obtenir des rapports d'utilisation COUNTER est particulièrement dommageable dans le contexte national de l'enseignement supérieur et de la recherche : cette quasi-absence signifie que pour toutes les ressources électroniques en français dont se dotent les bibliothèques universitaires et les organismes de recherche en France, la collecte et l'exploitation des statistiques d'utilisation produites par les éditeurs et diffuseurs doit se faire en dehors de tout cadre normé.

Ce qui caractérise la diffusion du *Code des bonnes pratiques* chez les fournisseurs de ressources électroniques, c'est donc finalement moins son envergure que son manque de systématicité. Le nombre et le poids des éditeurs et des diffuseurs censés délivrer des rapports conformes à COUNTER est certes conséquent, de même que le nombre de ressources concernées par l'homogénéisation des statistiques d'utilisation qui devrait en découler. Mais l'absence de certaines mesures, pourtant obligatoires en théorie, dans les rapports d'utilisation qui sont fournis, comme le peu de garanties d'obtenir durablement ces rapports, privent les bibliothèques d'une partie des outils que leur promettait le label COUNTER. En outre, la prévalence des grands groupes éditoriaux et le caractère lacunaire de la couverture disciplinaire et linguistique des ressources dont l'utilisation peut être évaluée sur la base des rapports COUNTER, dessine en creux la carte des ressources et des bibliothèques qui restent actuellement à l'écart du mouvement de standardisation initié par le *Code des bonnes pratiques* : pour les bibliothèques qui construisent leur offre électronique autour des ressources publiées par de petits éditeurs, francophones, en sciences humaines, les rapports d'utilisation COUNTER ne sont qu'un lointain horizon.

On ne saurait négliger cependant que le nombre de fournisseurs qui se sont conformés aux standards COUNTER a plus que triplé entre 2007 et 2012 : si incomplète que soit la diffusion du *Code des bonnes pratiques* aujourd'hui, son adoption généralisée par une très large majorité des fournisseurs de ressources électroniques représente un horizon, certes lointain, mais réaliste.

[98] Voir sur le site web d'EDP Sciences : [En ligne]

http://publications.edpsciences.org/index.php?option=com_content&view=article&id=306&Itemid=366&lang=fr [Consulté le 30 octobre 2012].

[99] Source : *DawsonEra : listing of publishers partner France*. [En ligne]

http://www.dawson.fr/services/documents/dawsonera-ListingofPublisherPartners-France_006.pdf [Consulté le 30 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

2. COUNTER EN BIBLIOTHÈQUE : OUTIL EFFICIENT ET EFFICACE DU PILOTAGE ?

Le bilan de la diffusion du *Code des bonnes pratiques* chez les fournisseurs de ressources électroniques ne saurait épuiser la question de son impact. À l'autre bout de la chaîne, quel regard les bibliothèques, notamment françaises, portent-elles sur les rapports COUNTER, et plus largement sur les statistiques d'utilisation que leur adressent les éditeurs et les diffuseurs ? Répondent-elles à leurs attentes ? Quelles conséquences ont-elles sur l'activité quotidienne des bibliothécaires ? Quel rôle ces statistiques jouent-elles effectivement dans le pilotage par les établissements de leur politique de ressources électroniques ? Plusieurs enquêtes[100] menées ces dernières années et des entretiens[101] que nous avons réalisés auprès de praticiens permettent d'apporter des éléments de réponse.

2.1 Une réponse insuffisante et inadaptée aux besoins

Sans doute en raison de la prévalence des STM et des grands groupes éditoriaux anglophones parmi les fournisseurs agréés, la diffusion des standards COUNTER est, comme attendu, encore partielle et contrastée en France[102]. Mais contrairement au constat qui pouvait être fait au milieu des années 2000, les statistiques d'utilisation, et en particulier les rapports COUNTER[103], sont

[100] Les enquêtes sur lesquelles nous nous appuyons sont les suivantes :

- L'enquête sur l'évaluation des usages des revues électroniques dans les universités françaises, menée à l'automne 2010 par Chérifa Boukacem-Zeghmouri dans le cadre du projet EPEF de l'ANR

- L'enquête réalisée par le GTSU de Couperin à l'été 2011 sur l'usage des statistiques d'utilisation des ressources électroniques chez les membres du consortium

- L'enquête internationale sur l'exploitation par les bibliothécaires des statistiques d'utilisation fournies par les éditeurs, conduite par MacMillan Publishing Solutions (MPS) à l'été 2010

Pour la synthèse de ces enquêtes, on se reportera aux références indiquées dans la partie *Diffusion du Code des bonnes pratiques* de la bibliographie, p. 92.

Soulignons que ces enquêtes ne portent pas sur le même terrain d'étude (bibliothèques universitaires françaises d'une part, établissements membres de Couperin et bibliothèques académiques anglo-saxonnes d'autre part), ni sur le même objet (les revues d'une part, les ressources électroniques au sens large d'autre part). Par ailleurs, elles ne sont pas spécifiquement consacrées aux rapports COUNTER. Elles éclairent néanmoins la manière dont ces derniers, et plus largement les statistiques éditeurs, sont appréhendés dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche français.

[101] Ces entretiens ont été réalisés aussi bien auprès de responsables de la documentation électronique, de responsables d'établissement, que de chercheurs ou de techniciens. Pour plus de précisions sur ces entretiens, voir Annexe 2 : *Entretiens réalisés dans le cadre du mémoire*, p. 106.

[102] Seuls 25% des éditeurs avec lesquels traitent les répondants à l'enquête EPEF fournissent des rapports d'utilisation et pour 39% d'entre eux, il s'agit de rapports qui ne respectent pas les standards COUNTER.

[103] 90% des répondants à l'enquête EPEF disposent de rapports COUNTER. 94% des répondants de l'enquête Couperin recueillent des statistiques d'utilisation. L'enquête ne précise pas cependant si ce chiffre comprend également les statistiques collectées localement.

(cc) BY-NC-ND

désormais des éléments à part entière du paysage des ressources électroniques dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche français.

Pour autant, si les statistiques des fournisseurs bénéficient dans les bibliothèques françaises d'une diffusion comparable à celle qu'elles connaissent dans d'autres pays[104], les bibliothécaires français s'en satisfont bien moins que leurs collègues étrangers. En particulier, seuls 66% des répondants à l'enquête EPEF trouvent les statistiques COUNTER utiles[105]. Il semble que le *Code des bonnes pratiques* soit considéré moins comme un progrès que comme une demi-avancée, comme si les rapports COUNTER, étalon d'une amélioration attendue des statistiques d'utilisation, faisaient contrepoint, et ne rendaient que plus visible et plus criante l'hétérogénéité persistante des données recueillies par les bibliothèques françaises auprès de leurs fournisseurs. De fait, la question est posée de l'intérêt pour les bibliothèques d'un outil de pilotage dont le périmètre effectif n'est que très lacunaire.

Plus profondément, les rapports COUNTER jouent le rôle d'un révélateur et d'un catalyseur des insatisfactions des professionnels français en matière de statistiques d'utilisation. Nous l'avons vu, rares sont les fournisseurs qui délivrent à leurs clients l'ensemble des rapports requis par le *Code des bonnes pratiques*. Mais l'intérêt des bibliothécaires français se concentre en fait sur un très faible nombre de ces rapports[106]. Dans le même temps toutefois, un tiers des répondants à l'enquête Couperin déplore que ces rapports ne comportent pas d'indexation matière ou ne délivrent pas d'informations sur les populations ou les tarifs, si bien que 78% d'entre eux s'attachent à les croiser avec les données qui leur semblent justement faire défaut[107]. Dit autrement, les rapports d'utilisation COUNTER fournissent des mesures, quand les bibliothécaires français en attendraient volontiers des indicateurs[108] prêts à l'emploi.

Du reste, ces mesures ne paraissent pas adaptées au contexte français : une des conclusions de l'enquête EPEF est qu'en matière de statistiques d'utilisation des ressources électroniques, « les outils, les procédures et les formats de données devraient être adaptés à la situation française et en particulier prendre en compte les attentes spécifiques exprimées par le ministère de l'enseignement supérieur à l'égard des rapports d'activité annuels des bibliothèques académiques »[109]. Mais

---

[104] 97% des répondants à l'enquête MPS disposent de statistiques d'utilisation éditeurs, 86% de rapports COUNTER.

[105] Ce chiffre est à comparer aux 97% de répondants à l'enquête MPS qui trouvent les rapports COUNTER pour les revues utiles voire vitaux, et aux 82% qui sont satisfaits des rapports non COUNTER qu'ils reçoivent.

[106] COUPERIN, GTSU. *Présentation des premiers résultats de l'enquête sur l'usage des statistiques d'utilisation des ressources numériques des membres Couperin*, novembre 2011, diapos 3-4. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/enqute_stat_couperin.pdf [Consulté le 3 novembre 2012].

[107] *Ibid*., diapos 5 et 11.

[108] Cet intérêt porté à la question des indicateurs conduit à une utilisation des rapports COUNTER dont nous verrons qu'elle est à tout le moins problématique. Voir *infra*, *Des mesures aux indicateurs*, p. 48 et suivantes.

[109] BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa. SCHÖPFEL, Joachim. « Statistics usage by French academic libraries : a survey », *Learned publishing*, vol. 25, n° 4, octobre 2012, p 276. Traduction de l'auteur.

(cc) BY-NC-ND

comment invoquer une exception française quand il s'agit d'implémenter une norme qui se voudrait internationale ? Le risque que nous évoquions plus haut d'une confusion entre mesures et indicateurs et d'un décalage entre le périmètre des rapports COUNTER et les besoins des établissements semble donc jouer à plein dans les bibliothèques académiques françaises. Sans doute faut-il voir dans ce constat l'effet d'un certain manque de communication et d'accompagnement pédagogique autour du *Code des bonnes pratiques*.

Plus radicalement, alors même que le *Code des bonnes pratiques* avait entre autres pour objectif d'offrir aux établissements des données fiables, une suspicion, cette fois appuyée sur des comparaisons diachroniques et entre éditeurs, persiste dans les bibliothèques françaises, quant à la fiabilité des statistiques recueillies[110]. Ce doute les conduit à produire des statistiques en dehors du cadre normatif de COUNTER, et par là même à accroître le temps consacré à une tâche que le *Code* devait justement permettre d'optimiser.

2.2 Efficience et charge de travail : deux revers d'une même médaille

Le constat est même plus profond. La standardisation opérée par COUNTER devait simplifier la collecte, le traitement et l'exploitation des statistiques d'utilisation des ressources électroniques. Mais l'obtention généralisée de ces mêmes statistiques a non seulement « accru la charge de travail des bibliothécaires, mais leur a aussi donné le sentiment qu'ils ne pouvaient pousser l'analyse des données aussi loin qu'ils l'auraient souhaité ou qu'ils l'auraient dû »[111]. Sans doute les rapports COUNTER remplissent-ils les objectifs qui leur avaient été fixés, puisque le temps consacré au reformatage et au traitement des données est désormais relativement faible[112] comparé aux autres tâches induites par l'appropriation des statistiques d'utilisation[113]. Mais on ne peut que constater que la collecte des données reste une charge lourde et en quelque sorte « artisanale », comme le dit Monique Joly[114], au détriment de leur analyse et de leur exploitation, qui sont elles-mêmes des tâches exigeantes si l'on veut en tirer un véritable bénéfice[115].

---

[110] *Id.*

[111] *Id.* (Traduction de l'auteur).

[112] COUPERIN, GTSU. *Présentation des premiers résultats de l'enquête sur l'usage des statistiques d'utilisation des ressources numériques des membres Couperin*, novembre 2011, diapo 7. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/enqute_stat_couperin.pdf [Consulté le 3 novembre 2012].

[113] Du moins dans une certaine mesure : Thierry Fournier du GTSU Couperin souligne, quant à lui, que « le gros du temps qu'on passe sur les statistiques, ce n'est quand même pas le recueil, c'est plus tout le bricolage *Excel* qu'on fait ensuite sur ces statistiques » (Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012). De fait, 81% des répondants à l'enquête Couperin disent devoir effectuer un « traitement » sur les statistiques recueillies.

[114] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 30 août 2012.

[115] À titre d'exemple, le SCD Paris Diderot a récemment produit un rapport de 150 pages d'analyse des statistiques d'utilisation des ressources électroniques onéreuses auxquelles il est abonné. L'élaboration de ce qui se voulait un tableau de bord de l'évolution pluriannuelle de la consultation des ressources a nécessité plusieurs mois de travail de collecte des données

(cc) BY-NC-ND

En raison de la prévalence des STM et des ressources anglophones chez les fournisseurs agréés par COUNTER, cette augmentation de la charge de travail et cette répartition des tâches relatives aux statistiques d'utilisation prennent un tour particulier dans le contexte universitaire français. Dans les bibliothèques de LSH/SHS, et en particulier dans les établissements qui accordent la priorité aux ressources francophones dans leur offre électronique, les statistiques éditeurs sont hétérogènes, quand elles existent. L'analyse comparée et l'enrichissement des données y est donc plus rare, et le temps consacré aux statistiques d'utilisation des ressources électroniques largement plus faible que dans les bibliothèques spécialisées en STM[116]. Mais par là même, la collecte et le traitement des données, tâches à faible valeur ajoutée, demeurent toujours aussi chronophages. La question peut dès lors être posée de l'efficience des moyens consacrés aux statistiques d'utilisation.

Dans les bibliothèques spécialisées en STM en revanche, les ressources pour lesquelles on dispose de rapports COUNTER sont plus largement répandues. Ces bibliothèques ont donc la possibilité de se concentrer sur l'interprétation et l'exploitation des données recueillies, mais au prix d'une charge de travail qui croît avec la taille de l'établissement[117] et l'étendue des ressources électroniques auxquelles il est abonné. Le rapport coût/opportunité est cette fois favorable, mais suppose un engagement fort de la part des établissements en faveur des statistiques d'utilisation.

Affleure ici l'idée que les bibliothèques académiques françaises n'ont pas nécessairement anticipé toutes les conséquences, en termes de moyens à mobiliser, du développement par COUNTER des standards de mesure qu'elles appelaient de leurs vœux. L'implémentation du *Code des bonnes pratiques* par un nombre important de fournisseurs a certes permis d'accroître la plus-value des statistiques d'utilisation et l'efficience des moyens, notamment humains, consacrés par les établissements à la documentation numérique. Mais, elle n'a pas pour autant, loin s'en faut[118], rendu la production de statistiques gratuite et automatique.

En outre, la standardisation du recueil de données a aussi ouvert la voie à une exploitation beaucoup plus large et beaucoup plus poussée des statistiques. Or si cette activité représente pour les établissements une véritable opportunité, elle exige aussi des compétences (ne serait-ce que statistiques ou informatiques), une formation, des moyens et du temps[119], que les établissements, faute de données suffisantes à analyser, n'avaient pas toujours eu jusque-là à mobiliser. La question est donc sans doute aujourd'hui de savoir si, disposant d'outils techniques qui

---

rétrospectives, de définition des indicateurs pertinents sur la base de données COUNTER et non COUNTER, de pondération de l'évolution du périmètre des bouquets, de construction de tableaux de synthèse et enfin d'analyse (Propos de Natacha Leclercq recueillis lors d'une entretien avec l'auteur le 7 juin 2012).

[116] Le rapport varie même du simple au double. Voir BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa. SCHÖPFEL, Joachim. « Statistics usage […] », *art. cit.*, p 275.

[117] *Ibid*., p 274.

[118] Un établissement de l'envergure de la Bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie a par exemple dédié un équivalent temps plein à la question des statistiques d'utilisation des ressources électroniques.

[119] Héloïse Faivre-Jupile du SICD Grenoble 2 évoquait lors d'un entretien avec l'auteur le 10 juillet 2012 une durée de deux ans pour construire, normaliser, manipuler et évaluer des indicateurs.

(cc) BY-NC-ND

facilitent l'évaluation de l'utilisation de leurs ressources électroniques, les bibliothèques sont prêtes à y consacrer tous les moyens nécessaires, et ce alors même qu'un effort sur ce point avait déjà été fait ces dernières années en faveur des ressources électroniques.

2.3 Les données d'utilisation : outil marginal de gestion plutôt qu'outil de pilotage

À l'origine, l'intérêt des bibliothécaires pour les données d'utilisation des ressources électroniques est né en grande partie d'une volonté de pouvoir s'appuyer sur une connaissance des usages pour définir et piloter une politique documentaire des « collections numériques ». Au vu du modèle économique adopté par les fournisseurs – les *big deals* –, cette volonté relevait sans doute du vœu pieux[120]. Mais comme le fait remarquer Chérifa Boukacem-Zeghmouri, l'exploitation des statistiques d'utilisation pourrait tout de même intervenir dans la définition des périmètres d'abonnement et de l'offre de services[121]. Sous un autre angle, Christophe Pion, directeur adjoint du SCD de l'université Paris Diderot et responsable du service Bibliothèque et Services en ligne (BibSel), souligne qu'il serait également envisageable de s'appuyer sur ces statistiques d'utilisation pour évaluer d'autres aspects de la politique d'un établissement, par exemple l'impact d'une politique de signalement – voire de communication et de formation – sur l'importance de l'utilisation des ressources électroniques[122].

Pourtant, on constate aujourd'hui que les rapports COUNTER et plus largement les statistiques éditeurs contribuent pour l'essentiel à un pilotage qui relève du contrôle de gestion, et finalement assez peu à l'élaboration et à la conduite d'une politique numérique d'établissement plus globale. En effet, dans la quasi-totalité des bibliothèques, qu'elles soient françaises ou étrangères[123], qu'elles soient universitaires ou relevant d'une grande école[124], les statistiques d'utilisation servent en premier lieu à rendre compte et, en témoignant d'un certain retour sur

[120] « Le problème, c'est qu'on est dans un marché éditorial totalement visqueux, où les éventuelles pistes de réorientation des politiques documentaires qui seraient suggérées par une analyse un peu fine et un peu critique des statistiques d'utilisation sont en fait à peu près impraticables : on se heurte au modèle dominant de la vente des ressources électroniques et aux fournisseurs qui ne veulent pas forcément changer de business model ». Propos de Thierry Fournier, recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012.

[121] « Même si on doit faire le deuil d'un retour vers une granularité plus fine dans les acquisitions de certaines ressources et même si on continue à acquérir les mêmes bouquets, est-ce qu'on ne peut pas imaginer des indicateurs bien travaillés, consolidés et efficients, basés sur les statistiques, qui amènent à des négociations beaucoup plus drastiques avec les éditeurs, en demandant typiquement des baisses de coût ou plus de services ? On peut imaginer des tas de choses ». Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 15 juin 2012.

[122] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 7 juin 2012.

[123] Voir COX, Laura. "MPS librarian survey on usage statistics", diapo 17, *STM/COUNTER Seminar*, mars 2011. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/presentations/Laura_Cox.pdf [Consulté le 3 novembre 2012].

[124] C'est par exemple sur ces objectifs que Monique Joly, directrice de Doc'INSA Lyon, a attiré notre attention (entretien du 30 août 2012).

(cc) BY-NC-ND

investissement, à justifier des dépenses auprès des tutelles[125]. Seules 19% des bibliothèques universitaires qui ont répondu à l'enquête EPEF lient statistiques d'utilisation et connaissance des usages. Non pas que les données d'utilisation ne concourent pas à la gestion des abonnements électroniques[126] : mais dans ce cadre, les statistiques alimentent une sorte de politique documentaire négative et a posteriori, qui consiste à « arbitrer entre ce qui pourrait et ce qui devrait être supprimé »[127].

La frustration est même double ici : non seulement les statistiques d'utilisation ne jouent pas vraiment le rôle que les bibliothécaires auraient souvent souhaité leur voir jouer, mais de plus, à écouter ce qu'en disent certains professionnels, ces statistiques ne contribuent qu'imparfaitement à remplir les objectifs qu'on leur assigne aujourd'hui[128], voire même risquent d'être contre-productives. Comme le soulignent Monique Joly ou Héloïse Faivre-Jupile[129], à trop privilégier les statistiques de consultation comme critère de gestion des abonnements, un risque existe par exemple de favoriser les monopoles et de pénaliser des ressources isolées, utiles mais mal mises en valeur, ou qui ne concernent qu'une communauté réduite d'utilisateurs, pour lesquels elles sont pourtant d'une importance vitale.

Le rôle des statistiques d'utilisation dans l'économie de la décision en faveur du maintien ou de la suppression d'un abonnement est en outre souvent extrêmement mineur. En raison de l'existence de produits concurrents en LSH, le SICD Grenoble 2 ou le SCD de Paris Diderot appuient aussi en grande partie leurs arbitrages sur le taux de recouvrement des bouquets entre eux et avec les listes de référence de l'AERES ou de l'ERIH (E*uropean Reference Index for the Humanities*), et croisent ces informations avec les statistiques d'utilisation[130]. Doc'INSA, SCD de l'INSA de Lyon, a de son côté choisi il y a plusieurs années, et s'est depuis tenu à ce choix en dépit de ce que montraient les statistiques de consultation et des protestations des utilisateurs de cette ressource, de supprimer un abonnement dont le coût avait doublé, pour pouvoir maintenir plusieurs autres abonnements d'un coût moindre. Pour sa part, Thierry Fournier souligne que le fait que des équipes de chercheurs publient dans une ressource ou qu'une discipline

[125] 97% des répondants à l'enquête EPEF et 86% des répondants à l'enquête Couperin recueillent des statistiques d'utilisation pour alimenter les rapports d'activité à leur tutelle. Ils sont respectivement 71% et 90% à évoquer ensuite la justification des dépenses en matière de ressources électroniques pour expliquer ce recours aux statistiques.

[126] Respectivement 90% des répondants à l'enquête EPEF, 83% des répondants à l'enquête Couperin et 86% des répondants à l'enquête MPS assignent cette fonction aux statistiques d'utilisation.

[127] BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa. SCHÖPFEL, Joachim. « Statistics usage […] », *art. cit.*, p. 272 (Traduction de l'auteur).

[128] Le SCD Paris Diderot a par exemple en partie appuyé son argumentaire en faveur du renouvellement de l'abonnement à un bouquet d'un grand groupe éditorial sur des statistiques de consultation qui se sont avérées, après correctif de l'éditeur les années suivantes, largement fausses : la consultation avait en effet été surestimée de 60% (Propos de Christophe Pion recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 7 juin 2012).

[129] Propos recueillis lors d'entretiens avec l'auteur, respectivement le 30 août et le 10 juillet 2012.

[130] Les statistiques d'utilisation ont par exemple servi à Grenoble à identifier que l'utilisation de certains bouquets d'agrégateurs, qui avaient de bonnes statistiques brutes globales, se concentrait en fait sur 20% des titres, et ce en raison de l'existence de doublons avec d'autres bases. Ce constat a conduit à des désabonnements et à l'achat de nouvelles bases.

(cc) BY-NC-ND

fasse partie des priorités avancées dans un contrat d'établissement entrent également en ligne de compte dans les arbitrages relatifs au maintien ou à la suppression d'un abonnement[131].

Au final, bien des établissements ne renieraient sans doute pas ce constat fait par Monique Joly : « Aujourd'hui, on ne peut pas vraiment dire que l'on fait du pilotage des acquisitions des ressources électroniques sur la base du recueil des données d'utilisation. Celles-ci nous servent à conforter le bien-fondé des choix de l'INSA en termes d'achat de ces ressources, mais cela ne nous permet pas d'une année sur l'autre, parce que cela n'a pas été la volonté de l'INSA, de faire des choix en termes de gestion des abonnements »[132]. Ou celui-ci, que fait Thierry Fournier : les statistiques servent à « appuyer des argumentaires. Tout ça, ce ne sont que des appendices statistiques pour quelque chose qui est plus d'ordre politique ou de l'ordre du ressenti. À part pour les périodiques isolés, les statistiques d'utilisation ne sont qu'indicatives, et les décisions sont plus politiques. On ne peut pas rêver d'une politique rationnelle qui serait basée sur je ne sais quelle statistique […]. On a des arguments, mais *in fine* la négociation ce ne sont pas uniquement des arguments, c'est un rapport de force »[133].

3. DES MESURES AUX INDICATEURS : FAUX-SEMBLANTS, PRAGMATISME ET DISTANCE CRITIQUE

Quelque limité, voire parfois frustrant, qu'il soit, le rôle des rapports COUNTER et plus largement des statistiques éditeurs dans le pilotage par les établissements de leur politique de ressources électroniques est réel. Un rôle parfois privilégié même : quand il s'agit de rendre compte à des tutelles, de justifier des dépenses, voire de rendre des arbitrages en matière d'abonnements électroniques, des chiffres simples et parlants valent souvent bien des argumentaires. L'utilisation qui est faite de ces statistiques et plus précisément les indicateurs qu'elles servent à construire ne laissent toutefois pas d'être problématiques, et méritent qu'on en interroge la légitimité intellectuelle et l'opportunité politique et économique.

[131] Propos recueillis lors d'entretiens avec l'auteur le 21 mai 2012.

[132] Propos recueillis lors d'entretiens avec l'auteur le 30 août 2012.

[133] Propos de Thierry Fournier recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012. Il illustre cette conviction par un exemple : « Certains éditeurs ont mis en place le Journal Report 5 de COUNTER, qui permet de distinguer les consultations d'articles en plein texte en fonction de l'année de publication. On s'aperçoit alors que 20 ou 30% en moyenne des consultations d'une année *n*, se font sur des articles qui ont été publiés cette même année. C'est-à-dire que tout le reste se fait sur des articles qui ont été publiés avant l'année d'abonnement pour laquelle on paie. Effectivement, cette mesure montre qu'on repaie tous les ans pour du contenu qu'on a déjà payé en partie. Mais à cela, l'éditeur répond qu'il ne veut pas changer de modèle ».

(cc) BY-NC-ND

3.1 Indicateurs COUNTER : limites théoriques et opérationnelles

Les principaux indicateurs liés à l'utilisation sur lesquels les établissements font reposer le pilotage de leur politique ont pour objectif d'évaluer l'efficience économique et l'efficacité documentaire des choix faits en matière d'abonnement. Pour produire ces indicateurs, les établissements rapportent l'utilisation dont témoignent les rapports COUNTER et plus largement les statistiques éditeurs, d'une part au coût des abonnements, d'autre part au périmètre des bouquets de ressources[134].

En première analyse, ces ratios et les indicateurs qui en découlent peuvent paraître parfaitement pertinents et légitimes et constituer des outils de pilotage appropriés. Mais ils reposent en fait sur une méconnaissance du périmètre précis des rapports d'utilisation et sur des approximations dont nous avons souligné le risque[135]. Ils tendent en effet à confondre requêtes et utilisation, dont nous avons vu pourtant qu'elles n'allaient pas nécessairement de pair. Alors que les rapports d'utilisation ne permettent pas de faire la part des requêtes multiples d'un même contenu, ni de savoir si celles-ci proviennent d'un ou de plusieurs utilisateurs, ces ratios tendent également à poser une équivalence entre requête, unité de contenu distincte et utilisateur distinct. Pourtant, le différentiel entre le nombre de requêtes et le nombre d'articles requis peut être conséquent[136]. Si l'on devait faire une analogie, ces approximations reviendraient dans l'ordre des bibliothèques physiques à par exemple confondre nombre de prêts et nombre de livres lus ou nombre de passages à l'entrée d'une bibliothèque et nombre d'usagers présents dans les espaces.

Si l'on veut être précis, ce qui peut être calculé actuellement, ce n'est pas le coût à l'article ou à l'utilisation, mais « le coût *à la requête,* puisque ce sont les requêtes qui sont comptabilisées. Et dans ce cas, en effet, plus on fait de requêtes plus le coût unitaire baisse. Mais cela ne nous dit rien de très pertinent[137]. Pour faire un calcul économique qui ait du sens, ce qu'il faudrait au dénominateur c'est, au minimum, le nombre de requêtes qui *justifie l'abonnement* [parce qu'elles débouchent sur une utilisation académique, dans le cadre d'une activité d'étude ou de recherche]. Il serait même beaucoup plus juste d'avoir le nombre de couples distincts "demandeur-article" évoqué plus haut dont l'utilisation justifie

[134] Certains établissements comme le SICD 2 de Grenoble contournent l'absence de données utilisateurs dans les rapports COUNTER en rapportant également l'utilisation des ressources au public cible. Ce ratio permet de pondérer le poids des communautés disciplinaires au sein de l'établissement.

[135] Voir *supra, Périmètre des rapports COUNTER*, p. 28 et suivantes.

[136] Voir *supra*, note 73, p. 32.

[137] Un paradoxe, illustre assez bien ce manque de pertinence d'un ratio qui est en fait strictement arithmétique : plus les utilisateurs sont compétents et efficaces (choix conscient et éclairé d'un article après lecture de l'abstract, lecture hors ligne), plus le nombre de requêtes baisse, et plus le coût unitaire de la mise à disposition des ressources électroniques est élevé. À l'inverse, moins on est un utilisateur efficace, plus on multiplie les requêtes, et plus l'utilisation des ressources peut apparaître sur la base de ce ratio comme efficiente. Nous remercions Dominique Rouger d'avoir attiré notre attention sur ce point lors de notre entretien du 19 juillet 2012.

(cc) BY-NC-ND

l'abonnement »[138], ce qui permettrait par exemple de comparer de manière légitime les coûts respectifs d'un prêt entre bibliothèques et d'une consultation de ressource acquise sur abonnement. Mais dans l'état actuel des choses, les rapports d'utilisation COUNTER ne fournissent pas les informations nécessaires à de tels calculs. Construire des indicateurs d'efficience économique et juger de la justesse d'une politique des ressources électroniques sur la base de ces rapports d'utilisation peut dès lors paraître discutable.

Sur un autre plan, ces indicateurs supposent, pour faire sens, de pouvoir rapporter l'utilisation qui est faite de la documentation électronique à un corpus de ressources dont le périmètre, la nature et les modalités d'accès sont connus de manière extrêmement précise. Or comme le souligne Dominique Rouger[139], les bouquets qui sont proposés aux établissements dans le cadre des *big deals* ont de fait des contours beaucoup moins nets et des modalités d'accès beaucoup plus complexes que ne le laisseraient entendre les contrats d'abonnements ou même la base de connaissance dont disposent certains établissements[140]. En effet, certains titres, dont l'utilisation sera décomptée dans les rapports COUNTER, sont accessibles aux utilisateurs sur la plateforme d'un éditeur ou d'un diffuseur, bien qu'ils ne figurent pas dans le bouquet auquel s'est abonné l'établissement ni ne puissent toujours être considérés comme des ressources onéreuses. Le schéma[141] ci-dessous donne la mesure de la difficulté à appréhender le périmètre précis du corpus sur lequel portent effectivement les rapports d'utilisation :

[138] ROUGER, Dominique. « Don't let me be miss Understood […] », *loc. cit.*, p. 121. Sur le couple « demandeur-article », et sur les utilisations qui justifient l'abonnement, voir ce même article, p. 119-123.

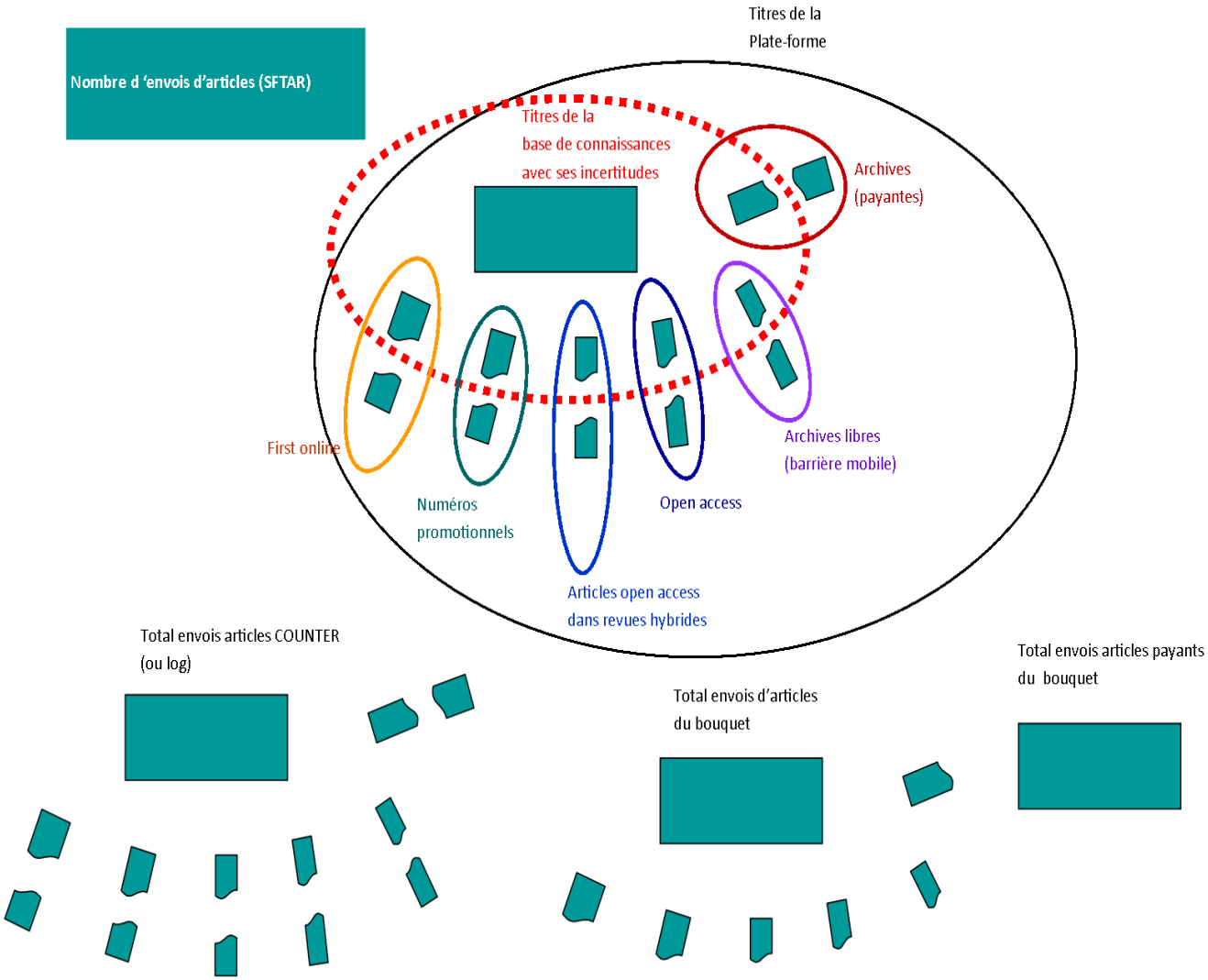
[139] ROUGER, Dominique. « Regard critique sur les statistiques "d'utilisation" […] ». *art.cit.*, diapos 3-20.

[140] C'est ce constat qui a justifié la création, toujours par Dominique Rouger, de la Base d'Information Mutualiste sur les Périodiques Électroniques (BIMPE). Sur ce point, voir : ROUGER, Dominique. *BIMPE : document de présentation*. [En ligne]

http://bimpe.free.fr/bimpe_presentation.pdf [Consulté le 5 décembre 2012].

[141] ROUGER, Dominique. « Regard critique sur les statistiques "d'utilisation" […] ». *art.cit.*, diapo 20. Nous profitons de cette note pour remercier Dominique Rouger de nous avoir donné l'autorisation de reproduire ce schéma original dont il est l'auteur.

(cc) BY-NC-ND



Un rapport COUNTER ne comptabilise donc pas l'*utilisation* qui est faite d'un *bouquet* auquel un établissement s'est abonné, mais bien plutôt des *requêtes* faites par les utilisateurs sur une *plateforme* de ressources. Faute d'un recouvrement exact entre le périmètre d'un bouquet et celui de la plateforme sur laquelle porte un rapport COUNTER, il parait déjà spécieux de vouloir définir un taux d'utilisation d'un corpus de ressources. Mais surtout, un ratio coût à l'article ou à l'utilisation basé sur des rapports COUNTER est en fait triplement faux : « il confond un nombre d'envois avec un nombre d'articles, il intègre des titres (via les envois d'articles) qui ne sont pas dans le bouquet, il intègre des "articles" qui ne sont pas payants »[142].

Discutables d'un point de vue théorique et statistique, ces indicateurs basés sur les rapports COUNTER le sont également sur un plan plus opérationnel. Certes, en privilégiant les chiffres les plus favorables, mais aussi les seuls qui soient véritablement disponibles – requêtes plutôt qu'articles, utilisation de la

[142] ROUGER, Dominique. « Regard critique sur les statistiques "d'utilisation" […] ». *art.cit.*, p. 6.

(cc) BY-NC-ND

plateforme plutôt que du bouquet –, ces indicateurs ne rendent que plus évidente et plus simple à mettre en valeur l'efficience des moyens consacrés à la documentation électronique. Certes également, quelque imprécis que soient ces indicateurs, ils s'appuient sur des standards de mesure et sur des définitions communes qui permettent de dégager des tendances dans l'utilisation des ressources électroniques et de comparer le rapport coût/opportunité des différentes ressources.

Mais « en se contentant de conversions approximatives et de chiffres aux unités flottantes, les bibliothèques font preuve d'une grande naïveté face aux représentants des éditeurs commerciaux, ce qui les handicape notablement lors des négociations. Car finalement ce flou est très favorable aux éditeurs. En effet, en nous bornant aux chiffres bruts du rapport JR1 de la recommandation COUNTER, c'est à dire au chiffre maximum, nous surestimons l'utilisation par revue et nous sous-estimons le coût "par article", deux indicateurs qui au final nous desservent »[143].

On soulignera également avec Thierry Fournier que « le prix payé pour une ressource inclut plusieurs services (accès, mise à jour, conservation des données…). Il est fixe quel que soit le nombre de requêtes réussies […]. Diviser le prix total de la ressource par une mesure, c'est faire la construction d'un indice *a posteriori*, alors que le prix initial n'est pas basé sur le nombre de requêtes réussies (à l'exception de certaines ressources, comme ACS) »[144]. Plus profondément, c'est mettre en avant des coûts variables qui ont ceci d'artificiel que les abonnements aux ressources électroniques reposent pour l'essentiel sur des coûts fixes et croissants d'un réabonnement à l'autre, qu'il faudra défendre devant les tutelles et ce, quelle que soit la progression des indicateurs construits sur la base des rapports d'utilisation.

3.2 Indicateurs COUNTER : les raisons d'une persistance

Nombre de bibliothécaires sont parfaitement conscients des spécificités des rapports COUNTER et des limites aussi bien théoriques qu'opérationnelles des indicateurs qu'ils produisent sur la base de ces mesures[145]. Pourquoi, dès lors, s'en accommoder et poursuivre la production et l'utilisation de ces indicateurs ? Les raisons qui motivent ce choix sont de trois ordres : linguistique, psychologique et pragmatique.

Nous l'avons vu, les rapports COUNTER reposent sur une terminologie extrêmement précise, mais complexe et très proche de celle qu'emploient les bibliothécaires. En outre, elle sert à désigner des pratiques numériques dont la

[143] ROUGER, Dominique. « Don't let me be miss Understood […] », *loc. cit.*, p. 124-125.

[144] FOURNIER, Thierry. « La consultation des documents électroniques : statistiques de fournisseurs et statistiques locales ». *Statistiques d'utilisation des ressources documentaires électroniques : recueil, analyse, interprétation : stage de formation continue ENSSIB, 13-15 mars 2012*, diapo 25. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/stat.ppt [Consulté le 5 décembre 2012].

[145] À titre d'exemple, l'ensemble des praticiens que nous avons rencontrés dans le cadre de ce mémoire ont fait état d'une conscience claire de ces limites de l'évaluation statistique des usages des ressources électroniques.

(cc) BY-NC-ND

perception immédiate échappe en grande partie aux bibliothécaires. Par là même, la réalité que recouvre les rapports COUNTER est difficile à appréhender et à faire appréhender, et la tentation est forte de s'en remettre à une terminologie et à des représentations mentales connues, qui sont à la fois plus simples et mieux partagées.

Sur un autre plan, l'émergence du *Code des bonnes pratiques* a eu comme un effet de sidération sur un certain nombre de professionnels. « Après des décennies sans données fiables sur l'utilisation des revues imprimées, il a fallu faire face à un brusque afflux de chiffres incohérents durant les premiers temps des revues numériques. Les mesures quantitatives conformes aux recommandations COUNTER ont été vécues comme une énorme avancée – ce qu'elles sont –, mais le fait d'avoir enfin une mesure fiable a inhibé la réflexion sur ce que devait être cette mesure, et sur ce qu'il fallait en attendre / en faire »[146]. En outre, comme le souligne Dominique Rouger, si la métrologie est une science où la simplification peut rapidement conduire à l'erreur, « l'attrait d'un chiffre unique est extrêmement puissant »[147], notamment chez les décideurs, et n'encourage pas à souligner les biais des indicateurs développés pour appréhender l'utilisation qui est faite des ressources électroniques (ce que tentent néanmoins de faire nombre de responsables de documentation électronique).

Plus fondamentalement, les bibliothèques ne disposent pas à l'heure actuelle de véritable alternative aux mesures COUNTER et aux indicateurs qui en sont déduits. On peut en souligner à l'envi les défauts et les limites, mais comme le rappelle Thierry Fourrier, « même si on sait que ce qu'on mesure est imparfait, il y a aussi une réalité pratique : on doit justifier des dépenses, on doit présenter des états des lieux, on doit produire un minimum d'indicateurs »[148]. Héloïse Faivre-Jupile souligne, quant à elle, que le recours à ces indicateurs non seulement répond à une nécessité politique, mais est aussi dans l'intérêt pragmatique des bibliothèques : « la consultation de la documentation électronique fait partie de l'activité de la bibliothèque, et en outre d'une activité peu visible […]. Il serait dommageable de ne pas valoriser cette activité, parce que les chiffres risquent d'être mal interprétés ou surestimés. Chaque fois qu'on abandonne des titres papier pour des titres en ligne, on fait tout pour que nos salles se vident. Si par ailleurs on ne communique pas sur cet usage, on ne travaille pas dans l'intérêt de la bibliothèque »[149].

Tiraillés entre une rigueur et une exigence, qui ne peuvent se satisfaire du manque d'exactitude et de pertinence des indicateurs produits, et l'inévitable nécessité qui conduit à les utiliser pour piloter et rendre compte d'une politique en matière de ressources électroniques, les bibliothécaires pourraient se laisser aller à un pragmatisme désabusé. C'est au contraire la rigueur et l'insatisfaction qui l'emportent, et qui les conduisent à regarder les indicateurs avec une certaine distance critique et à ne pas vouloir s'en contenter. Comme l'explique Gaëlle Denni, chargée des indicateurs au SICD 2 de Grenoble, « c'est peut-être un mal pour un bien, cette difficulté à avoir des données, tous les questionnements qu'on a : c'est ce qui fait que l'analyse est très poussée. Si on avait une facilité à avoir

[146] ROUGER, Dominique. « Don't let me be miss Understood […] », *loc. cit.*, p. 123.

[147] ROUGER, Dominique. « Regard critique sur les statistiques "d'utilisation" […] ». *art.cit.*, p. 9.

[148] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012.

[149] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 10 juillet 2012.

(cc) BY-NC-ND

des chiffres, est-ce qu'on prendrait autant de temps à faire attention à ce qu'est l'indicateur, un repère, mais pas une réalité intangible ? J'imagine qu'on ne perdra pas cet intérêt-là, mais justement on aura été sensibilisé au fait que même si on arrive à avoir des chiffres plus précis, il ne faut pas qu'on s'arrête aux indicateurs produits »[150].

Imparfaits, les indicateurs sont en fait compris comme une invitation à poursuivre la réflexion sur l'utilisation des ressources électroniques et sur la politique à conduire en la matière.

[150] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 10 juillet 2012.

(cc) BY-NC-ND

OPTIMISER LES STATISTIQUES D'UTILISATION

À l'évidence, les établissements et les bibliothécaires de l'enseignement supérieur et de la recherche français ne sauraient ne satisfaire de cette situation. Quelles sont alors les actions entreprises pour remédier aux actuelles limites de la diffusion du *Code des bonnes pratiques* ? Quelles sont les alternatives dont disposent les établissements pour pallier les insuffisances des statistiques délivrées par les éditeurs ?

1. COUPERIN ACTEUR DE LA DIFFUSION ET DE L'ÉVOLUTION DE COUNTER

Nous l'avons dit, le *Code des bonnes pratiques* connaît à l'heure actuelle une diffusion disparate en France, et ne répond pas véritablement aux besoins qu'expriment les professionnels. Ce constat fait, quelles sont les démarches adoptées pour corriger la diffusion insuffisante de COUNTER chez les fournisseurs de ressources électroniques et pour en promouvoir une utilisation plus pertinente dans les bibliothèques françaises, voire pour faire évoluer le *Code des bonnes pratiques* dans un sens qui en garantisse une meilleure appropriation? Quels instances et organismes ont pris l'initiative de se saisir de cette question ? Quel bilan peut-on tirer de leur action ?

1.1 Communication, formation et lobbying

COUNTER fait reposer sa communication et son efficacité sur un certain nombre de relais nationaux, qui assurent à la fois un feedback aux responsables du projet et une plus large diffusion du *Code des bonnes pratiques* dans les établissements. En France, c'est le consortium Couperin qui joue ce rôle. Fort de plus de 200 membres – PRES, universités, grandes écoles, organismes de recherche –, qui sont autant de clients potentiels pour les fournisseurs de ressources électroniques, Couperin pèse sur le papier d'un poids qui devrait lui permettre, d'une part de faire du lobbying auprès des éditeurs français, voire de COUNTER, pour que les établissements français bénéficient de statistiques d'utilisation plus adaptées à leurs besoins, d'autre part d'encourager les bibliothèques académiques à faire une utilisation raisonnée des rapports COUNTER.

Et de fait le consortium, et en particulier le Groupe de Travail sur les Statistiques d'Utilisation (GTSU), créé entre autres dans ce but, s'y emploie. Une page[151] du site de Couperin est entièrement dédiée à COUNTER, sur laquelle l'ensemble des informations relatives au projet, pour l'essentiel en français, est disponible. Elle propose notamment une traduction du *Code des bonnes pratiques*,

[151] COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : COUNTER*. [En ligne]
http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/counter
[Consulté le 10 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

et lui assure ainsi une large visibilité. Le GTSU a également conduit une enquête[152] sur l'usage des statistiques d'utilisation des ressources électroniques chez les membres du consortium, et organisé en 2012 une journée d'étude sur le sujet. La synthèse de l'enquête et les communications de la journée d'étude sont publiées sur la page du GTSU[153], et permettent d'identifier les écueils de l'exploitation qui est aujourd'hui faite des statistiques d'utilisation et de tenter d'y remédier. Plusieurs membres du GTSU interviennent par ailleurs lors de stages de formation continue organisés par l'ENSSIB depuis 2011, notamment pour apporter un « regard critique sur les statistiques d'utilisation et leur interprétation »[154].

Au-delà de ces démarches accomplies en direction des bibliothèques, Couperin tente également d'agir auprès des responsables du projet COUNTER et des éditeurs français, pour que les statistiques d'utilisation fournies aux établissements correspondent mieux à leurs attentes. A l'occasion de la publication par COUNTER d'une préversion 4, le consortium a fait venir Peter Shepherd en France, à la fois pour qu'il intervienne lors de la journée d'étude de mars 2012, mais surtout pour lui faire part d'un certain nombre de propositions d'évolutions du *Code des bonnes pratiques* considérées comme souhaitables[155]. Le groupe de travail sur les statistiques d'utilisation de Couperin s'est par ailleurs donné pour objectif[156] de mener une action coordonnée auprès du Syndicat national de l'Édition (SNE) et du Groupement Français des Industries de l'Information (GFII), et de produire un document-cadre sur COUNTER pour promouvoir le *Code des bonnes pratiques* auprès des éditeurs français.

1.2 Un impact limité

L'impact de ces actions destinées à améliorer la pertinence, la diffusion et l'appropriation des directives COUNTER, est toutefois resté relativement limité. On notera tout d'abord que les propositions d'évolution des rapports COUNTER faites par Couperin n'ont, à de rares exceptions près, pas été intégrées dans la version 4 du *Code des bonnes pratiques*[157]. Mais rappelons-le, Couperin n'est

[152] Sur cette enquête et sur ses principaux enseignements, voir *supra*, *COUNTER en bibliothèque*, p. 42 et suivantes.

[153] COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : Groupe de travail sur les statistiques d'utilisation des ressources électroniques*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/groupe-de-travail [Consulté le 10 décembre 2012].

[154] C'est le titre de l'intervention de Dominique Rouger lors du stage organisé en mars 2012 par l'ENSSIB. Voir également la présentation de Thierry Fournier durant ce même stage : « La consultation des documents électroniques […] », *art. cit*, diapos 23-25. L'ENSSIB organise par ailleurs depuis 2011 un stage sur l'évaluation des usages sur place et à distance qui traite également des statistiques d'utilisation des ressources électroniques.

[155] Peter Shepherd s'était déjà rendu à Paris en mai 2011 pour une première discussion autour de la future version 4 du *Code des bonnes pratiques*.

[156] Voir le compte rendu de la réunion du GTSU du 9 mai 2011. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/cr3.doc [Consulté le 10 décembre 2012].

[157] En mai 2011, Peter Shepherd avait déjà fait part d'impossibilités techniques ou d'un refus net quant à certaines propositions du GTSU. À l'exception du JR5, qui devient obligatoire, mais n'est fourni que sur demande, COUNTER n'a pas non plus donné suite aux propositions faites en mars 2012. Sur ce point, voir les liens CR3 et Propositions COUNTER V2 sur la page du GTSU : COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : Groupe de travail sur les statistiques d'utilisation des*

(cc) BY-NC-ND

qu'un des 51 consortiums membres du projet COUNTER, qui compte plus de 200 membres. Par ailleurs, le lobbying envisagé auprès des éditeurs français n'a pour le moment pas véritablement connu de suite. Reste donc seulement « le travail de négociation courant de Couperin qui inclut les aspects statistiques et essaie systématiquement, sans tout le temps y parvenir il est vrai, de faire passer les éditeurs français à COUNTER »[158]. Cette démarche a déjà connu quelques succès : « les *Techniques de l'Ingénieur* sont désormais compatibles COUNTER, et les éditeurs juridiques français sont de plus en plus réceptifs à ce sujet (projets d'adoption de COUNTER) »[159]. Mais cette adoption du *Code des bonnes pratiques* par les éditeurs français reste tout de même encore timide.

On notera également, pour rester dans l'ordre des évolutions possibles et souhaitables des statistiques d'utilisation, que les praticiens français restent relativement à l'écart de la réflexion théorique et prospective sur la mesure de l'utilisation des ressources électroniques. Le programme[160] du colloque organisé à Lille en 2009 sous la direction de Chérifa Boukacem-Zeghmouri pour clore le projet EPEF est éclairant de ce point de vue. Il s'agissait certes de dresser un panorama international et de mobiliser la réflexion des différents acteurs de la chaîne de diffusion des ressources électroniques sur la question des mesures et des usages. Le choix a donc été fait de proposer des interventions issues d'horizons très divers. Mais sur les vingt interventions faites durant ce colloque, seules huit l'étaient par des bibliothécaires, dont cinq par des bibliothécaires français. Cette distribution est le résultat d'un choix scientifique, mais elle témoigne aussi du fait que ce sont les chercheurs plus que les praticiens qui se sont saisis de ces questions, sans d'ailleurs toujours trouver en France un espace où faire état de leurs recherches[161].

Sur un autre plan, la journée d'étude organisée par Couperin en mars 2012 a, il est vrai, été un véritable succès : plus de 140 personnes étaient présentes[162], dont une soixantaine ont fait part dans une enquête de satisfaction du bénéfice opérationnel qu'elles en retiraient[163]. Cette enquête fait néanmoins également

---

ressources électroniques. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/groupe-de-travail [Consulté le 10 décembre 2012].

[158] Extrait d'un courriel de Thierry Fournier à l'auteur, en date du 27 octobre 2012.

[159] Extrait d'un courriel de Thierry Fournier à l'auteur, en date du 14 décembre 2012.

[160] EPEF. *Ressources électroniques académiques : mesures & usages : Colloque international, Lille, 26 &27 nov. 09 : interventions*. [En ligne] http://epef.anr.free.fr/interventions-01.html [Consulté le 10 décembre 2012].

[161] Il est par exemple étonnant de constater que Chérifa Boukacem-Zeghmouri, qui est une figure de la recherche française sur les usages des ressources électroniques, n'ait pas eu l'occasion de publier plus d'articles dans les revues professionnelles françaises. Sur ce point voir : URFIST DE LYON. *Liste des publications [de Chérifa Boukacem-Zeghmouri]*. [En ligne]

http://urfist.univ-lyon1.fr/liste-des-publications-623606.kjsp?RH=1226673469108 [Consulté le 10 décembre 2012].

[162] Source : BAUDY, Laurent. *Bilan et présentations de la journée d'étude sur les statistiques / COUNTER 4 / JUF : [message à la liste de diffusion du GTstat]*. [En ligne] https://listes.couperin.org/sympa/arc/gtstat/2012-04/msg00000.html [Consulté le 10 décembre 2012].

[163] Entre 80 et 90% d'entre eux ont trouvé un intérêt certain aux différentes interventions proposées. Parmi les commentaires libres faits par les répondants à l'enquête sur ce qu'ils ont le plus apprécié durant cette journée, on trouve les remarques suivantes : « effort de clarté » ; « Le lien entre la théorie ou technique avec [sic] les préoccupations et difficultés de terrain ». Source :

(cc) BY-NC-ND

ressortir que l'initiative de cette journée ne saurait suffire à combler l'important besoin d'informations et d'échanges sur la question des statistiques d'utilisation des ressources électroniques et de leur exploitation, dont témoignent les professionnels[164].

1.3 Un accompagnement différencié et technique

En première lecture, il peut paraître surprenant qu'un tel besoin s'exprime, notamment chez les responsables de documentation électronique. Le GTSU a mis en place une liste de diffusion[165] qui pourrait justement être ce lieu d'information et d'échange sur les statistiques d'utilisation des ressources électroniques. Les stages de formation continue développés par l'ENSSIB pourraient également être l'occasion d'un dialogue plus direct entre spécialistes et bibliothécaires de terrain. À ceci près que l'accès à la liste de diffusion sur les statistiques d'utilisation est réservé aux seuls « membres du groupe de travail »[166], et que les stages de formation continue de l'ENSSIB ne touchent qu'un public restreint[167], qui ne peut s'adresser à d'autres centres de formation, CRFCB ou URFIST[168], pour bénéficier de formations équivalentes.

La stratégie de communication de Couperin autour du *Code des bonnes pratiques* et des statistiques d'utilisation est donc double : d'un côté une communication institutionnelle, somme toute assez limitée et passive, s'adresse au public le plus large ; de l'autre, une communication plus opérationnelle, plus critique, plus participative aussi, est faite sur les statistiques d'utilisation, à destination d'un public restreint. À titre d'exemple, la page COUNTER de Couperin[169] donne accès au glossaire des termes utilisés dans le *Code des bonnes pratiques*, mais les distinctions terminologiques faites par Dominique Rouger[170] ou

---

BAUDY, Laurent. *Bilan et présentations de la journée d'étude sur les statistiques / COUNTER 4 / JUF : [enquête de satisfaction]* [En ligne] https://listes.couperin.org/sympa/arc/gtstat/2012-04/msg00000/Enqu te satisfaction 70.pdf [Consulté le 10 décembre 2012]. Les résultats de cette enquête sont reproduits en Annexe 3, p. 107 et suivantes.

[164] Plus de la moitié des répondants à l'enquête se sont prononcés en faveur d'un renouvellement annuel ou bisannuel d'une telle journée d'étude. Parmi les améliorations possibles à apporter à une telle journée, on trouve les suggestions suivantes : « Prévoir plus de temps pour discuter avec les collègues que nous voyons rarement sur cette question qui occupe beaucoup de notre temps » ; « clore la journée par de petits groupes de discussions thématiques pour échanger entre nous ? » ; « Aborder vraiment la question de l'analyse des stats (quitte à faire un rapide atelier maths basique), maintenant que la récolte et le traitement sont sur le point de s'automatiser ».

[165] Voir : COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : Groupe de travail sur les statistiques d'utilisation des ressources électroniques*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/groupe-de-travail [Consulté le 10 décembre 2012].

[166] *Ibid.*

[167] Le stage sur les statistiques d'utilisation organisé en 2012 a accueilli 17 stagiaires. Celui sur l'évaluation des usages sur place et à distance a attiré 15 stagiaires en 2011, 7 en 2012. Source : courriel de Maguelonne Mondon à l'auteur en date du 13 décembre 2012.

[168] À notre connaissance, l'ENSSIB est le seul organisme en France à programmer un stage de formation professionnelle sur l'exploitation des statistiques d'utilisation des ressources électroniques.

[169] COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : COUNTER*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/counter [Consulté le 14 décembre 2012].

[170] ROUGER, Dominique. « Regard critique sur les statistiques "d'utilisation" […] ». *art.cit.*

(cc) BY-NC-ND

Thierry Fournier[171] dans leurs présentations respectives à l'ENSSIB n'y trouvent pas leur place.

En cela, Couperin adopte une stratégie qui ne diffère pas fondamentalement de celle des acteurs de l'IST d'autres pays. En Grande-Bretagne par exemple, le JISC (Joint Information Systems Committee) assure un premier niveau de communication[172] sur le *Code des bonnes pratiques* et renvoie au site du projet COUNTER pour de plus amples informations. Le United Kingdom Serials Group (UKSG), qui a pour mission de promouvoir l'IST et de faire le lien entre ses acteurs, propose, lui, des formations sur une journée destinées à de petits groupes qui sont une « introduction pratique à l'accès, à la collecte, à la manipulation, à la présentation et à la valorisation des statistiques d'utilisation »[173]. La différence avec la démarche de Couperin est plutôt dans l'envergure du dispositif, et donc aussi dans les moyens mobilisés pour en assurer le succès : une trentaine de ces formations pratiques (*hands-on*), qui bénéficient sur le site du UKSG de leur propre page, ont en effet été organisées depuis 2005, aussi bien en Angleterre, en Irlande qu'aux États-Unis. C'est dire que si l'on veut véritablement que les professionnels français s'approprient les statistiques d'utilisation et en particulier les rapports COUNTER, il sera nécessaire que la formation à ces outils et leur promotion soient pensées en France à une plus grande échelle. La question est posée de savoir si Couperin dispose des moyens nécessaires à ce saut quantitatif.

La manière dont le GTSU accompagne l'appropriation par les bibliothécaires français des statistiques d'utilisation n'est cependant pas qu'une question de moyens. Elle traduit aussi la conception que les initiateurs de ce groupe de travail se font de son champ d'intervention et de ses priorités. En effet, si l'analyse des usages, le développement d'indicateurs ou l'accompagnement pédagogique ont été des objectifs envisagés à la création du GTSU, celui-ci a finalement été constitué comme un « groupe statistique […] opérationnel »[174] et donc pour partie comme un opérateur technique. En ce sens, si le GTSU est un « lieu d'analyse critique et de propositions pour COUNTER »[175], il a aussi pour objet de répondre aux biais et écueils des statistiques d'utilisation en faisant « le lien avec les outils »[176].

---

[171] FOURNIER, Thierry. « La consultation des documents électroniques […] », *art. cit*, diapos 24-25.

[172] Voir : JISC. *Counter code of practice*. [En ligne]

http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/pals2/synthesis/standards/counter.aspx [Consulté le 10 décembre 2012].

[173] UKSG. *UKSG usage statistics*. [En ligne] http://www.uksg.org/events/statistics [Consulté le 10 décembre 2012] (Traduction de l'auteur).

[174] COUPERIN. GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION. *CR1*, p.4-5. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/cr1.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

[175] *Ibid*., p. 2.

[176] *Ibid*., p. 5.

(cc) BY-NC-ND

2. MESURE : AUTOMATISER POUR MIEUX EXPLOITER LES DONNÉES D'UTILISATION

Le projet MESURE (*Mutualisation et Évaluation des Statistiques d'Utilisation des Ressources Électroniques*) est une illustration de cette importance donnée par Couperin à la dimension technique des statistiques d'utilisation.

2.1 Attendus et objectifs du projet

L'adoption du *Code des bonnes pratiques* par un nombre croissant de fournisseurs de ressources électroniques a permis aux établissements de réduire sensiblement le temps et les moyens consacrés aux statistiques d'utilisation. Elle a également permis que ce temps et ces moyens soient plus souvent dédiés à des tâches à haute valeur ajoutée. De nombreux professionnels font toutefois le constat que les tâches préalables à l'exploitation des rapports COUNTER – collecte, agrégation, mise en forme des données –, restent encore particulièrement exigeantes, en dépit mais aussi en raison de l'avancée qu'a représentée la diffusion du *Code des bonnes pratiques*, qui a démultiplié les possibilités d'exploitation des statistiques d'utilisation[177].

Il existe, il est vrai, des outils comme *ScholarlyStats*[178] qui, en mettant à profit le protocole SUSHI, automatisent la collecte, prennent en charge la standardisation, l'agrégation et la mise en forme des données, et facilitent ainsi le *reporting*. Des briques logicielles dédiées aux statistiques d'utilisation et adaptées aux rapports COUNTER sont également proposées par les fournisseurs d'ERMS : Ex Libris propose ainsi le module *Ustat*[179]. Aucune de ces solutions d'optimisation n'est cependant pleinement satisfaisante, aux dires mêmes de ceux qui les ont mises en place[180]. En un sens, on pourrait même dire qu'elles sont d'un rapport coût/opportunité nécessairement défavorable, puisque si elles offrent un service complémentaire (l'automatisation de la collecte des données notamment), elles reviennent aussi en quelque sorte à faire payer une seconde fois aux établissements l'obtention de rapports d'utilisation dont la fourniture est désormais une clause contractuelle souvent incluse dans les licences d'abonnement.

---

[177] Sur ce point, voir *supra* : *Efficience et charge de travail*, p. 44 et suivantes.

[178] SWETS. *About ScholarlyStats*. [En ligne] https://www.scholarlystats.com/sstats/default.htm [Consulté le 15 décembre 2012].

[179] EX LIBRIS SFX. *SFX fo librarians* [En ligne] http://www.exlibrisgroup.com/?catid={039F7CC2-68A2-4365-ADD8-39E7ABB4111B} [Consulté le 15 décembre 2012].

[180] Henriette de Daran, du SCD de l'université Toulouse 3 Paul Sabatier, souligne par exemple qu'un outil comme *ScholarlyStats* est loin de décharger complètement les responsables de documentation électronique de toute tâche relevant de la collecte des données (gestion des comptes fournisseurs) et délivre des rapports souvent incomplets, voire non conformes à COUNTER, pour un coût non négligeable. Voir DARAN, Henriette de. « Utiliser un outil commercial pour traiter ses statistiques d'utilisation : ScholarlyStats, Ustat », *Statistiques d'utilisation des ressources documentaires électroniques : recueil, analyse, interprétation : stage de formation continue ENSSIB, 13-15 mars 2012*.

(cc) BY-NC-ND

C'est pour offrir aux établissements une solution technique alternative et véritablement profitable, que le GTSU s'est lancé dans le projet MESURE[181]. Concrètement, il s'agit, sur le modèle du JUSP[182] anglo-saxon, de mutualiser et d'automatiser[183] au niveau de Couperin les tâches préalables à l'analyse des données, en particulier leur collecte, et de développer un portail de mise en forme et de visualisation des statistiques d'utilisation, qui permette aux établissements de se concentrer sur leur exploitation et leur valorisation[184], depuis une interface web unique dont les données seront accessibles à tous les membres.

Les objectifs et enjeux du projet MESURE sont cependant plus larges que ceux déclarés par Couperin. On notera tout d'abord que le projet MESURE s'inscrit dans le prolongement de la logique de travail adoptée par les responsables de COUNTER et en est la concrétisation en France. En effet, si la standardisation des rapports d'utilisation était une étape nécessaire, qui assurait en particulier la fiabilité des données recueillies, il s'agissait surtout d'un préalable, qui ne remédiait ni à la complexité persistante de la collecte des données ni à leur éparpillement, et ne témoignait donc pas sensiblement de l'intérêt d'une diffusion toujours plus large du *Code des bonnes pratiques*. Comme le souligne David Sommer[185], en marge mais aussi dans le prolongement de la standardisation des rapports d'utilisation, COUNTER a donc coopéré avec la NISO pour développer un schéma XML spécifié dans le protocole SUSHI[186], qui permette le moissonnage automatique de ces rapports. L'obligation de respecter ce schéma a ensuite été inscrite dans le *Code des bonnes pratiques*. Restait cependant encore à disposer d'un outil qui exploite de manière effective et manifeste pour tous cette définition de standards techniques de transmission des rapports d'utilisation : c'est dans ce contexte que s'inscrit le projet MESURE.

C'est dire que MESURE n'est pas qu'une « boîte à outils pour l'exploitation des statistiques »[187] : le projet a également pour objet de doter le GTSU d'un outil de communication, puissant en ce que les cibles en sont multiples, qui lui permet

---

[181] Pour le détail des objectifs du projet, voir : COUPERIN. *Mesure*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/mesure [Consulté le 15 décembre 2012].

[182] Le JUSP (*Journal Usage Statistics Portal*) déployé par le JISC a paru un modèle à retenir, à plusieurs titres : il s'agit d'un portail consortial, qui repose sur l'implémentation de SUSHI et dont le déploiement s'est fait par étapes, autour d'un noyau de ressources et d'établissements pilotes. L'équipe du JUSP a par ailleurs accepté de transmettre à Couperin le code de ses clients SUSHI. Sur ce point, voir PORQUET, Thomas. « Le projet de portail Couperin pour le recueil, l'archivage et le traitement des statistiques d'usage (sur le modèle du JUSP) », diapos 15-31, *Journée d'étude sur les statistiques d'utilisation, Paris, 23 mars 2012*. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/MESURE/thporquet-je-gtstat-23032012.pdf [Consulté le 15 décembre 2012].

[183] *Ibid*., diapos 32-61.

[184] Les données seront disponibles sous une forme tabulaire enrichie (tri sur les colonnes, filtres textuels, pagination, pourcentages cumulés). Il sera également possible d'éditer à la volée des graphiques illustrant l'utilisation des ressources électroniques en croisant les critères (établissement, fournisseur, type de rapport, période couverte). Voir PORQUET, Thomas. *Art. cit*., diapos 62-70.

[185] SOMMER, David. *Art. cit*., diapos 14-17.

[186] Voir : NISO. *Standardized Usage Statistics Harvesting Initiative*. [En ligne] http://www.niso.org/workrooms/sushi/ [Consulté le 15 décembre 2012].

[187] PORQUET, Thomas. *Art. cit*., diapo 3.

(cc) BY-NC-ND

d'assumer pleinement ses missions. En effet, comme le souligne Thomas Porquet[188], MESURE a vocation à être un levier de communication aussi bien auprès des éditeurs que des établissements français de l'enseignement supérieur et de la recherche. Exposer les données dans le portail MESURE permettra de faire la démonstration à grande échelle d'une exploitation optimale des rapports COUNTER, tout en vérifiant auprès des établissements que cette exploitation correspond bien à leurs besoins et peut déboucher sur la production d'indicateurs appropriés. Il permettra aussi, dans la perspective des négociations d'abonnement, à la fois d'observer la réaction des éditeurs COUNTER *compliant* à la publicité des performances de leurs produits[189], et d'attirer l'attention des éditeurs qui ne se sont pas encore soumis aux préconisations du *Code des bonnes pratiques*[190]. Nous ajouterons également que cette exposition des statistiques d'utilisation COUNTER est un message adressé aux parties prenantes du projet COUNTER, qu'il s'agisse de ses responsables, de ses instances de gouvernance ou de ses membres, notamment consortiaux : la France est véritablement impliquée dans le projet COUNTER.

2.2 Une mise en production rapide

À ce jour, l'horizon du projet MESURE paraît pleinement dégagé. La mise en ligne de la version bêta a été faite sur un serveur de l'INIST courant novembre 2012 et annoncée sur la liste de diffusion du GTSU à la mi-décembre[191]. Sauf surprise, les établissements pilotes, qui ont accompagné la mise en place du projet depuis ses débuts, devraient valider ce prototype. Cette validation devrait ensuite être entérinée lors de la prochaine réunion du GTSU en février 2013 et du prochain Bureau professionnel de Couperin[192], ouvrant ainsi la voie à la seconde phase du projet.

Cette seconde phase consistera pour l'essentiel à étendre la collecte et l'exposition des données d'utilisation à l'ensemble des membres du consortium et à tous les fournisseurs des revues électroniques COUNTER *compliant*, avec lesquels ces membres ont passé des contrats d'abonnement[193]. Ce déploiement à

---

[188] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 14 septembre 2012.

[189] Contrairement au choix fait pour le JUSP qui restreint l'accès des établissements à leurs propres données d'utilisation, Couperin souhaite rendre visible les données d'utilisation de chaque établissement pour l'ensemble des membres du consortium.

[190] « Mesure est une preuve de concept, et n'a pas qu'une fonction opérationnelle, mais aussi une fonction de communication. Cela nous sert aussi, comme le JUSP l'a fait, à dire aux éditeurs : "Couperin représente 200 établissements, et souhaiterait avoir accès au moins à ces données-là" ». Propos de Thomas Porquet recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 14 septembre 2012.

[191] PORQUET, Thomas. *Mesure est en ligne : [message à la liste de diffusion du GTstat]*. [En ligne] https://listes.couperin.org/sympa/arc/gtstat/2012-12/msg00000.html [Consulté le 15 décembre 2012]. Cette version bêta se trouve à l'adresse suivante : [En ligne, accès réservé aux abonnés de la liste de diffusion du GTSU] http://mesure.couperin.org/index.html [Consulté le 15 décembre 2012].

[192] En raison de l'adoption d'une démarche semblable à celle du JUSP, Thomas Porquet s'est dit « serein » sur ces différents points lors de l'entretien que nous avons eu avec lui le 14 septembre 2012.

[193] C'est cette limitation aux fournisseurs conformes à COUNTER qui conduit Couperin à considérer les projets MESURE et AnalogIST /ezPAARSE comme complémentaires. Voir *infra*, p. 73 et suivantes.

(cc) BY-NC-ND

grande échelle du portail MESURE devrait pouvoir se faire rapidement. Le choix d'alimenter la version bêta du portail avec les données d'utilisation d'Elsevier, Springer, IOP et ACS, dont le portefeuille de ressources et la surface commerciale sont parmi les plus importants, a déjà permis de traiter les cas considérés comme les plus complexes. La politique du JISC (Joint Informations Systems Committee), qui porte le projet JUSP, est par ailleurs de libérer ses données : même s'ils n'ont pas encore été officiellement publiés, Couperin devrait ainsi pouvoir récupérer et implémenter dans MESURE les clients SUSHI d'une quarantaine de fournisseurs supplémentaires[194].

Les périmètres des ressources auxquelles sont abonnés les membres du JISC et ceux de Couperin ne se recouvrent certes pas entièrement. Il sera donc nécessaire pour le consortium français de développer ses propres clients SUSHI et ses propres analyseurs syntaxiques en PERL pour un certain nombre de fournisseurs. Aux dires de Thomas Porquet[195], ce travail de développement, qui s'appuie sur les protocoles normalisés définis par COUNTER et la NISO, devrait cependant être relativement léger[196]. Les négociateurs Couperin devront par ailleurs prendre contact avec les fournisseurs pour qu'ils créent un compte consortial et donnent à Couperin les droits d'accès nécessaires à la récupération des données d'utilisation de l'ensemble des membres.

Mais au final, le déploiement complet de MESURE apparaît comme l'affaire de quelques mois. Les établissements devraient donc pouvoir bénéficier d'un outil pleinement opérationnel d'exploitation de leurs données d'utilisation dès fin 2013-début 2014.

2.3 Risques et limites

Plusieurs ombres pèsent cependant sur le projet MESURE, qui risquent à la fois d'en retarder le plein achèvement et d'en limiter l'impact.

Une première interrogation à laquelle il n'est pas aujourd'hui possible de répondre, porte sur la réaction des fournisseurs à l'exposition large des données d'utilisation de leurs ressources, qu'induit la mise en place de MESURE. Les membres de Couperin avaient certes d'ores et déjà accès, sous la forme d'un rapport annuel portant sur l'année *n*-2, aux données d'utilisation, par établissement et au niveau consortial, des ressources négociées par le consortium. Mais quand bien même l'accès en sera également limité aux seuls membres du consortium, MESURE donnera une toute autre envergure à la publicité faite à ces données d'utilisation. C'est même un des objectifs finaux du portail, que de permettre aux établissements de saisir, en quelque sorte en un clin d'œil et en temps réel, l'intérêt

[194] Pour la liste des fournisseurs de ressources électroniques dont le JUSP expose les données d'utilisation, voir : JISC. *Journal Usage Statistics Portal (JUSP) : participants*. [En ligne] http://jusp.mimas.ac.uk/participants.html [Consulté le 15 décembre 2012].

[195] Propos recueillis lors de notre entretien avec Thomas Porquet le 14 septembre 2012.

[196] On notera tout de même que si l'implémentation de SUSHI et la fourniture de rapports XML font partie des obligations faites aux fournisseurs agréés par COUNTER, l'avancement de leurs travaux sur ce point n'est pas documenté par COUNTER dans les registres de conformité. Voir : COUNTER. *Register of COUNTER release3 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r3/R3CV_Oct2012.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

d'une ressource, qu'ils y soient abonnés ou envisagent de le devenir, et ainsi d'éclairer les décisions qu'ils prennent pour piloter leur politique.

Couperin fait aujourd'hui le pari de considérer que les statistiques d'utilisation des ressources sont des données publiques ou du moins qui appartiennent au consortium. Mais les éditeurs seront-ils d'accord avec cette position de principe ? La réaction d'Elsevier à la proposition faite par Couperin de participer à la phase de test de MESURE est un premier indice de réticences potentielles côté fournisseurs, qui risquent de compromettre l'avenir du projet. Elsevier a en effet accepté de collaborer à ce test, mais a exigé de Couperin, qu'une fois le portail mis en ligne, chacun des membres n'ait accès qu'à ses propres données d'utilisation, sur le modèle de ce qui avait été négocié pour le JUSP. Couperin a refusé, arguant du fait que sa charte de l'adhérent l'autorise à collecter les statistiques d'utilisation de chaque membre et à les diffuser à l'ensemble du consortium[197]. Des négociations pour des clauses acceptables d'utilisation des statistiques se sont alors ouvertes en mars 2012 entre Couperin et Elsevier. Elles étaient encore en cours en septembre 2012.

Répétons-le, ce différend n'avait pour cadre qu'une phase de test, où l'exposition des données restait relativement limitée. Mais quelle sera la réaction d'Elsevier si les négociations avec Couperin n'aboutissent pas et si le consortium donne accès à tous ses membres à l'ensemble des données d'utilisation des ressources de cet éditeur ? Quelle sera la réaction des autres fournisseurs s'ils voient un éditeur du poids d'Elsevier mettre un terme au moissonnage de ses données d'utilisation par Couperin ? Refuseront-ils également de donner accès à leurs données d'utilisation, considérant que cela peut nuire à leur stratégie commerciale ? Exigeront-ils un droit de regard, éventuellement sous une forme contractuelle, sur la publication de ces données ? Quelle pourra être la réaction de Couperin si les fournisseurs de ressources décident de porter cet éventuel contentieux juridique devant les tribunaux ?

La question est dès lors posée de savoir si MESURE permettra bien à Couperin d'exposer les données d'utilisation des ressources de l'ensemble des fournisseurs conformes à COUNTER auxquels ses membres sont liés. Il semble à tout le moins raisonnable de penser que des négociations entre Couperin et les éditeurs devront être envisagées. Celles-ci risquent à la fois de retarder la montée en charge de MESURE et d'en réduire la contribution au pilotage de la documentation électronique à un nombre limité de ressources.

Sur un autre plan, si les établissements documentaires ne pourront à l'évidence qu'apprécier l'économie que leur fera faire MESURE des étapes préalables à l'exploitation des données d'utilisation, on peut s'interroger sur ce que sera leur réaction face à la révision à la baisse des ambitions initiales du projet. En effet, il était prévu au départ d'enrichir les données d'utilisation publiées dans MESURE, par exemple en les croisant avec des informations sur les tarifs ou sur les communautés académiques affiliées à chaque établissement, afin de « calculer et afficher quelques indicateurs simples[198] issus des données moissonnées pour

[197] Voir COUPERIN. *Charte de l'adhérent Couperin*, mai 2010. [En ligne] http://www.couperin.org/component/content/article/234-couperin/presentation3/pres/adhesion18/670-charte-de-ladherent?highlight=YToxOntpOjA7czo2OiJjaGFydGUiO30 [Consulté le 15 décembre 2012].

[198] Sur ce point, voir : PORQUET, Thomas. *Art. cit.*, diapos 72-74.

(cc) BY-NC-ND

aider Couperin et ses membres à évaluer leurs ressources »[199]. Mais sans doute sous l'influence de la lecture critique de l'utilisation qui est faite aujourd'hui du *Code des bonnes pratiques*, l'objectif est aujourd'hui de publier uniquement les données contenues dans les rapports d'utilisation COUNTER.

Cette restriction du périmètre de MESURE aux seules données d'utilisation est doublement problématique. D'une part, elle conduit de nouveau à ne pas répondre au souhait exprimé par les professionnels de pouvoir bénéficier d'indicateurs prêts à l'emploi, voire à ne pas poser ouvertement la question de la pertinence de tels indicateurs, au risque que les établissements se contentent de ces mesures et ne poussent pas plus loin l'analyse des données ainsi facilement recueillies. Du reste, le fait que seuls les rapports JR1 et JR1a[200] soient publiés dans MESURE encourage à la simplification[201]. En ce sens, MESURE risque de conforter la priorité accordée par les établissements au contrôle de gestion et au *reporting* dans le pilotage de leur politique de ressources électroniques. D'autre part, comme le soulignait Dominique Rouger lors d'une formation continue à l'ENSSIB en mai 2012, cette concentration sur une seule et même interface des données d'utilisation de l'ensemble des membres de Couperin risque de conduire à des analyses comparatives entre établissements qui, faute d'éléments contextuels (traits saillants de la population de l'établissement, disciplines et laboratoires dominants par exemple), ne pourront qu'être hâtives et conduire à des interprétations discutables.

Dernier point, on notera que pour le moment il est envisagé de publier dans MESURE les données d'utilisation des seules revues électroniques. La question est donc posée de savoir si les établissements pourront à terme également bénéficier de l'avancée que représente MESURE pour les autres types de ressources électroniques auxquelles ils sont abonnés.

Au final, MESURE apparaît comme un projet prometteur. Les premières étapes du projet ont été franchies rapidement et avec succès, et laissent augurer d'un bénéfice majeur, aussi bien pour les établissements documentaires que pour Couperin. Automatisant tout ce qui peut l'être en la matière, MESURE devrait permettre aux bibliothèques de concentrer leurs efforts sur l'analyse et l'exploitation des données d'utilisation. MESURE devrait également devenir l'outil de communication dont Couperin avait besoin pour encourager une diffusion plus large des standards COUNTER, voire pour peser sur les évolutions futures du *Code des bonnes pratiques*. Pour transformer l'essai, il sera toutefois nécessaire de clarifier le statut juridique des données d'utilisation, en partenariat avec les fournisseurs de ressources électroniques, et de veiller à accompagner le déploiement de MESURE d'une pédagogie qui en montre à la fois l'intérêt et les limites.

---

[199] COUPERIN. *Mesure*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/mesure [Consulté le 15 décembre 2012].

[200] JR1a : JR1 archives.

[201] Il ne s'agit toutefois pas véritablement d'un choix fait par Couperin mais par le JISC, dont Couperin a repris les outils pour développer MESURE.

(cc) BY-NC-ND

3. MESURE LOCALE DE L'UTILISATION[202] : QUELLE OPPORTUNITÉ ?

3.1 Attendus et objectifs de la collecte locale

Les statistiques produites par les fournisseurs de ressources électroniques sont lacunaires à plus d'un titre. Tous les fournisseurs n'adhérent pas au *Code des bonnes pratiques*, et quand c'est le cas, ils ne respectent pas toujours les engagements auxquels devraient les contraindre l'obtention de ce label : les établissements ne disposent donc pas aujourd'hui d'un corpus homogène de données d'utilisation pour l'ensemble de leurs ressources électroniques onéreuses. Cette disparité de la diffusion du *Code des bonnes pratiques* est particulièrement sensible en France, puisque les ressources francophones sont spécifiquement absentes du mouvement de standardisation engagé par COUNTER.

De surcroît, les données d'utilisation recueillies et transmises par les fournisseurs ne répondent qu'imparfaitement aux interrogations des bibliothécaires : quand ceux-ci voudraient documenter des usages dans le détail et avoir une idée plus précise du public de leurs ressources électroniques, les rapports COUNTER comptabilisent des tentatives d'accès aux ressources, sans renseigner sur l'utilisation qui pourra en découler, ni sur les utilisateurs effectifs de ces ressources. Quand les bibliothécaires voudraient pouvoir disposer d'indicateurs ou du moins croiser facilement des données d'utilisation avec des informations sur le champ disciplinaire ou le coût d'une ressource, les statistiques éditeurs ne fournissent strictement qu'un nombre limité de mesures frustes de l'utilisation.

Sur un autre plan, les rapports COUNTER, sans même parler des statistiques éditeurs qui ne respectent pas ce standard, sont d'une fiabilité et d'une scientificité qu'il n'est pas possible aux établissements d'évaluer. Les directives du *Code des bonnes pratiques* sont certes extrêmement précises, notamment sur la nature des éléments à mesurer et sur le traitement à faire subir aux données brutes. Mais les fournisseurs de ressources électroniques les respectent-ils ? Comment s'en assurer du reste, puisque contrairement à toutes les règles élémentaires de la méthode scientifique, les fournisseurs publient des données d'utilisation, sans expliciter ni documenter leur méthode de comptage ? Les bibliothécaires en sont réduits à constater au travers des rapports d'utilisation qui leur sont fournis des sauts brusques dans la consultation des ressources, et à en conjecturer les motifs (correctifs apportés à une méthode de comptage fautive ? Changement de mode de calcul ? Baisse effective de la consultation d'une ressource ?). C'est dire finalement, qu'en l'état, les statistiques d'utilisation que les fournisseurs mettent à disposition des établissements ne peuvent véritablement contribuer de manière fine et fiable au pilotage d'une politique globale des ressources électroniques.

Ces limites des rapports COUNTER et plus largement des statistiques d'utilisation délivrées par les fournisseurs de ressources électroniques ont conduit

[202] Les aspects et préalables techniques de l'analyse de logs sont amplement documentés dans la littérature, en particulier par des praticiens qui l'ont mise en place dans leur établissement. Sur ce point, on se reportera aux références indiquées en bibliographie, p. 95. Notre propos est plutôt de mettre en lumière les enjeux de la mise en œuvre d'outils locaux de mesure dans la perspective du pilotage d'une politique de ressources électroniques.

(cc) BY-NC-ND

certains établissements à développer leurs propres outils de mesure de l'utilisation des ressources, et en particulier ce que l'on appelle l'analyse de logs, c'est-à-dire « l'analyse du flux de données transitant des réseaux locaux des établissements vers les fournisseurs via l'internet »[203].

En première lecture, les qualités de l'analyse de logs locaux sont l'exact miroir des défauts et limites des statistiques éditeurs, et en particulier des rapports COUNTER, que nous venons de rappeler. Elle permet en effet « de cibler exactement ce que l'on recherche (actions effectuées, unités documentaires, types de collection), permet d'identifier l'utilisateur, [d'obtenir des] statistiques indépendantes des fournisseurs, [une] homogénéité des tableaux de résultats [et une] souplesse dans le choix des rapports (mise en forme des données) »[204].

En d'autres termes, le déploiement d'un outil local d'analyse s'inscrit dans une démarche projet. Il ne s'agit plus, comme pour les statistiques éditeurs, de partir d'un donné qui échappe (les rapports définis par le *Code des bonnes pratiques*, les données d'utilisation effectivement transmises par les fournisseurs), pour ensuite définir la manière la plus appropriée de l'exploiter. Il s'agit bien plutôt de définir des objectifs (ce que l'on cherche à connaître de l'utilisation des ressources électroniques, les indicateurs que l'on souhaite produire), et de se donner les moyens de les atteindre, sans dépendre d'un acteur extérieur. Exhaustive, fiable, souple et adaptée aux besoins identifiés et aux objectifs définis par l'établissement, l'analyse de logs locaux apparaît sur le papier comme l'outil de pilotage par excellence pour conduire une politique des ressources électroniques en s'appuyant sur l'utilisation qui en est faite.

3.2 Un fort ticket d'entrée

Pourtant, alors même que le rapport Barral[205] avait dès 2007 attiré l'attention de la profession sur l'intérêt de cette méthode, on ne peut que constater que l'analyse de logs locaux est aujourd'hui peu répandue en France[206]. C'est que le parallèle avec les statistiques éditeurs ne doit pas s'arrêter aux éléments que nous évoquions à l'instant. L'analyse de logs locaux repose en fait sur le même principe technique que les rapports COUNTER – le décompte des requêtes adressées au serveur de fichiers d'un fournisseur de ressources électroniques –, mais est assurée par des acteurs différents : le client et non plus le fournisseur. Cette précision peut paraître au premier abord relever du truisme, mais elle explique en grande partie les écueils et les limites de l'analyse de logs locaux.

---

[203] FOURNIER, Thierry. « La consultation des documents électroniques […] », *art. cit*, diapo 7.

[204] *Ibid*., diapo 11.

[205] BARRAL, Sabine. *Mission Indicateurs d'usage des ressources électroniques : rapport final*, mars 2007, p. 26-37 et 49-54. [En ligne]

https://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/electro/mission_barral.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

[206] Le SICD Grenoble 1, l'INIST et le SCD de l'université Lyon 1 semblent les seuls établissements à l'avoir adoptée. L'incertitude qui pèse sur la diffusion effective de cet outil en France est d'ailleurs éclairante : elle montre que l'analyse de logs n'était pas jusqu'à récemment au cœur des préoccupations et des discussions des professionnels.

(cc) BY-NC-ND

Première difficulté, l'ensemble de la chaîne de traitement qui permet d'obtenir des données d'utilisation étant assurée par l'établissement, l'analyse des logs locaux suppose des compétences techniques et informatiques poussées et l'investissement d'importants moyens humains, et ce aussi bien dans la phase de mise en production que dans la phase de fonctionnement. En effet, si la seule condition pour obtenir des données brutes d'utilisation est de disposer d'un serveur mandataire ou mandataire inverse[207], qui filtre l'accès des utilisateurs à la plateforme des fournisseurs et génère des fichiers journaux, l'exploitation de ces données sous la forme finale de rapports statistiques nécessite au préalable un important travail de nettoyage et de *mapping*, et notamment d'écriture de parseurs[208] et de scripts de comptage des requêtes. En d'autres termes, la mise en place de l'analyse de logs locaux est soumise à un « fort ticket d'entrée »[209].

L'écriture des parseurs est en particulier une tâche complexe et lourde[210] : les fournisseurs n'étant soumis à aucun standard d'écriture de leurs URL, il est nécessaire de créer un parseur pour chaque ressource, le plus souvent sur la seule base d'une analyse approfondie et a posteriori des plateformes[211]. Faute de standardisation également, les parseurs doivent aussi être mis à jour à mesure que les plateformes évoluent, sans que cette tâche puisse faire l'objet d'aucune gestion prévisionnelle. Cette actualisation peut-être minime, mais si un fournisseur modifie profondément l'architecture de sa plateforme, l'ensemble du travail est à reprendre.

Si exigeante soit-elle, l'élaboration de rapports d'utilisation basés sur des mesures locales n'est toutefois qu'une étape dans la perspective d'un pilotage d'une politique des ressources électroniques reposant sur l'usage qui en est fait. Certes, elle facilite, sinon automatise, la collecte et l'agrégation des données d'utilisation, qui sont puisées à une source unique. Mais l'analyse de logs locaux ne dispense pas des tâches et étapes nécessaires à l'exploitation de ces données (mise en forme, exposition dans un outil de *reporting*, analyse). Surtout elle s'accompagne de la production et du maintien de plusieurs bases de connaissance (sur les ressources, les tarifs ou encore les utilisateurs), qui sont mises en relation pour produire les indicateurs définis au préalable. C'est du moins la démarche de

---

[207] Sur la diffusion de cette technologie dans l'ESR français, voir LETROUIT, Carole. « Gérer l'accès aux ressources électroniques », CARBONE, Pierre, CAVALIER, François (dir.). *op. cit.*, p. 181.

[208] Les parseurs sont des analyseurs syntaxiques qui permettent d'établir une table de correspondance entre l'identifiant standardisé d'une ressource comme l'ISSN et l'identifiant propre au fournisseur (qui peut être différent), et de caractériser le mode d'écriture d'une requête d'accès à un document PDF ou en HTML sur une plateforme.

[209] Propos de Dominique Lechaudel recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 14 décembre 2012.

[210] Sur la complexité de ce travail, voir PORQUET, Thomas, GULLY, Stéphane. « Mesure des usages et présentation des projets MESURE et AnalogIST/ezPAARSE », diapos 21-27 et 35-42, *Carrefour de l'IST, 15 novembre 2012*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/download/2499/988/15 [Consulté le 16 décembre 2012].

[211] Certains fournisseurs utilisent des URL transparentes, où l'identifiant standard d'une ressource apparaît en clair, ou bien donnent accès à leur clients aux tables de correspondance nécessaires. D'autres en revanche ne font pas cet effort et utilisent des URL opaques (cas de Springer il y a encore quelques mois), voire même cryptent l'identification d'une ressource et rendent ainsi impossible l'écriture d'un parseur. On ne s'étonnera donc pas que Dominique Lechaudel, qui assure ce travail pour l'INIST, fasse par exemple état de deux mois pleins de travail pour écrire les parseurs pour *Science Direct* (Entretien avec l'auteur le 14 décembre 2012).

(cc) BY-NC-ND

l'INIST[212]. Si l'on veut être précis, le croisement entre les données d'utilisation et des données externes n'est pas une stricte nécessité, ni une spécificité[213] de l'analyse de logs locaux. Mais le ticket d'entrée est tel semble-t-il, qu'il justifie, au prix de l'investissement de moyens humains et techniques supplémentaires, la mise en place d'un dispositif de pilotage par indicateurs, dont l'analyse de logs est simplement une des briques. En ce sens, il ne s'agit pas tant d'opposer statistiques éditeurs et analyse de logs, que de construire un outil de pilotage dont on estime qu'il doit reposer sur des données fiables et enrichies pour être véritablement efficace.

On retiendra ici que l'indépendance à l'égard des fournisseurs et la volonté de disposer d'outils de pilotage permettant une évaluation fine des usages des ressources électroniques ont donc un prix, dont les ressources humaines consacrées par l'INIST aux statistiques d'utilisation donnent un ordre d'idée[214].

3.3 De COUNTER à l'analyse de logs, et retour

Au vu des moyens et des compétences que nécessite la mise en œuvre d'un outil d'analyse de logs, une question s'impose : la mesure locale de l'utilisation des ressources électroniques est-elle véritablement efficiente ? Quelle plus-value offre-t-elle qui justifie la mobilisation de ces moyens et de ces compétences ?

L'analyse des logs locaux tend, il est vrai, à fournir des données d'utilisation plus homogènes et plus complètes que ne le font les statistiques éditeurs, puisque les mêmes mesures sont appliquées à l'ensemble des ressources auxquelles est abonné l'établissement. Elle offre de ce point de vue un véritable bénéfice. Il serait toutefois abusif de parler de données d'utilisation exhaustives. En effet, la structure des URL des plateformes de ressources ne se prête pas toujours à l'écriture de parseurs, qui sont un préalable à l'obtention de mesures d'utilisation. Ces ressources incompatibles avec l'analyse de logs sont a priori marginales, mais si l'on s'en réfère à l'expérience de l'INIST en la matière, leur nombre n'est tout de même pas négligeable[215]. Faute de pouvoir produire des données locales, il est alors nécessaire de s'appuyer sur les statistiques éditeurs, conformes à COUNTER ou non, pour connaître l'utilisation qui est faite d'une ressource. En ce sens, l'analyse de logs locaux est un progrès et un complément des statistiques éditeurs, pas une panacée ni une solution unique et suffisante pour mesurer l'utilisation qui est faite des ressources électroniques. C'est d'ailleurs bien comme un « outil

[212] Voir : COLIN Magali, LAUNAY, Sonia, PETITJEAN, Sophie. « La connaissance des consultations : enjeux pour la politique d'acquisition des ressources électroniques du CNRS », *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, 2009/2 p. 113-114.

[213] Le SICD 2 de Grenoble, qui tente de mettre en relation au sein de son outil de reporting *Cognos* les statistiques éditeurs, les données lecteurs du SIGB et les données tarifaires chargées dans une base Access, n'a par exemple pas une démarche différente.

[214] Un groupe de travail de 8 personnes a été constitué en 2006 pour conduire le projet de statistiques locales d'utilisation, dont la moitié y consacrait un ¾ temps. L'équipe est aujourd'hui constituée de 3 ETP.

[215] Jusqu'à près de 20% des plateformes disponibles sur le portail Bibliovie n'ont par exemple pu donner lieu à une analyse des logs d'utilisation. Voir : COLIN Magali, LAUNAY, Sonia, PETITJEAN, Sophie. *Art. cit.*, p. 114.

(cc) BY-NC-ND

complémentaire »[216] que les établissements qui la mettent en place, l'INIST notamment, considèrent l'analyse de logs locaux.

Sa très grande fiabilité est une autre des qualités prêtées à l'analyse de logs locaux. Cette fiabilité est indéniable : la définition des mesures dont découleront les données d'utilisation repose en effet sur l'établissement de protocoles techniques explicites et documentés (les parseurs) et sur un contrôle qualité itératif (des tests humains qui comparent les requêtes adressées par un utilisateur à une plateforme de ressources à leur transcription dans les logs d'utilisation, jusqu'à ce que les données soient congruentes), qui permettent de s'assurer que l'on mesure effectivement ce qui est souhaité. Mais l'analyse des logs locaux est-elle au final plus fiable que les statistiques éditeurs ? Ou plutôt est-elle d'une fiabilité telle, qu'elle justifie de ne pas se contenter des statistiques éditeurs ? À l'heure actuelle, il n'existe pas de réponse ferme, consensuelle et univoque à ces questions. Un delta peut certes être constaté, d'une année sur l'autre et pour certaines ressources, entre les mesures issues de l'analyse de logs locaux et celles produites par les fournisseurs. Mais il serait faux de faire état d'une surestimation constante et répétée de la consultation par les éditeurs[217].

Au vu des enjeux, ces questions mériteraient qu'une étude systématique et d'envergure soit conduite, à la fois pour comparer la fiabilité respective des statistiques éditeurs et des données locales d'utilisation[218], et pour estimer le surcoût que représente la surestimation éventuelle de la consultation par les fournisseurs au regard du coût effectif de mise en œuvre d'un outil d'analyse de logs. En attendant qu'une telle étude soit réalisée, on soulignera avec Dominique Lechaudel que cette capacité des établissements à produire leurs propres statistiques joue avant tout un rôle stratégique dans les négociations avec les éditeurs[219] : elle revient à inviter les éditeurs à se doter d'un outil statistique aussi fiable et à n'utiliser les données d'utilisation qu'ils recueillent qu'avec prudence lors des négociations d'abonnement. La question est toutefois posée de savoir si cette fonction stratégique, dont l'impact est peu documenté, justifie les moyens qui sont consacrés à l'analyse de logs locaux.

Un objectif de l'analyse des logs locaux est également de produire des données d'utilisation fines et enrichies, qui conduisent à la fois à une véritable connaissance des usages qui sont faits de la documentation électronique et à

---

[216] Propos de Dominique Lechaudel recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 14 décembre 2012.

[217] Laurent Perrillat du SICD Grenoble 1 a pu constater que ce delta entre statistiques éditeurs et données issues de l'analyse de logs locaux pouvait aller de +63% à -30% sur les plateformes des trois géants Elsevier, Springer et Wiley. Il relate également qu'entre 2010 et 2011, la tendance est passée d'une surestimation à une sous-estimation par les éditeurs de l'utilisation des ressources, voire à un recoupement avec les données issues de l'analyse de logs. PERRILLAT, Laurent. « Quantifier les usages de la documentation électronique : l'expérience des universités scientifiques de Grenoble », *Carrefour de l'IST, 15 novembre 2012*. [En ligne] http://webcast.in2p3.fr/videos-quantifier_les_usages_de_la_documentation_electronique [Consulté le 16 décembre 2012].

[218] Une étude a déjà porté sur le sujet : DUY, Joanna, VAUGHAN, Liwen. « Usage data for electronic resources : a comparison between locally collected and vendor-provided statistics », *The Journal of academic librarianship*, 29 (1), janvier-février 2003, p. 16-22. Mais cette étude est datée. Il serait intéressant de voir quels seraient les résultats d'une telle étude dans un contexte où les statistiques éditeurs ont beaucoup progressé.

[219] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 14 septembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

l'élaboration d'indicateurs pertinents et fondés, qui permettent de piloter une politique de ressources sur la base de leur appropriation par les usagers. Mais une fois faite la part des données externes (disciplines, langues), qui ne relèvent pas à proprement parler de l'analyse de logs, en quoi celle-ci délivre-t-elle des mesures d'utilisation plus fines, voire simplement différentes de celles que fournissent les rapports COUNTER ?

Paradoxalement, l'analyse des logs locaux, qui témoigne d'une volonté d'autonomie et d'indépendance à l'égard des fournisseurs de ressources, propose en fait les mêmes mesures que les rapports COUNTER. En effet, non seulement la mesure locale repose sur le même principe technique que les statistiques éditeurs – l'analyse des requêtes adressées à un serveur –, mais faute de pouvoir s'appuyer sur des standards statistiques alternatifs, et avec en perspective la nécessité de comparer les données locales avec les statistiques éditeurs, voire avec les données d'autres établissements, elle emprunte également au *Code des bonnes pratiques*[220] ses définitions des éléments à comptabiliser ou encore ses règles de traitement des données brutes (filtrage des double-clics). L'INIST peut préférer parler « d'événements de consultation »[221] plutôt que d'utilisation pour qualifier ce que mesure l'analyse des logs locaux : il s'agit bien, encore et toujours, de comptabiliser des requêtes[222].

En ce sens, l'analyse des logs locaux et surtout les indicateurs produits sur la base des mesures qu'elle délivre s'exposent rigoureusement aux mêmes critiques que les indicateurs que les établissements produisent en s'appuyant sur les rapports COUNTER[223].

Il est un domaine toutefois dans lequel l'analyse des logs locaux se distingue des statistiques éditeurs et représente une véritable plus-value : c'est la connaissance des utilisateurs. En effet, chaque log enregistré sur le serveur mandataire précise la machine qui a adressé la requête (adresse IP, comme c'est le cas à Grenoble 1), voire identifie les utilisateurs eux-mêmes sous une forme collective (identifiant normalisé d'un laboratoire par exemple, comme dans le cas de l'INIST) ou individuelle (login ou adresse mail).

---

[220] À l'INIST « les fichiers de transactions délivrés par EZproxy sont constitués de données brutes qui sont triées, dédoublonnées puis épurées sur la base des recommandations COUNTER » et servent à calculer un « équivalent à COUNTER – JR1 ». Plus largement, l'INIST a « choisi de [s']appuyer sur la méthodologie recommandée dans le cadre du projet COUNTER ». COLIN Magali, LAUNAY, Sonia, PETITJEAN, Sophie. *Art. cit.*, p. 112-114.

[221] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 14 décembre 2012. Lors de cet entretien, D. Lechaudel nous a précisé que les tests humains servant à affiner les parseurs ont permis d'établir une corrélation fine entre requête et utilisation, mais pas de la modéliser pour l'ensemble des plateformes de l'INIST.

[222] Le déploiement de Shibboleth risque à cet égard de compromettre l'avenir de l'analyse de logs locaux : si les établissements font le choix d'une implémentation pure de ce système de fédération d'identités, et à moins qu'un accord ne puisse être conclu avec les fournisseurs de ressources pour qu'ils acceptent d'installer des trackers sur leurs pages, les utilisateurs n'auront a priori plus à faire le détour par un serveur mandataire de l'établissement pour accéder aux ressources électroniques. Dominique Lechaudel fait le pari que les établissements seront prêts à renoncer à Shibboleth si cela leur permet d'obtenir, au travers de l'analyse de logs, des statistiques d'utilisation fiables et pertinentes (Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 14 décembre 2012).

[223] Voir *supra* : *Périmètre des rapports COUNTER*, p. 28 et suivantes et *Indicateurs COUNTER : limites théoriques et opérationnelles*, p. 49 et suivantes.

(cc) BY-NC-ND

Outre qu'elle permet de dresser un portrait plus exact du public desservi et donc de mieux appréhender les usages, cette identification des utilisateurs de la documentation électronique présente un intérêt fort dans le cadre des négociations avec les éditeurs. L'analyse des logs locaux permet en particulier de faire contrepoids à l'importance donnée par les éditeurs aux ETP, et donc au public potentiel plutôt qu'effectif, dans leurs grilles de tarifs. Dans le même ordre d'idées, elle permet de régler le problème de la consultation des ressources électroniques par les chercheurs relevant d'une Unité Mixte de Recherche (UMR). Quand il s'agit d'arbitrer entre des abonnements qui ne pourront tous être reconduits, cette connaissance des utilisateurs est également une aide à la décision, en ce qu'elle donne une idée précise de la population qui risque d'être lésée[224]. Elle permet enfin aux opérateurs de la documentation électronique de respecter pleinement leurs obligations contractuelles à l'égard des fournisseurs, en surveillant les éventuels accès frauduleux aux ressources[225].

Pour être pleinement mise à profit, cette articulation entre données d'utilisation et données utilisateurs suppose tout de même des modalités spécifiques d'accès aux ressources électroniques, dont il n'est pas certain que tous les établissements soient en capacité de les implémenter. Dans le cas de la reconnaissance sur IP, il est notamment nécessaire que les adresses soient attribuées selon une logique fonctionnelle (par service), et non selon une logique réseau de distribution du signal. Cette organisation du réseau suppose de la part des établissements documentaires une collaboration étroite avec leur Direction des services informatiques, ainsi qu'un important travail de veille[226] pour s'assurer que la logique fonctionnelle reste respectée. Un système d'identification/authentification paraît de ce point de vue plus simple à gérer. Mais le respect de la vie privée est une question sensible, qui a par exemple conduit l'INIST à privilégier des identifiants par laboratoire. Ces problématiques, pour différentes qu'elles soient, expliquent sans doute en partie pourquoi l'analyse de logs locaux a été développée dans les établissements de recherche[227] plutôt que dans les universités, où les populations sont moins homogènes (chercheurs affiliés à un laboratoire, mais aussi étudiants), et où tous les accès ne peuvent être associés à des utilisateurs (postes publics de consultation dans les bibliothèques universitaires).

---

[224] C'est ce qui aux yeux de Thierry Fournier justifie en premier lieu la mise en place d'outils d'analyse de logs : «Le besoin d'analyse de logs, c'est une interprétation personnelle, va venir par l'inflation des coûts. Les statistiques d'utilisation vont être extrêmement importantes à un moment où on va devoir d'une manière ou d'une autre gérer la pénurie. Pour le moment, des économies ont d'abord été faites en supprimant des abonnements papier, quand c'était possible ; ensuite on a supprimé des périodiques isolés, puis de petites bases qui étaient moins utilisées. Désormais on a atteint un noyau dur, où tout est utilisé. Il y a encore des arbitrages à faire, mais des communautés seront lésées » (Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012).

[225] Sur ce point, voir par exemple : PERRILLAT, Laurent. « Quantifier les usages de la documentation électronique : l'expérience des universités scientifiques de Grenoble », *Carrefour de l'IST, 15 novembre 2012*. [En ligne] http://webcast.in2p3.fr/videos-quantifier_les_usages_de_la_documentation_electronique [Consulté le 16 décembre 2012].

[226] D'après Catherine Musso, directrice adjointe du SICD 1 de Grenoble, ce travail de veille est avec l'entretien des parseurs la principale difficulté de l'analyse de logs locaux (Courriel à l'auteur en date du 29 août 2012).

[227] L'analyse de logs concerne à Grenoble les laboratoires qui ont accepté de participer au service G@el (Grenoble Accès en ligne). Sur ce point, voir le début de l'intervention de Laurent Perrillat au *Carrefour de l'IST* citée ci-dessus.

(cc) BY-NC-ND

Au final, la question du rapport coût/opportunité de l'analyse de logs locaux reste posée. Les éléments que nous venons d'évoquer ne permettent pas véritablement de trancher. En un sens, toutefois, le peu de diffusion de l'analyse de logs locaux dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche français est une réponse éloquente. L'annonce officielle du lancement du projet ezPAARSE/AnalogIST pourrait cependant complètement changer la donne.

3.4 Le projet ezPAARSE/AnalogIST

Sur le papier, le projet ezPAARSE/AnalogIST, porté dans sa phase pilote par l'INIST et l'université de Lorraine, accompagnés par Couperin, a pour objectif le « recueil, le traitement et l'analyse des fichiers logs recueillis localement »[228]. Plus exactement, il s'agit de mettre en place une « plateforme logicielle pour l'instant intitulée ezPAARSE (ez : easy / PAARSE : Progiciel d'Analyse des Accès aux RessourceS Electroniques) qui servira de brique essentielle dans la création d'une plateforme nommée AnalogIST (Analyse des Logs de l'IST), nationale, synchronisable avec d'éventuelles instances locales, installées au sein des institutions intéressées »[229].

Le développement d'ezPAARSE, première étape du projet dans laquelle sont pour le moment engagés les partenaires[230], s'appuie sur la chaîne de traitement mise en place par l'INIST pour l'analyse des logs locaux. Il a pour objectif d'en donner une version générique qui puisse s'adapter aux outils logiciels utilisés dans les différents établissements. EzPAARSE devra par exemple pouvoir fonctionner avec un autre serveur mandataire qu'Ezproxy utilisé par l'INIST. Une fois cette brique logicielle développée et ses qualités génériques testées à l'université de Lorraine, ezPAARSE pourra être mis à disposition des établissements qui le souhaitent, a priori à l'été 2013[231].

En première lecture, ezPAARSE/AnalogIST devrait être un levier certain de la diffusion de l'analyse des logs locaux en France. En effet, ce projet, qui livrera aux établissements une chaîne de traitement pour ainsi dire prête à l'emploi, devrait permettre à ceux qui le souhaitent de se lancer dans la mesure locale de l'utilisation de leurs ressources électroniques, sans avoir à payer le fort ticket d'entrée que nous évoquions plus haut. Dès lors, le rapport coût/opportunité d'un outil d'analyse de logs devient nettement plus favorable, et devrait séduire un certain nombre d'établissements intéressés à la question des statistiques d'utilisation des ressources électroniques.

EzPAARSE/AnalogIST s'inscrit en outre dans une logique de mutualisation chère à Couperin – mais qui au passage explique aussi l'intérêt de l'INIST pour le

---

[228] COUPERIN. *AnalogIST / ezPAARSE : pour le recueil, le traitement et l'analyse des fichiers logs recueillis localement*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/items/id/988-analogist-ezpaarse-recueil-traitement-et-analyse-des-statistiques-locales?cid=134:statistiques-dusage [Consulté le 16 décembre 2012]. Pour un descriptif complet du projet, on se reportera à cette page, ainsi qu'aux liens qu'elle propose.

[229] *Ibid*.

[230] Pour le calendrier du projet, voir : PORQUET, Thomas, GULLY, Stéphane. *Art. cit.*, diapo 45.

[231] Les contours et objectifs de la plateforme AnalogIST ne semblent en revanche pas avoir été précisément définis pour le moment. Voir COUPERIN. *AnalogIST*. [En ligne] http://analogist.couperin.org/start [Consulté le 16 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

projet –, qui permettra d'optimiser pleinement les moyens consacrés à l'analyse des logs, aussi bien dans la phase de mise en production que dans la phase de fonctionnement. Dans un premier temps, il s'agira bien de mettre à disposition de la communauté les parseurs déjà développés par l'INIST, et d'accompagner cette mise en commun de la publication de procédures techniques de recueil et d'analyse des logs, qui en faciliteront l'implémentation. Mais l'idée ici est surtout que la « définition de communautés fonctionnelles distinctes par rôle (programmeurs, utilisateurs, analyseurs...) [et la] mise en place d'outils au sein de ces communautés (listes de diffusion, forums, alertes automatiques...), [soutenues par] un helpdesk »[232], permettent d'écrire de nouveaux parseurs et de mettre à jour les parseurs existants quand l'éditeur modifie sa plateforme. Les établissements auront alors à leur disposition un outil pour produire des statistiques d'utilisation qui couvrira un périmètre de ressources autrement plus large que les rapports COUNTER transmis par les fournisseurs, sans que cela nécessite de leur part un fort investissement ni n'occasionne pour eux un accroissement de la charge de travail.

À y regarder de près, l'ambition du projet ezPAARSE/AnalogIST pourrait toutefois être plus large que ne le laisserait penser cette première description. Il s'agit, ni plus ni moins, nous semble-t-il, que de poser les fondations d'un outil de pilotage global qui, sur un plan national comme au niveau des établissements, permette de faire reposer la conduite de la politique des ressources électroniques sur des indicateurs liés à leur utilisation. Deux aspects : l'établissement de référentiels et l'interopérabilité[233], sur lesquels insiste particulièrement la liste des fonctionnalités attendues d'ezPAARSE laissent surtout à penser que l'envergure du projet AnalogIST pourrait à terme largement dépasser le cadre de l'analyse de logs locaux.

Cette liste des fonctionnalités propose en effet que soient définis à la fois un référentiel des éditeurs, des référentiels de qualification disciplinaire et linguistique des ressources, et un référentiel des utilisateurs qui identifie des groupes et des profils. Leur fonction est dans l'immédiat strictement technique : il s'agit à la fois de rendre possible l'analyse de logs locaux (référentiel éditeurs) et d'enrichir les données d'utilisation obtenues (disciplines, langues, utilisateurs). Mais en faisant de ces référentiels l'objet d'une mutualisation et d'une appropriation par la communauté, ezPAARSE devrait à terme leur donner une valeur consensuelle, voire nationale et institutionnelle, et ainsi poser les premières pierres de ce qui pourrait être une véritable base de connaissances des ressources électroniques[234].

Un autre aspect sur lequel insiste cette liste des fonctionnalités est l'interopérabilité avec le portail de visualisation MESURE qui, grâce à des connecteurs SUSHI, devrait pouvoir moissonner les rapports d'utilisation fournis par l'analyse de logs. Cette interopérabilité est là encore d'un intérêt immédiat : il

[232] COUPERIN. *ezPAARSE : la liste des fonctionnalités (product backlog)*, p. 1-2. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/AnalogIST/ezpaarse-product-backlog-120507.pdf [Consulté le 16 décembre 2012].

[233] *Ibid*., p. 2-4.

[234] On notera toutefois que cette liste des fonctionnalités ne propose pas pour le moment de structurer une grille tarifaire, qui permettrait pourtant aux établissements de construire leurs indicateurs.

(cc) BY-NC-ND

s'agit de disposer d'un outil qui permette de comparer les statistiques éditeurs avec les données locales d'utilisation et de visualiser ces dernières. Mais il est envisageable d'étendre cette interopérabilité, pour que l'instance ezPAARSE/AnalogIST serve au niveau national à alimenter par exemple l'ESGBU[235] ou l'application *Agimus*[236] et au niveau local à faire le lien avec les outils d'analyse et de *reporting* utilisés par les établissements.

Dernier point, les communautés fonctionnelles nécessaires à l'implémentation technique de l'analyse de logs locaux et les outils simples sur lesquels elles s'appuieront pourraient être la première étape d'une réorientation de la stratégie de communication adoptée par Couperin en matière de statistiques d'utilisation. Nous avons vu combien le besoin d'un espace d'apprentissage et de dialogue était fort chez les professionnels en charge de la documentation électronique, qui souvent se sont formés sur le terrain. Par son envergure, AnalogIST pourrait être une alternative à la communication différenciée du GTSU et une première réponse collaborative et mutualisée à ce besoin d'accompagnement pédagogique et opérationnel.

On soulignera ici que les instances qui portent le projet ezPAARSE/AnalogIST ne lui ont pour le moment pas donné d'autre objectif que de servir de fondation à la diffusion de l'analyse des logs locaux en France et de « permettre la construction d'indicateurs homogènes, à partir de traitements communs »[237]. La méthode sur laquelle repose la conduite de ce projet, dont les attendus sont encore largement ouverts, et les valeurs qu'il véhicule : mutualisation, consensus, interopérabilité, accompagnement–, pourraient néanmoins en faire la première pierre, avec MESURE, d'un édifice beaucoup plus large, qui serait un véritable outil national et local de pilotage par l'utilisation d'une politique des ressources électroniques.

[235] La question a été posée à la suite de la présentation faite du projet ezPAARSE/AnalogIST au *Carrefour de l'IST*. Les intervenants ont souligné que cette question était pour le moment prématurée.

[236] Application de Gestion des Indicateurs de Mesure des Usages et des Services. Il s'agit d'un dispositif de remontée automatique de mesure des usages développé par la Mission Numérique pour l'Enseignement Supérieur (MINES). L'articulation entre cette application et l'usage qui est fait des ressources électroniques n'a pour le moment pas été véritablement documentée. Voir MISSION NUMÉRIQUE POUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. *Agimus : Application de Gestion des Indicateurs de Mesure des Usages et des Services*. [En ligne] http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Les_10_chantiers_2012/94/5/AGIMUS_212945.pdf [Consulté le 20 décembre 2012].

[237] COLIN, Magali, JOUNEAU, Thomas, PORQUET, Thomas. *Partenariat Couperin / INIST / UL pour le traitement de statistiques d'usage collectées localement : [présentation au GTSU, 2 juillet 2012]*, diapo 9. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/AnalogIST/gtstats-ezpaarse-02072012.pdf [Consulté le 16 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

4. PLAIDOYER POUR UNE ÉVALUATION ALTERNATIVE DES USAGES DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

Sans doute le couple MESURE/AnalogIST est-il promis à un bel avenir dans les établissements, auxquels il permettra de passer un cap supplémentaire, aussi bien en termes de culture de l'évaluation des ressources, qu'en termes de moyens mobilisés et d'exploitation stratégique des données d'utilisation. Ces projets n'en étant qu'à leurs prémices, il est encore trop tôt pour se prononcer sur leur viabilité et plus encore pour en faire le bilan. Mais quel que soit l'avenir de ces dispositifs, on peut d'ores et déjà leur voir trois grandes limites, qui sont plus largement celles des statistiques d'utilisation des ressources électroniques telles qu'elles sont conçues aujourd'hui.

4.1 Recouper ses sources

La première de ces limites, c'est que le *Code des bonnes pratiques*, dont on a vu pourtant qu'il n'est pas exempt de biais et de partis pris, est en passe de devenir, à l'instar du facteur d'impact dans le domaine de l'évaluation de la recherche, le bréviaire des statistiques d'utilisation des ressources électroniques. La manière dont les dispositifs de mesure et d'analyse locales de l'utilisation ont été pensés est à cet égard symptomatique. L'intention est certes louable et rigoureuse de se donner les moyens de pouvoir comparer les données recueillies localement avec celles fournies par les éditeurs. Certes aussi, le *Code des bonnes pratiques* propose des règles de traitement des données brutes qui sont rigoureuses et de simple bon sens : il serait pour le moins léger de ne pas les prendre en considération. Enfin, il serait peu efficient de vouloir faire table rase des outils déjà disponibles et de vouloir construire *ex nihilo* un nouvel ensemble de mesures et d'indicateurs de l'utilisation.

Mais pourquoi s'inspirer du seul *Code des bonnes pratiques* qui, rappelons-le, a été pensé spécifiquement pour permettre aux fournisseurs et aux bibliothèques de travailler conjointement à la production de données d'utilisation? Pourquoi s'aligner sur les éditeurs qui disposent de moyens autrement plus importants que les bibliothèques pour évaluer l'usage qui est fait de leurs ressources ? Pourquoi ne pas s'appuyer sur d'autres initiatives et conceptions des statistiques d'utilisation et de l'évaluation des usages ? Pour limitées qu'elles aient pu être[238], les initiatives antérieures ou concomitantes de COUNTER avaient au moins une qualité : la pluralité de leurs approches.

Précisons-le, le registre n'est pas ici idéologique, mais bien plutôt pragmatique et opérationnel. Comme le souligne Chérifa Boukacem-Zeghmouri, « peut-être faut-il proposer des alternatives, ce qui ne serait pas une manière de remettre totalement en question les statistiques. Cela me fait penser au facteur d'impact. Il a des biais, mais plutôt que de le remplacer complètement, il faut proposer d'autres indicateurs auxquels il va s'associer, parce que tous les autres indicateurs auront aussi des biais, mais différents. On pourra ainsi analyser une situation à l'aide de différents indicateurs qui vont chacun l'éclairer à leur manière. L'analyse tendra alors vers quelque chose de plus objectif. C'est cela qui

[238] Voir *supra*, *Une floraison d'expérimentations limitées*, p. 15.

(cc) BY-NC-ND

est important : développer une interprétation la plus large et la plus complète possible autour d'un phénomène de consultation, à partir de laquelle on sera en mesure de prendre des décisions, en tout cas de se projeter dans l'avenir »[239].

4.2 Mesurer l'utilisation, évaluer les usages

La seconde limite qu'on peut trouver aux statistiques d'utilisation telles qu'elles sont pensées aujourd'hui, c'est qu'elles reposent sur une conception restrictive et orientée de l'usage. Non pas que la connaissance des usages puisse être une fin en soi, à laquelle les établissements devraient se donner les moyens de pouvoir répondre : le contexte politique et budgétaire actuel s'y prête peu. Non pas encore que les rapports de type COUNTER ne fournissent pas déjà des informations précieuses et utiles pour le pilotage d'une politique de ressources électroniques : en dépit des réticences théoriques et opérationnelles qu'il est légitime d'avoir à l'encontre des indicateurs construits sur la base de ces rapports, ceux-ci donnent à tout le moins des repères sur l'existence d'un besoin ou d'une demande.

Mais les statistiques de type COUNTER et la manière dont on les exploite tendent, comme le souligne Thierry Fournier, à inscrire les ressources électroniques dans une « logique d'offre »[240], qui apparaît singulièrement en décalage avec les principes – l'orientation usager, le service – sur lesquels les bibliothèques tentent désormais de faire reposer leur politique. Il est légitime pour les établissements, voire aujourd'hui politiquement vital, de vérifier la pertinence de leur offre électronique, et en cela les statistiques d'utilisation sont d'une aide précieuse. Mais à trop concentrer l'attention sur ces statistiques, on risque d'oublier que ce n'est pas la seule utilisation quantifiée des ressources, mais plus largement l'usager et l'expression de ses pratiques et de ses attentes qui devraient, dans une logique de service, être au fondement d'une offre électronique. En ce sens, les établissements qui voudront aller au bout de la logique de service centrée sur les besoins de l'usager dans laquelle ils sont par ailleurs engagés, ont vocation à définir et à piloter leur politique de ressources électroniques, non seulement sur la base de données d'utilisation, mais également d'une évaluation plus large des usages.

Développer une connaissance fine des attentes et des usages, les évaluer pour en faire la base d'une politique : sans même évoquer la question des moyens à mobiliser ou des dispositifs à mettre en œuvre, l'objectif semble à première vue hors de portée dans le domaine des ressources électroniques. Il n'est que de rappeler que par nature, les pratiques numériques échappent en grande partie, sinon totalement, à l'observation. Il n'en reste pas moins que des dispositifs existent d'ores et déjà qui permettent, sans investissement lourd, sinon d'avoir une connaissance extrêmement fine des usages, du moins de replacer l'utilisation des ressources électroniques dans son contexte. Pour n'en citer qu'un exemple, MINES® for libraries[241], développé par l'ARL dans le cadre de son programme

[239] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 15 juin 2012.

[240] Propos recueillis lors d'un entretien avec l'auteur le 21 mai 2012.

[241] Pour une présentation complète de cette enquête et du dispositif qui l'accompagne, on se reportera à :

(cc) BY-NC-ND

New Measures Initiatives est une enquête en ligne sur les usages électroniques qui représente un compromis intéressant.

Le principe en est simple, mais redoutablement efficace : toutes les 250 tentatives d'accès à une unité de contenu (article, thèse, notice, etc.) relevant des ressources électroniques d'un établissement, un bref questionnaire est soumis à l'utilisateur de façon optionnelle ou obligatoire. Dans ce dernier cas, il doit compléter le questionnaire pour avoir accès à la ressource. Conjuguant la participation des usagers à des mesures techniques (réécriture des URL par EZproxy, accès par un résolveur de liens, reconnaissance sur IP), ce questionnaire permet de savoir depuis quelle adresse URL s'est fait l'accès (catalogue, liste AtoZ, moteur de recherche), qui consulte (étudiant, enseignant ou chercheur ; discipline), ce qui est consulté (un article, une thèse ou tout autre ressource onéreuse, gratuite ou locale à laquelle le résolveur de liens donne accès), dans quel but (travail de recherche, devoir universitaire, évaluation d'enseignement, etc.), et depuis quel endroit (bibliothèque, campus, hors campus). Adressé de manière aléatoire aux utilisateurs des ressources d'un établissement, ce questionnaire n'a pas pour fonction de comptabiliser avec exactitude l'utilisation des ressources électroniques ; il ne remplace donc pas les statistiques d'utilisation. Comme tout questionnaire, il est soumis aux biais des informations recueillies sur un mode déclaratif. Mais il donne une image relativement représentative, homogène et étendue de cette utilisation et plus largement des usages numériques d'une population, dont les établissements qui ont mis en œuvre Mines® for libraries ont pu se servir pour conduire et justifier leur politique[242].

Ne serait-ce que parce qu'il est pour le moment mis en œuvre par l'ARL pour le compte des établissements nord-américains et ce, pour un prix non négligeable (de 7000 à 15000 dollars par an), ce dispositif n'est sans doute pas transposable en l'état en France. Il offre toutefois un exemple de la pertinence et de la viabilité d'un dispositif d'évaluation des usages qui viendrait compléter les données d'utilisation recueillies sous la forme de statistiques COUNTER.

- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. *MINES® for libraries : Measuring the Impact of Networked Electronic Services*. [En ligne] http://www.minesforlibraries.org/about [Consulté le 20 décembre 2012]

- KYRILLIDOU Martha, OLSHEN, Toni, FRANKLIN, Brinley, PLUM, Terry. *MINES® for Libraries : Measuring the Impact of Networked Electronic Services and the Ontario Council of University Libraries' Scholars Portal, Final Report*. Washington (DC) : ARL, 2005. [En ligne]

http://www.libqual.org/documents/admin/FINAL%20REPORT_Jan26mk.pdf [Consulté le 20 décembre 2012]

- DAVIDSON, Catherine, KYRILLIDOU Martha. « The Value of Electronic Resources: Measuring the Impact of Networked Electronic Services (MINES for Libraries®) at the Ontario Council of University Libraries », *Research Library Issues: A Bimonthly Report from ARL, CNI, and SPARC*, n° 271, Août 2010, p. 41-47. [En ligne] http://www.arl.org/bm~doc/rli271-mines.pdf [Consulté le 20 décembre 2012].

[242] Voir DAVIDSON, Catherine, KYRILLIDOU Martha. « The Value of Electronic Resources […] », *art. cit.*, p. 46.

(cc) BY-NC-ND

4.3 L'utilisation au miroir du web 2.0

Restrictive et orientée, la conception de l'usage qui sous-tend les statistiques d'utilisation l'est aussi dans le sens où les bibliothèques ne sont pas aujourd'hui à l'écart du mouvement global qui a conduit à l'émergence du web 2.0 et du web social. On a même pu évoquer la notion de bibliothèque 2.0, avec pour principe que « l'information devrait circuler de la bibliothèque à l'usager, et de l'usager à la bibliothèque, pour permettre une adaptation rapide et permanente des services. Les usagers (comme individus et comme communautés) devraient être impliqués en tant que consultants, participants, co-créateurs – ceci pour permettre l'innovation aussi bien dans les services virtuels que les services physiques »[243].

Si l'on a beaucoup écrit ces dernières années sur la médiation documentaire numérique[244] – logique d'offre toujours –, on s'est, il est vrai, finalement assez peu penché, pour détourner le titre d'un mémoire d'étude récent[245], sur ce que le web peut apporter aux bibliothèques, et dans le cas précis, sur ce que le web pourrait livrer d'enseignements pour l'évaluation des usages et la mesure de l'utilisation des ressources électroniques. C'est qu'en toute rigueur, cette circularité de l'information et l'adaptation réactive du service sur la base de ce dialogue relèvent très certainement, dans le domaine des ressources électroniques plus encore qu'ailleurs, du vœu pieux.

En effet, ces ressources numériques ont la particularité d'impliquer dans la relation entre la bibliothèque et les usagers une tierce partie, les fournisseurs, qui sont pleinement maîtres des plateformes et des contenus. Or comme le souligne Olivier Ertzscheid[246], les éditeurs sont aujourd'hui pour le moins réticents à introduire dans leurs outils des fonctionnalités 2.0 qui les priveraient en partie du contrôle qu'ils exercent sur la circulation de l'IST. Du reste, au vu de la rigidité des modèles économiques actuels, l'idée d'une acquisition des ressources électroniques conduite par les usagers (*patron-driven acquisition*), qui pourrait être une des formes d'un pilotage appuyé sur leur utilisation, paraît peu envisageable à grande échelle, sinon peut-être dans le domaine des livres électroniques, où elle a commencé à faire ses preuves[247]. Enfin, plus radicalement, « le caractère participatif associé au Web 2.0 tient en partie plus de l'idéologie que de la réalité. Les outils offrent des possibilités étendues pour agir sur la Toile, mais les Internautes ne les utilisent pas pour autant [...] : 1% des Internautes sont des

---

[243] BIBLIOPEDIA. *Bibliothèque 2.0*. [En ligne]

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0 [Consulté le 20 décembre 2012].

[244] Voir notamment : GALAUP, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012.

[245] VOGEL, Johanna, EPRON, Benoît (dir.). *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2011. [En ligne] http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49484 [Consulté le 20 décembre 2012].

[246] ERTZSCHEID, Olivier. « Science 2.0 : renouveau de la recherche et/ou de l'échange scientifique », AMAR, Muriel, MESGUICH, Véronique. *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2012, p. 251.

[247] MERCIER, Silvère. « Des bouquets aux acquisitions faites par les usagers, un nouvel équilibre à trouver, 5 ». *Bibliobsession*, 3 mars 2011. [En ligne]

http://www.bibliobsession.net/2011/03/03/du-bouquet-aux-acquisitions-faites-par-les-usagers-un-equilibre-a-trouver/?doing_wp_cron=1356691654.0637500286102294921875 [Consulté le 20 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

créateurs, des contributeurs chevronnés, 9% contribuent par intermittence et 90% sont de simples observateurs ou consommateurs. Le web social tient mal ses promesses »[248].

Olivier Ertzscheid[249] montre toutefois qu'aujourd'hui la science et accessoirement la bibliométrie se font et se propagent aussi sur le web et ce, pas seulement sous la forme de l'*open access*, mais aussi sur la base de l'interactivité avec les contenus et entre internautes qui sont au principe du web 2.0. Pour n'évoquer ici que la question qui nous intéresse, cette appétence pour la dissémination sur le web témoigne d'une utilisation des ressources électroniques qui ne se réduit donc plus strictement au téléchargement ou à la consultation, et dont certains outils commencent déjà à rendre compte. Pour l'heure, ces outils[250] qu'on rangera sous la bannière d'Altmetrics[251], ont pour fonction première de proposer une alternative au facteur d'impact. Ils s'appuient pour cela sur les données issues des outils du web social (*Twitter*), de partage de signets (*Delicious*) et de citations (*CiteULike*) ou encore des outils de collaboration (*Mendeley*). Ces données sont ensuite agrégées et mises en forme[252]. Mais comme le souligne Fin Galligan dans un post du *Swets blog* consacré à Altmetrics[253], cette nouvelle conception des métriques d'utilisation, qui n'en est qu'à son avènement, a la souplesse suffisante pour pouvoir être adaptée à l'univers et aux besoins des bibliothèques.

À défaut de pouvoir pleinement implémenter un environnement 2.0 des ressources électroniques, les bibliothèques ont donc dès aujourd'hui l'opportunité de développer des outils de mesure de l'utilisation des ressources électroniques qui soient élargis à leur impact et fonction de leur dissémination sur la toile. Elles pourront ainsi à la fois mieux piloter leur politique, en appréhender l'impact et témoigner d'un retour sur investissement supplémentaire. Ce constat d'une opportunité à saisir est d'ailleurs partagé par les responsables de COUNTER, comme en témoigne le programme d'un séminaire récemment organisé autour du projet : « La manière dont les revues électroniques sont structurées et utilisées a changé de façon significative dans la dernière décennie. Nous devons nous demander si les statistiques d'utilisation de type COUNTER donnent encore une idée précise de l'usage actuel des revues électroniques. Après tout, les chercheurs ont investi l'univers des blogs et de *Twitter*. Ne devrait-on pas aller au-delà des notions de téléchargement ou de recherche et mesurer aussi ces nouvelles formes d'activité ? »[254].

---

[248] VOGEL, Johanna. *Médiation numérique* […], *op. cit.*, p. 27.

[249] Voir ERTZSCHEID, Olivier. « Science 2.0 […] », *loc.cit.*, p. 246-257.

[250] Pour un panorama rapide de ces outils, on se reportera à : ALTMETRICS. *Tools*. [En ligne] http://altmetrics.org/tools/ [Consulté le 20 décembre 2012].

[251] Voir en particulier : ALTMETRICS. *Altmetrics : a manifesto*. [En ligne]

http://altmetrics.org/manifesto/ [Consulté le 20 décembre 2012].

[252] Pour un exemple de l'exploitation de ces données, voir : ALTMETRIC. *The Altmetric Explorer*. [En ligne] http://www.altmetric.com/aboutexplorer.php [Consulté le 20 décembre 2012].

[253] GALLIGAN, Fin. « Altmetrics for Librarians and Institutions. Part II: Librarians and the benefits of Altmetrics », *Swets blog*, 31 Août 2012. [En ligne] http://www.swets.com/blog/altmetrics-for-librarians-and-institutions-part-ii#.UNjLPayCbKc [Consulté le 20 décembre 2012].

[254] ANNUAL CHARLESTON CONFERENCE ISSUES IN BOOK AND SERIAL ACQUISITION. *Afternoon Preconference : COUNTER at 10: Evolving Measures of Journal Impact, Value and Utility : [summary], november 7th 2012*. [En ligne]

(cc) BY-NC-ND

CONCLUSION

Dans un rapport[255] qui encore aujourd'hui fait date, Sabine Barral a dès 2007 posé en termes clairs les enjeux, pour les tutelles comme pour les établissements, d'un pilotage des ressources électroniques appuyé sur des indicateurs d'usage. Il s'agissait alors de se convertir à un pilotage par la performance et, dans un contexte de fort accroissement des dépenses, de disposer d'outils pour construire une politique documentaire, définir une stratégie appropriée de négociation des abonnements, évaluer l'intérêt des ressources acquises et au final rendre compte devant les tutelles d'un retour sur investissement. Dans ce même rapport, S. Barral insistait également sur le fait que la « méthode de capture des données d'usage détermine la nature des indicateurs pouvant être calculés »[256] et, après en avoir présenté les qualités et limites, elle proposait au final de faire reposer ces indicateurs sur la mesure locale de l'utilisation plutôt que sur les statistiques des fournisseurs.

Aujourd'hui, les enjeux sont identiques ; en revanche, en matière de mesure, il n'est plus vraiment d'alternative à trancher. Quand bien même il n'est pas porté par les organisations internationales, en particulier l'ISO, dont cela devrait être le rôle, le *Code des bonnes pratiques* est dans les faits devenu la norme internationale de mesure de l'utilisation des ressources électroniques.

On peut à l'envi regretter que le *Code des bonnes pratiques* n'ait pas été plus largement adopté par les fournisseurs de ressources en LSH/SHS et ne concerne pas plus de ressources francophones. On peut déplorer par là même qu'il n'ait pas permis aux établissements de concentrer leurs moyens sur l'exploitation plutôt que sur la collecte des données d'utilisation. On peut souligner que les rapports COUNTER comptabilisent de manière assez fruste des requêtes sur les plateformes des fournisseurs, plutôt qu'ils ne qualifient l'utilisation des bouquets auxquels les établissements ont souscrits. On peut émettre un certain nombre de réserves quant aux indicateurs que les établissements s'attachent à construire sur la base de ces rapports d'utilisation. Il n'en demeure pas moins qu'il n'existe pas, aujourd'hui, d'alternative crédible aux standards statistiques proposés par COUNTER. Le *Code des bonnes pratiques* est désormais une valeur étalon, au point que ses standards ont également été adoptés dans le cadre la collecte et de l'analyse locales des données d'utilisation.

Ce constat fait, deux questions restent posées : comment communiquer autour des biais et limites des statistiques d'utilisation ? Comment éventuellement en atténuer les effets et contourner les difficultés afférentes à l'implémentation par les fournisseurs comme par les établissements du *Code des bonnes pratiques* ?

A ces questions, les établissements de l'ESR français apportent une réponse essentiellement pragmatique : faute de pouvoir disposer pour toutes leurs ressources de mesures (et donc d'indicateurs) pleinement fiables, homogènes et

---

http://2012charlestonconference.sched.org/event/ae546e7761bfa8e50d2c251679213590#.UNjaiayCbKc [Consulté le 20 décembre 2012] (Traduction de l'auteur).

[255] BARRAL, Sabine. *Mission Indicateurs d'usage des ressources électroniques : rapport final*, mars 2007. [En ligne] https://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/electro/mission_barral.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

[256] *Ibid*., p. 13.

(cc) BY-NC-ND

parlantes, ils font des données d'utilisation un élément d'aide à la décision parmi d'autres à prendre en compte lors des arbitrages. Dans le cadre du contrôle de gestion, ils en font également un levier de leur communication auprès des tutelles. Plutôt que d'un pilotage par indicateurs d'utilisation, on parlera donc plutôt d'un pilotage politique des ressources électroniques.

Couperin, qui est en France le principal relai de COUNTER, et son Groupe de Travail sur les Statistiques d'Utilisation, qui est le levier de la diffusion du *Code des bonnes pratiques* et de son appropriation par les établissements documentaires, apportent à ces questions une réponse essentiellement technique, voire techniciste, dont les chantiers MESURE et ezPAARSE/AnalogIST sont l'incarnation. Au-delà de la question des outils, Sabine Barral faisait pourtant le constat d'un manque de culture statistique dans les SCD, dont il n'est pas certain qu'il ait été pleinement résorbé ces dernières années, ni que l'orientation technique adoptée par Couperin puisse contribuer à le compenser. Il est encore trop tôt pour juger de l'impact des projets MESURE et ezPAARSE sur l'appropriation par les professionnels du *Code des bonnes pratiques* et plus largement des statistiques d'utilisation. Mais justement parce les attendus en sont encore largement ouverts, il pourrait être pertinent de voir quel accompagnement pédagogique leur infrastructure technique pourrait permettre de mettre en place. Le portail AnalogIST, dont il est d'ores et déjà prévu qu'il repose sur des outils d'information et de communication, pourrait en particulier voir ses fonctions étendues : il pourrait alors devenir le lieu de dialogue et d'échange sur l'évaluation de l'utilisation des ressources électroniques, dont les professionnels en établissement semblent éprouver le besoin.

À la suite de la parution de la version 4 du *Code des bonnes pratiques* et de l'enquête auprès des membres du consortium, et avec en perspective l'articulation potentielle du portail MESURE avec les enquêtes nationales (ERE, ESGBU), le GTSU semble en passe de remplir les objectifs qui lui avaient été fixés initialement. Plus largement, le paysage des statistiques d'utilisation semble avoir atteint un point de stabilisation. Il pourrait dès lors être envisagé, sinon d'assigner de nouveaux objectifs à ce groupe de travail permanent, du moins d'en ouvrir le périmètre à des questions qui avaient été évoquées lors de sa création, comme l'évaluation des usages, le lobbying auprès des éditeurs français ou l'accompagnement pédagogique. Sur ce dernier point, du reste, la question est posée de savoir le rôle que pourraient jouer les organismes de formation initiale et continue dans le développement d'une culture statistique plus étendue et dans l'appropriation des outils de mesure de l'utilisation des ressources électroniques.

À plus long terme, et au-delà du rôle que Couperin ou les organismes de formation pourraient être amenés à jouer sur ces questions, une évolution des modalités d'évaluation de l'utilisation des ressources semble nécessaire. En marge de l'*open access* qui offrait déjà depuis quelques années un terrain alternatif de diffusion à la production scientifique, des outils qu'on rassemblera sous la dénomination de « 2.0 » sont actuellement en train d'enfoncer un nouveau coin dans le périmètre clos des ressources électroniques académiques onéreuses. Il est aujourd'hui difficile d'anticiper sur la direction que prendra ce mouvement, qui n'en est encore qu'à ses prémices. Il est certain néanmoins que définir l'utilisation des ressources électroniques comme un acte isolé et individuel de consultation ne rend plus vraiment compte des pratiques numériques actuelles et à venir. En ce sens, sans doute sera-t-il nécessaire d'en repasser par une évaluation large des usages numériques pour prendre la mesure de ces nouvelles formes d'utilisation.

(cc) BY-NC-ND

Sources

BAUDY, Laurent. *Bilan et présentations de la journée d'étude sur les statistiques / COUNTER 4 / JUF : [enquête de satisfaction]* [En ligne sur accès réservé, reproduit en Annexe 3] https://listes.couperin.org/sympa/arc/gtstat/2012-04/msg00000/Enqu__te_satisfaction_70.pdf

[Consulté le 14 décembre 2012].

BAUDY, Laurent. *Bilan et présentations de la journée d'étude sur les statistiques / COUNTER 4 / JUF : [message à la liste de diffusion du GTstat]*. [En ligne sur accès réservé] https://listes.couperin.org/sympa/arc/gtstat/2012-04/msg00000.html [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *Members*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/members.html [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. « Couperin rompt les négociations avec l'American chemical society », *News*, 7 novembre 2012. [En ligne] http://www.couperin.org/news/261-a-la-une/1027-couperin-rompt-les-negociations-avec-l-american-chemical-society [Consulté le 26 décembre 2012].

COUPERIN. *Création d'un groupe de travail sur les statistiques d'utilisation des ressources électroniques*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/annonce.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION. *CR1*. [En ligne]
http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/cr1.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION. *CR3*. [En ligne]
http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/cr3.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

DAWSON. *DawsonEra : listing of publishers partner France*. [En ligne]

http://www.dawson.fr/services/documents/dawsonera-ListingofPublisherPartners-France_006.pdf [Consulté le 30 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

EDP SCIENCES. *Présentation d'EDP Sciences*. [En ligne]

http://publications.edpsciences.org/index.php?option=com_content&view=article&id=306&Itemid=366&lang=fr [Consulté le 30 octobre 2012].

EPEF. *Ressources électroniques académiques : mesures & usages : Colloque international, Lille, 26 & 27 nov. 09 : interventions*. [En ligne]

http://epef.anr.free.fr/interventions-01.html [Consulté le 14 décembre 2012].

EX LIBRIS SFX. *SFX fo librarians* [En ligne]

http://www.exlibrisgroup.com/?catid={039F7CC2-68A2-4365-ADD8-39E7ABB4111B} [Consulté le 15 décembre 2012].

GALAUP, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012.

JISC. *COUNTER code of practice*. [En ligne]

http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/pals2/synthesis/standards/counter.aspx [Consulté le 14 décembre 2012].

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE. MISSION NUMÉRIQUE POUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. *Agimus : Application de Gestion des Indicateurs de Mesure des Usages et des Services*. [En ligne] http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Les_10_chantiers_2012/94/5/AGIMUS_212945.pdf [Consulté le 20 décembre 2012].

PORQUET, Thomas. *Mesure est en ligne : [message à la liste de diffusion du GTstat]*. [En ligne sur accès réservé]

https://listes.couperin.org/sympa/arc/gtstat/2012-12/msg00000.html [Consulté le 15 décembre 2012].

PROVOST, Paul-Emil. « Présentation Shibboleth ». *Journée de la Bibliothèque de recherche virtuelle québécoise (BRVQ), 8 septembre 2006*. [En ligne] http://www.couperin.org/IMG/pdf/Shibboleth.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

RCDR. « Le RCDR résilie son accord de licence nationale avec l'ACS », *Communiqués*, 26 novembre 2012. [En ligne]

http://www.crkn.ca/fr/communications/le-rcdr-resilie-son-accord-de-licence-nationale-avec-lacs [Consulté le 26 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

RODGERS, Jenica. «Walking away from the American Chemical Society », *Attempting elegance*, 12 septembre 2012. [En ligne] http://www.attemptingelegance.com/?p=1765 [Consulté le 26 décembre 2012].

SPRINGER. *SpringerLink*. [En ligne] http://link.springer.com/search?facet-content-type=%22Journal%22 [Consulté le 30 octobre 2012].

SWETS. *About ScholarlyStats*. [En ligne]

https://www.scholarlystats.com/sstats/default.htm

[Consulté le 15 décembre 2012].

UKSG. *About us*. [En ligne] http://www.uksg.org/about [Consulté le 14 décembre 2012].

UKSG. *UKSG usage statistics : course summary*. [En ligne] http://www.uksg.org/events/statistics [Consulté le 14 décembre 2012].

URFIST DE LYON. *Liste des publications [de Chérifa Boukacem-Zeghmouri*]. [En ligne]

http://urfist.univ-lyon1.fr/liste-des-publications-623606.kjsp?RH=1226673469108
[Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

Bibliographie & Webographie

GÉNÉRALITÉS

AFNOR. *Indicateurs de performance des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 11620*. La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2008.

AFNOR. *Statistiques internationales des bibliothèques : information et documentation : norme internationale ISO 2789*. La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2008.

CARBONE, Pierre. *Coûts, bénéfices et contraintes de la mutualisation des ressources électroniques : éléments de comparaison internationale et propositions*, octobre 2010. [En ligne]

http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/69/8/rapport_MRE_diffusion_159698.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

CARBONE, Pierre. *Optimisation des coûts de la documentation électronique dans les établissements d'enseignement supérieur et les organismes de recherche français*, décembre 2011. [En ligne] http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/88/5/Optimisation_des_couts_de_la_documentation_electronique_rapport_208885.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

CARBONE, Pierre, CAVALIER, François (dir.). *Les collections électroniques : une nouvelle politique documentaire*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2009.

CHARTRON, Ghislaine, EPRON, Benoît, MAHÉ, Annaïg (dir.). *Pratiques documentaires numériques à l'université : actes du colloque, Villeurbanne, 2 juillet 2009*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012.

CIBER, RESEARCH INFORMATION NETWORK. *E-journals : their use, value and impact : final report*, janvier 2011. [En ligne] http://www.rin.ac.uk/our-work/communicating-and-disseminating-research/e-journals-their-use-value-and-impact [Consulté le 14 décembre 2012].

DICO DU NET. *Fichiers log (log files)*. [En ligne]

http://www.dicodunet.com/definitions/hebergement/fichier-log.htm [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCIENTIFIC, TECHNICAL & MEDICAL PUBLISHERS. *The stm report : an overview of scientific and scholarly journal publishing*, septembre 2009. [En ligne]

http://www.stm-assoc.org/2009_10_13_MWC_STM_Report.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

JOUGUELET, Suzanne. *L'évaluation du numérique dans les bibliothèques françaises : rapport du Groupe de travail* Évaluation du numérique en bibliothèque *au Président de la Bibliothèque nationale de France*, septembre 2009. [En ligne] http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/104000149/0000.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

SALENÇON, Jean. *Rapport du comité IST – Information Scientifique et Technique*, mai 2008. [En ligne] http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000458/0000.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

SUTTER, Éric. *L'évaluation et les indicateurs de la performance des activités info-documentaires*. Paris : ADBS, 2006.

WIKIPÉDIA. *Audience d'un site web*. [En ligne]

http://fr.wikipedia.org/wiki/Audience_d%27un_site_Web

[Consulté le 14 décembre 2012].

MESURES ET INDICATEURS D'UTILISATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

BARRAL, Sabine. *Mission Indicateurs d'usage des ressources électroniques : rapport final*, mars 2007. [En ligne]

https://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/electro/mission_barral.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (dir.). *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages : actes du colloque "Ressources électroniques académiques : mesures & usages", Lille, 26-27 novembre 2009*. Paris : ADBS, 2010.

COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : Groupe de travail sur les statistiques d'utilisation des ressources électroniques*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/groupe-de-travail [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

FOURNIER, Thierry. « La consultation des documents électroniques : statistiques de fournisseurs et statistiques locales ». *Statistiques d'utilisation des ressources documentaires électroniques : recueil, analyse, interprétation : stage de formation continue ENSSIB, 13-15 mars 2012*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/stat.ppt [Consulté le 14 décembre 2012].

LOBET, Jean-Luc, CHARTRON, Ghislaine (dir.). *Évaluer l'utilisation de la collection électronique : l'exemple du SCD de Lyon 2*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2004. [En ligne] http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/lobet.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

MAFFRÉ DE LASTENS, Jean-Michel, GIAPPICONI, Thierry. *Développer des indicateurs de performance pour décrire les services et ressources électroniques dans les bibliothèques de recherche américaines : une étude du projet de l'Association of Research Libraries*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2001. [En ligne] http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/maffre.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

SCALABRE, Grégory, NOËL, Elilsabeth (dir.). *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2008. [En ligne]

http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/scalabre-dcb16.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

WOODWARD, Hazel. « COUNTER : a librarian's strategic view », *STM/COUNTER* Seminar, mars 2011. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/presentations/Hazel_Woodward.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER

Projet COUNTER

BOUKACEM, Chérifa, SCHÖPFEL, Joachim. « Statistiques d'utilisation des ressources électroniques : le projet COUNTER », *BBF*, 2005, n° 4. [En ligne] http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0062-001 [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *About COUNTER*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/index.html [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

COUNTER. *Counting Online Usage of Networked Electronic Resources*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/index.html [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *FAQs*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/faqs.html [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *News and activities*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/news.html [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *Organizational structure of COUNTER*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/Counter_Org_May_2012.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. *Statistiques d'utilisation : COUNTER*. [En ligne]

http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/counter [Consulté le 14 décembre 2012].

SHEPHERD, Peter. « COUNTER in context : where have we got to? Where are we going ? », *UK Serials Group annual conference*, Torquay, mars 2009. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/COUNTERBreakoutUKSG31March2009.ppt [Consulté le 14 décembre 2012].

SHEPHERD, Peter. « Usage data in the publishing world and an update on COUNTER », *Society for Scholarly Publishing 29th annual conference*, San Francisco, juin 2007. [En ligne] http://www.projectcounter.org/SSPJune_2007.ppt [Consulté le 14 décembre 2012].

SOMMER, David. « Whence COUNTER ? », *STM/COUNTER Seminar*, mars 2011. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/presentations/David_Sommer_1.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

Code des bonnes pratiques

COUNTER. *The Counter Code of Practice for Books and Reference Works : release 1*, mars 2006. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/cop/books/cop_books_ref.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *The Counter Code of Practice for E-resources : release 4*, avril 2012. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r4/COPR4.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

COUNTER. *The Counter Code of Practice for E-resources : release 4* : *Appendix E : Audit requirements and tests*, avril 2012. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r4/APPE.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *The Counter Code of Practice for Journals and Databases : release 1*, janvier 2003. [En ligne] http://www.projectcounter.org/codeofpractice.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *The Counter Code of Practice for Journals and Databases : release 2*, avril 2005. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/r2/COUNTER_COP_Release_2.pdf

[Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *The Counter Code of Practice for Journals and Databases : release 3*, août 2008. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r3/Release3D9.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *Introduction to release 4 of the COUNTER Code of practice for e-resources*, avril 2012. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r4/INTROR4.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. *Code de bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques version 4*, août 2012. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/copr4_fr.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. *Code de bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques version 4 : annexe A : glossaire de termes*, août 2012. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/appa_fr.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. *Code de bonnes pratiques COUNTER pour les ressources électroniques version 4 : annexe H : rapports d'utilisation optionnels supplémentaires*, août 2012. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/V4_FR/apph_fr.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. *Code de bonnes pratiques COUNTER pour les revues et les bases de données*, août 2008. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/counter_v3.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

SHEPHERD, Peter. « COUNTER : from conception to compliance », *Learned publishing*, vol. 16, n° 3, juillet 2003, p. 201-205.

Diffusion du Code des bonnes pratiques

BISHOP, Brian. « Springer's COUNTER experience », *STM/COUNTER Seminar*, mars 2011. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/presentations/Brian_Bishop.pdf

[Consulté le 14 décembre 2012].

BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa. SCHÖPFEL, Joachim. « Statistics usage by French academic libraries : a survey », *Learned publishing*, vol. 25, n° 4, octobre 2012, p. 271-278.

COUNTER. *Audit status of COUNTER release 1 compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/R1/R1Audit_Oct2012.pdf

[Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *Audit status of COUNTER release 3 compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/r3/R3Audit_Oct2012.pdf

[Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *Compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/compliantvendors.html

[Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *COUNTER compliance : a step-by-step guide for vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/documents/COUNTER_compliance_stepwise_guide.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *Register of COUNTER release 1 compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/R1/R1CV_Oct2012.pdf

[Consulté le 14 décembre 2012].

COUNTER. *Register of COUNTER release 3 compliant vendors*. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/r3/R3CV_Oct2012.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

COUPERIN. GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION. *Présentation des premiers résultats de l'enquête sur l'usage des statistiques d'utilisation des ressources numériques des membres Couperin*, novembre 2011. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/enquete_stat_couperin.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COX, Laura. « MPS librarian survey on usage statistics », *STM/COUNTER Seminar*, mars 2011. [En ligne]

http://www.projectcounter.org/documents/presentations/Laura_Cox.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

Lecture critique des rapports COUNTER

COUPERIN. GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION. *CR2*. [En ligne]
http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/cr2.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION. *Propositions COUNTER*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/GTSTATS/propositions_counter.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

COUPERIN. GROUPE DE TRAVAIL SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION. *Propositions COUNTER V2*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/propositions2.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

ROUGER, Dominique. *BIMPE : document de présentation*. [En ligne] http://bimpe.free.fr/bimpe_presentation.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

ROUGER, Dominique. « Don't let me be miss Understood ou Les bibliothécaires lisent-ils le COUNTER dans le chiffre ? », BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (dir.). *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages : actes du colloque "Ressources électroniques académiques : mesures & usages", Lille, 26-27 novembre 2009*. Paris : ADBS, 2010, p. 113-128.

ROUGER, Dominique. *Présentation de la pré V4*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/COUNTER/lecture_prv4_counter_dominique_rouger.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

ROUGER, Dominique. « Regard critique sur les statistiques "d'utilisation" de la documentation numérique », *Statistiques d'utilisation des ressources documentaires électroniques : recueil, analyse, interprétation : stage de formation continue ENSSIB, 13-15 mars 2012*.

SHEPHERD, PETER. *Improving the comparability of usage statistics and the implementation of unique article identifiers (Publisher Metadata and Interoperability Projects II) : Final Report*, mai 2006. [En ligne]

http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/COUNTER_Filter_Final_ReportV4.doc [Consulté le 14 décembre 2012].

Projet MESURE

COUPERIN. *Charte de l'adhérent Couperin*, mai 2010. [En ligne] http://www.couperin.org/component/content/article/234-couperin/presentation3/pres/adhesion18/670-charte-de-ladherent?highlight=YToxOntpOjA7czo2OiJjaGFydGUiO30 [Consulté le 15 décembre 2012].

COUPERIN. *JUSP*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/jusp [Consulté le 15 décembre 2012].

COUPERIN. *Mesure*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/mesure [Consulté le 15 décembre 2012].

COUPERIN. *Mutualisation et Évaluation des Statistiques d'Utilisation des Ressources Électroniques (MESURE) : [version Beta]*. [En ligne, accès réservé aux abonnés de la liste de diffusion du GTSU] http://mesure.couperin.org/index.html [Consulté le 15 décembre 2012].

DARAN, Henriette de. « Utiliser un outil commercial pour traiter ses statistiques d'utilisation : ScholarlyStats, Ustat », *Statistiques d'utilisation des ressources documentaires électroniques : recueil, analyse, interprétation : stage de formation continue ENSSIB, 13-15 mars 2012*.

JISC. *Journal Usage Statistics Portal (JUSP)*. [En ligne] http://jusp.mimas.ac.uk/ [Consulté le 15 décembre 2012].

JISC. *Journal Usage Statistics Portal (JUSP) : participants*. [En ligne] http://jusp.mimas.ac.uk/participants.html [Consulté le 15 décembre 2012].

NISO. *Standardized Usage Statistics Harvesting Initiative*. [En ligne] http://www.niso.org/workrooms/sushi/ [Consulté le 15décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

PORQUET, Thomas. « Le projet de portail Couperin pour le recueil, l'archivage et le traitement des statistiques d'usage (sur le modèle du JUSP) », *Journée d'étude sur les statistiques d'utilisation, Paris, 23 mars 2012*. [En ligne] http://www.couperin.org/images/stories/MESURE/thporquet-je-gtstat-23032012.pdf [Consulté le 15 décembre 2012].

MESURE LOCALE DE L'UTILISATION

Analyse de logs locaux

CHARBONNIER, François. *Recueil de données de statistiques au SCD Lyon 1 : documentation technique*. Lyon : SCD Université Lyon 1, 2007. [Reproduit partiellement en annexe 11 & 12 de] BARRAL, Sabine. *Mission Indicateurs d'usages des ressources électroniques : rapport final*, mars 2007. [En ligne]

https://www.sup.adc.education.fr/bib/Acti/electro/mission_barral.pdf [Consulté le 14 décembre 2012].

COLIN Magali, JOUNEAU, Thomas. « La production de statistiques locales au moyen de l'analyse des logs d'un reverse proxy : l'expérience de l'Inist-CNRS et le projet Lorrain », *Journée d'étude sur les statistiques d'utilisation, Paris, 23 mars 2012*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/JE_23_MARS_2012/couperin_inist.ppt [Consulté le 16 décembre 2012].

COLIN Magali, LAUNAY, Sonia, PETITJEAN, Sophie. « La connaissance des consultations : enjeux pour la politique d'acquisition des ressources électroniques du CNRS », *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, 2009/2 p. 105-122.

COLIN Magali, LECHAUDEL, Dominique. « Mesures de consultation des ressources électroniques des portails du CNRS : lien avec les utilisateurs », BOUKACEM-ZEGHMOURI, Chérifa (dir.). *L'information scientifique et technique dans l'univers numérique : mesures et usages : actes du colloque "Ressources électroniques académiques : mesures & usages", Lille, 26-27 novembre 2009*. Paris : ADBS, 2010, p. 129-144.

COLIN Magali, WEIL-MIKO, Christine. « Usage statistics at INIST », *9th Meeting of Southern European Libraries' Consortia (SELL)*, Izmir, 18-21 mai 2009. [En ligne]

http://www.heal-link.gr/SELL/2009/SELL%20-%20Collecting%20and%20Analyzing%20Usage%20Statistics%20+%20commentaires.ppt [Consulté le 16 décembre 2012].

DUY, Joanna, VAUGHAN, Liwen. « Usage data for electronic resources : a comparison between locally collected and vendor-provided statistics », *The Journal of academic librarianship*, 29 (1), janvier-février 2003, p. 16-22.

(cc) BY-NC-ND

PERRILLAT, Laurent. « Quantifier les usages de la documentation électronique : l'expérience des universités scientifiques de Grenoble », *Carrefour de l'IST, 15 novembre 2012*. [En ligne]

http://webcast.in2p3.fr/videos-quantifier_les_usages_de_la_documentation_electronique [Consulté le 16 décembre 2012].

Projet ezPAARSE / AnalogIST

COLIN, Magali, JOUNEAU, Thomas, PORQUET, Thomas. *Partenariat Couperin / INIST / UL pour le traitement de statistiques d'usage collectées localement : [présentation au GTSU, 2 juillet 2012]*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/AnalogIST/gtstats-ezpaarse-02072012.pdf [Consulté le 16 décembre 2012].

COUPERIN. *AnalogIST*. [En ligne] http://analogist.couperin.org/start [Consulté le 16 décembre 2012].

COUPERIN. *AnalogIST / ezPAARSE : pour le recueil, le traitement et l'analyse des fichiers logs recueillis localement*. [En ligne] http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/items/id/988-analogist-ezpaarse-recueil-traitement-et-analyse-des-statistiques-locales?cid=134:statistiques-dusage [Consulté le 16 décembre 2012].

COUPERIN. *ezPAARSE : la liste des fonctionnalités (product backlog)*. [En ligne]

http://www.couperin.org/images/stories/documents/Statistiques/AnalogIST/ezpaarse-product-backlog-120507.pdf [Consulté le 16 décembre 2012].

PORQUET, Thomas, GULLY, Stéphane. « Mesure des usages et présentation des projets MESURE et AnalogIST / ezPAARSE », *Carrefour de l'IST, 15 novembre 2012*. [En ligne]

http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/statistiques-dusage/download/2499/988/15 [Consulté le 16 décembre 2012].

OUTILS ALTERNATIFS D'ÉVALUATION DES USAGES

ALTMETRIC. *The Altmetric Explorer*. [En ligne]

http://www.altmetric.com/aboutexplorer.php [Consulté le 20 décembre 2012].

ALTMETRICS. *Altmetrics : a manifesto*. [En ligne] http://altmetrics.org/manifesto/ [Consulté le 20 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

ALTMETRICS. *Tools*. [En ligne] http://altmetrics.org/tools/ [Consulté le 20 décembre 2012].

ANNUAL CHARLESTON CONFERENCE ISSUES IN BOOK AND SERIAL ACQUISITION. *Afternoon Preconference : COUNTER at 10: Evolving Measures of Journal Impact, Value and Utility : [summary], november 7th 2012*. [En ligne] http://2012charlestonconference.sched.org/event/ae546e7761bfa8e50d2c251679213590#.UNjaiayCbKc [Consulté le 20 décembre 2012].

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. *MINES® for libraries : Measuring the Impact of Networked Electronic Services*. [En ligne]

http://www.minesforlibraries.org/about [Consulté le 20 décembre 2012].

BIBLIOPEDIA. *Bibliothèque 2.0*. [En ligne]

http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8que_2.0 [Consulté le 20 décembre 2012].

DAVIDSON, Catherine, KYRILLIDOU Martha. « The Value of Electronic Resources: Measuring the Impact of Networked Electronic Services (MINES for Libraries®) at the Ontario Council of University Libraries », *Research Library Issues: A Bimonthly Report from ARL, CNI, and SPARC*, n° 271, Août 2010, p. 41-47. [En ligne] http://www.arl.org/bm~doc/rli271-mines.pdf [Consulté le 20 décembre 2012].

ERTZSCHEID, Olivier. « Science 2.0 : renouveau de la recherche et/ou de l'échange scientifique », AMAR, Muriel, MESGUICH, Véronique. *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2012, p. 246-257.

GALLIGAN, Fin. « Altmetrics for Librarians and Institutions. Part II: Librarians and the benefits of Altmetrics », *Swets blog*, 31 Août 2012. [En ligne] http://www.swets.com/blog/altmetrics-for-librarians-and-institutions-part-ii#.UNjLPayCbKc [Consulté le 20 décembre 2012].

KYRILLIDOU Martha, OLSHEN, Toni, FRANKLIN, Brinley, PLUM, Terry. *MINES® for Libraries : Measuring the Impact of Networked Electronic Services and the Ontario Council of University Libraries' Scholars Portal, Final Report*. Washington (DC) : ARL, 2005. [En ligne]

http://www.libqual.org/documents/admin/FINAL%20REPORT_Jan26mk.pdf [Consulté le 20 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

MERCIER, Silvère. « Des bouquets aux acquisitions faites par les usagers, un nouvel équilibre à trouver, 5 ». *Bibliobsession*, 3 mars 2011. [En ligne] http://www.bibliobsession.net/2011/03/03/du-bouquet-aux-acquisitions-faites-par-les-usagers-un-equilibre-a-trouver/?doing_wp_cron=1356691654.0637500286102294921875 [Consulté le 20 décembre 2012].

VOGEL, Johanna, EPRON, Benoît (dir.). *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2011. [En ligne] http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49484 [Consulté le 20 décembre 2012].

(cc) BY-NC-ND

Table des annexes

ANNEXE 1 – COUNTER : ANALYSE DES REGISTRES DE CONFORMITÉ ET D'AUDIT DES FOURNISSEURS AGRÉÉS 100

RAPPORTS D'UTILISATION DÉLIVRÉS PAR LES FOURNISSEURS AGRÉÉS : 100

Rapports fournis par les éditeurs et diffuseurs de revues électroniques :..... 100

Rapports fournis par les éditeurs et diffuseurs de bases de données :..... 101

Rapports fournis par les éditeurs et diffuseurs d'e-books :..... 102

STATUT D'AUDIT DES FOURNISSEURS CONFORMES À COUNTER : 103

COUVERTURE DISCIPLINAIRE DES FOURNISSEURS AGRÉÉS COUNTER :..... 104

ANNEXE 2 – ENTRETIENS RÉALISÉS DANS LE CADRE DU MÉMOIRE 106

ANNEXE 3 – JOURNÉE D'ÉTUDE COUPERIN SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES, 23 MARS 2012 ENQUÊTE DE SATISFACTION 107

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 1 – COUNTER : ANALYSE DES REGISTRES DE CONFORMITÉ ET D'AUDIT DES FOURNISSEURS AGRÉÉS

RAPPORTS D'UTILISATION DÉLIVRÉS PAR LES FOURNISSEURS AGRÉÉS :

Le projet COUNTER publie sur son site[257] le registre des fournisseurs conformes à la version 3 du Code des bonnes pratiques des revues et des bases de données ou à la version 1 du Code des bonnes pratiques des e-books et des ouvrages de référence. Pour chaque éditeur ou diffuseur sont précisés les rapports conformes à COUNTER qui sont fournis. L'analyse détaillée de ces données permet de dresser le bilan des rapports qui sont effectivement[258] transmis aux établissements abonnés aux ressources de ces fournisseurs.

Rapports fournis par les éditeurs et diffuseurs de revues électroniques[259] :

	Nombre de fournisseurs délivrant ce rapport	Pourcentage de fournisseurs délivrant ce rapport
Rapports obligatoires		
JR1 : Nombre de requêtes réussies pour des articles en texte intégral par mois et par revue	131	100%
JR2 : Nombre de refus de connexion par mois et revue	14	11%
CR1 : Nombre de requêtes réussies par mois pour des articles de revues en texte intégral ou un chapitre de livre	110	81%

[257] COUNTER. *Compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/compliantvendors.html [Consulté le 23 octobre 2012].

[258] Les chiffres présentés ici sont à prendre avec une certaine précaution : en effet, les informations publiées sur le site du projet COUNTER concernant la conformité au *Code des bonnes pratiques* sont incomplètes. Certains membres de COUNTER, comme EDP sciences, LexisNexis pour sa partie anglo-saxonne ou encore JSTAGE, qui déclarent sur leur propre site leur conformité à COUNTER, ne sont pas mentionnés dans les registres tenus par l'équipe du projet.

[259] Source : COUNTER. *Register of COUNTER release 3 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r3/R3CV_Oct2012.pdf [Consulté le 28 octobre 2012]. Les rapports JR1a et JR5 servent essentiellement à mesure l'utilisation des archives, que tous les fournisseurs ne proposent pas. Il n'en a donc pas été tenu compte ici.

(cc) BY-NC-ND

Rapports optionnels		
JR3 : Nombre de requêtes d'items réussies et de refus de connexion par mois, par revue et par type de page	80	61%
JR4 : Nombre d'interrogations et de sessions par mois et par service	73	56%

Si le JR1 est bien fourni par tous les éditeurs et diffuseurs agréés par COUNTER, et si les rapports optionnels JR3 et JR4 le sont par plus de la moitié d'entre eux, le JR2, pourtant obligatoire, n'est effectivement proposé que par 11% des vendeurs. On note également que près de 20% des fournisseurs ne sont pas à même de procurer le rapport CR1 aux consortiums.

La conformité à COUNTER, dont c'est pourtant le rôle, ne suffit donc pas à garantir qu'un éditeur ou un intermédiaire soit dans la capacité de bien répondre à toutes les exigences du *Code des bonnes pratiques* en matière de statistiques d'utilisation des revues électroniques.

Rapports fournis par les éditeurs et diffuseurs de bases de données[260] :

	Nombre de fournisseurs délivrant ce rapport	**Pourcentage de fournisseurs délivrant ce rapport**
DB1 : Total des requêtes et des sessions par mois et par base de données	35	100%
DB2 : Nombre de refus de connexion par mois et base de données	15	43%
DB3 : Nombre total de requêtes et de sessions par mois et par service	27	77%
CR2 : Total des requêtes par mois et par base de données	17	49%

Un même constat peut être fait pour les fournisseurs de bases de données. Si l'ensemble des éditeurs et diffuseurs s'attachent à fournir le rapport DB1, moins de la moitié d'entre eux sont dans la capacité de transmettre le rapport DB2 ou le rapport consortial CR2, et seuls les trois quarts proposent le rapport DB3. Tous ces

[260] Source : COUNTER. *Register of COUNTER release 3 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r3/R3CV_Oct2012.pdf [Consulté le 28 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

rapports font pourtant partie des exigences auxquelles un fournisseur de base de données doit satisfaire pour obtenir son agrément COUNTER.

Rapports fournis par les éditeurs et diffuseurs d'e-books[261] :

	Nombre de fournisseurs délivrant ce rapport	Pourcentage de fournisseurs délivrant ce rapport
BR1 : Nombre de requêtes réussies de titres par mois et par titre	25	52%
BR2 : Nombre de requêtes réussies de parties de livres par mois et par titre	32	67%
BR3: Nombre de refus de connexion par mois et par titre	10	21%
BR4 : Nombre de refus de connexion par service et par titre	10	21%
BR5 : Total des recherches et des sessions par mois et par titre	5	10%
BR6 : Total des recherches et des sessions par mois et par service	27	56%

La capacité des éditeurs et des diffuseurs de livres électroniques à respecter les engagements auxquels les soumet leur agrément COUNTER est encore plus sujet à caution. Sur les six rapports obligatoires d'utilisation des livres électroniques, aucun n'est proposé par l'ensemble des fournisseurs. Seuls trois sont transmis à leurs clients par plus de la moitié d'entre eux. Pour les trois autres rapports, entre 10 et 20% seulement des éditeurs et des intermédiaires s'engagent à les transmettre à leurs clients.

On ne peut que constater que la conformité déclarée à COUNTER n'est pas une garantie pour les établissements de bénéficier de tous les rapports d'utilisation que le *Code des bonnes pratiques* invite les éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques à fournir. En dépit des objectifs déclarés du projet COUNTER, la possibilité pour les bibliothèques de mesurer et d'appréhender l'usage de leurs ressources électroniques dépend donc encore en grande partie des capacités, sinon du bon vouloir, des fournisseurs à délivrer les rapports d'utilisation adéquats.

[261] Source : COUNTER. *Register of COUNTER release 1 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/R1/R1CV_Oct2012.pdf [Consulté le 28 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

STATUT D'AUDIT DES FOURNISSEURS CONFORMES À COUNTER[262] :

Sur cette même page du projet COUNTER sont également listés les fournisseurs de ressources électroniques qui se sont soumis à la procédure d'audit. Ces registres permettent de se faire une idée de l'efficacité du contrôle qualité[263] opéré sur les rapports d'utilisation fournis à leurs clients par les éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques agréés par COUNTER.

	2010	2011	2012
Nombre de fournisseurs de revues et de bases de données déclarés conformes qui ne se sont pas soumis à la procédure d'audit	2	26	70
Pourcentage de fournisseurs de revues et de bases de données déclarés conformes qui ne se sont pas soumis à la procédure d'audit	2%	20%	50%
Nombre de fournisseurs de livres électroniques déclarés conformes qui ne se sont pas soumis à la procédure d'audit	0	22	41
Pourcentage de fournisseurs de livres électroniques déclarés conformes qui ne se sont pas soumis à la procédure d'audit	0%	55%	85%

Depuis la mise en place de la procédure d'audit en 2009, le nombre de fournisseurs qui ont échoué à passer ce test ou même qui ne s'y sont purement et simplement pas soumis n'a cessé d'augmenter. En 2010, leur nombre est négligeable. En 2011, 20% des éditeurs et diffuseurs agréés de revues électroniques ou de bases de données et 55% des fournisseurs de livres électroniques sont concernés. En 2012, ils sont respectivement 50% et 85% à ne pas avoir répondu à cette exigence forte de COUNTER. Un éditeur aussi important que Taylor & Francis Online n'a même jamais passé d'audit depuis l'obtention de son agrément.

Paradoxalement, ce manquement à l'une des règles fondamentales du *Code des bonnes pratiques* est resté sans conséquence : alors même que l'audit a pour vocation de garantir la livraison durable et systématique des rapports d'utilisation et de créer une sorte de contrat de confiance entre les bibliothèques et les fournisseurs, le fait ne pas s'être soumis à ce contrôle n'empêche pas les éditeurs

[262] Sources :

- COUNTER. *Audit status of COUNTER release 3 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r3/R3Audit_Oct2012.pdf [Consulté le 29 octobre 2012]

- COUNTER. *Audit status of COUNTER release 1 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/R1/R1Audit_Oct2012.pdf [Consulté le 29 octobre 2012]

[263] Notons tout de même que la dernière mise à jour des registres d'audit date d'octobre 2012. Les éditeurs et diffuseurs ont encore plusieurs mois devant eux pour se soumettre à la procédure d'audit qui leur permettra de continuer à être agréés par COUNTER.

(cc) BY-NC-ND

et les diffuseurs concernés de figurer dans les registres de conformité à COUNTER.

Il est certes tout à fait possible que ces éditeurs et diffuseurs de ressources électroniques, bien qu'ils ne se soient pas soumis à la procédure d'audit, continuent de répondre aux exigences du *Code des bonnes pratiques* et délivrent à leurs clients des rapports en bonne et due forme. Mais les bibliothèques qui souhaitent s'abonner aux ressources de ces fournisseurs ne peuvent, en dépit de l'agrément COUNTER, en avoir la garantie. Quant à celles qui sont d'ores et déjà abonnées à ces ressources, elles ne peuvent être assurées de bénéficier durablement des rapports d'utilisation qui leur servent à évaluer l'usage qui en est fait. Au final, l'agrément COUNTER est donc moins contraignant dans les faits qu'il ne l'était sur le papier. Il semble en outre perdre de son efficacité à mesure que les années passent.

COUVERTURE DISCIPLINAIRE DES FOURNISSEURS AGRÉÉS COUNTER[264] :

Le projet COUNTER publie sur son site le registre des fournisseurs conformes à la version 3 *Code des bonnes pratiques des revues et des bases de données* ou à la version 1 du *Code des bonnes pratiques des e-books et des ouvrages de référence*. En mettant ces informations en regard avec celles trouvées sur le site web de ces fournisseurs, il est possible de dresser un bilan[265] de la couverture disciplinaire offerte par les éditeurs et diffuseurs qui ont obtenu le label COUNTER.

	Revues	Bases de données	E-books et ouvrages de référence	Moyenne tous types de ressource confondus
Nombre de fournisseurs de ressources en STM	116	27	34	79%
Pourcentage de fournisseurs de ressources en STM	88%	77%	71%	

[264] Sources :

- COUNTER. *Register of COUNTER release 3 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/r3/R3CV_Oct2012.pdf [Consulté le 28 octobre 2012]

- COUNTER. *Register of COUNTER release 1 compliant vendors*. [En ligne] http://www.projectcounter.org/R1/R1CV_Oct2012.pdf [Consulté le 28 octobre 2012]

- Sites web des fournisseurs listés dans les registres de conformité.

[265] On soulignera de nouveau que ces chiffres sont lacunaires et à prendre avec précaution. Certains des « vendors » déclarés conformes à COUNTER fournissent des solutions logicielles pour l'hébergement et la diffusion de ressources électroniques ou pour le *reporting*, mais ne publient pas toujours d'informations sur les éditeurs avec lesquels ils travaillent ou sur les ressources auxquels ils donnent accès. Il n'en reste pas moins que les tendances qui ressortent de ce tableau sont suffisamment franches, pour que les conclusions que nous en tirons puissent être maintenues.

(cc) BY-NC-ND

Nombre de fournisseurs de ressources en LSH/SHS	46	23	25	51%
Pourcentage de fournisseurs de ressources en LSH/SHS	35%	66%	52%	

Il existe une véritable prévalence des ressources en science, technique et médecine (STM) chez les fournisseurs déclarés conformes au *Code des bonnes pratiques*. En moyenne, les fournisseurs agréés COUNTER sont 79% à proposer des ressources en STM, et seulement 51% à donner accès à de la documentation relevant des humanités et des sciences sociales.

En toute logique, cette prime aux sciences dures est moins nette chez les fournisseurs de bases de données ou de livres électroniques : ces deux types de ressources sont des outils privilégiés de l'enseignement supérieur et de la recherche dans le domaine des lettres, sciences humaines et sciences sociales. Il n'en reste pas moins que les fournisseurs de bases de données et de livres électroniques en STM se sont jusqu'à présent plus largement convertis aux exigences du *Code des bonnes pratiques*.

Mais c'est surtout dans le domaine des revues électroniques que la prévalence des fournisseurs spécialisés dans les STM est visible : 88% des éditeurs et diffuseurs « COUNTER compliant » proposent des ressources de ce type en STM, alors qu'ils ne sont que 35% à proposer des ressources en LSH/SHS.

Cette couverture disciplinaire des fournisseurs qui s'engagent à délivrer des rapports d'utilisation COUNTER est un reflet assez exact du paysage éditorial des ressources électroniques. À titre de comparaison, on rappellera que sur les 9360 revues dépouillées par la *Journal citation database* de Thomson Reuters, 32% relève des Lettres, Sciences Humaines et Sciences sociales et 68% des STM[266].

Il n'en reste pas moins que cette dissymétrie a pour conséquence que dans les bibliothèques spécialisées en LSH/SHS, la possibilité d'obtenir des rapports d'utilisation des ressources électroniques conformes à COUNTER est plus rare. En d'autres termes, l'hétérogénéité des données d'utilisation à laquelle le projet COUNTER avait pour objectif de mettre un terme persiste dans ces établissements, et rend l'évaluation de l'usage des ressources toujours aussi lourde et complexe.

[266] Source : INTERNATIONAL ASSOCIATION OF SCIENTIFIC, TECHNICAL & MEDICAL PUBLISHERS. *The stm report : an overview of scientific and scholarly journal publishing*, septembre 2009, p. 18. [En ligne] http://www.stm-assoc.org/2009_10_13_MWC_STM_Report.pdf [Consulté le 28 octobre 2012].

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 2 – ENTRETIENS RÉALISÉS DANS LE CADRE DU MÉMOIRE

ENTRETIEN AVEC THIERRY FOURNIER : responsable de la documentation électronique du SCD de l'université Rennes 1 et animateur du groupe de travail sur les statistiques d'utilisation (GTSU) de Couperin – *Villeurbanne, 21 mai 2012*

ENTRETIEN AVEC CHRISTOPHE PION ET NATACHA LECLERCQ : respectivement directeur adjoint et responsable du service Bibliothèque et Services en ligne (BibSel), et responsable de la documentation électronique du SCD de l'université Paris Diderot – *Paris, 7 juin 2012*

ENTRETIEN AVEC CHÉRIFA BOUKACEM-ZEGHMOURI : maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'université Claude Bernard Lyon 1 et co-directrice de l'URFIST de Lyon – *Lyon, 15 juin 2012*

ENTRETIEN AVEC NADINE DELCARMINE, HÉLOÏSE FAIVRE-JUPILE ET GAËLLE DENNI : respectivement directrice adjointe, responsable des collections numériques et responsable de la mission indicateurs du SICD 2 des universités Pierre-Mendès-France et Stendhal – *Grenoble, 10 juillet 2012*

ENTRETIEN AVEC DOMINIQUE ROUGER : chargé de l'accès à la documentation numérique au SCD de l'université Jean-Monnet – *Saint-Etienne, 19 juillet 2012*

COURRIEL DE CHRISTINE MUSSO : directrice adjointe du SICD 1 de l'université Joseph Fourier et de l'INP Grenoble – *29 août 2012*

ENTRETIEN AVEC MONIQUE JOLY : directrice de Doc'INSA Lyon et responsable du département Études & prospectives de Couperin – *Villeurbanne, 30 août 2012*

ENTRETIEN AVEC THOMAS PORQUET : ingénieur du département Études & prospectives de Couperin – *Paris, 14 septembre 2012*

ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE AVEC DOMINIQUE LECHAUDEL : ingénieur au pôle Systèmes d'information de l'INIST – CNRS et chef de projet ezPAARSE – *Lyon, 14 décembre 2012*

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 3 – JOURNÉE D'ÉTUDE COUPERIN SUR LES STATISTIQUES D'UTILISATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES, 23 MARS 2012

ENQUÊTE DE SATISFACTION[267]

1. Veuillez évaluer cet événement en fonction des aspects suivants :

	Excellent	Au dessus de la moyenne	Moyen	En dessous de la moyenne	Faible	Rating Average	Response Count
Agenda global	**63,0% (36)**	42,4% (28)	4,5% (3)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,52	66
Communication pour annoncer la journée	39,1% (27)	**40,8% (28)**	18,8% (13)	0,0% (0)	1,4% (1)	1,84	69
Accueil	**62,8% (38)**	41,2% (28)	5,9% (4)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,53	68
Durée de la journée	**63,8% (37)**	33,3% (23)	11,6% (8)	1,4% (1)	0,0% (0)	1,61	69
Déroulement de la journée	**64,4% (37)**	39,7% (27)	5,9% (4)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,51	68
Durée des interventions	**84,7% (44)**	30,9% (21)	4,4% (3)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,40	68
Intervenants principaux	**65,7% (38)**	38,6% (27)	5,7% (4)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,50	70
Présentations d'information	38,8% (26)	**66,2% (37)**	4,5% (3)	0,0% (0)	1,5% (1)	1,70	67
Opportunités de créer des contacts	16,2% (11)	17,6% (12)	**58,8% (40)**	4,4% (3)	2,9% (2)	2,60	68
Situation et lieu de l'événement	**62,2% (38)**	40,6% (28)	2,9% (2)	2,9% (2)	1,4% (1)	1,61	69
Petit déjeuner servi à l'événement	**60,8% (32)**	39,7% (25)	7,9% (5)	0,0% (0)	1,6% (1)	1,62	63
					answered question		70
					skipped question		0

[267] Nous remercions Thierry Fournier et André Dazy du GTSU Couperin de nous avoir donné l'autorisation de publier les résultats de cette enquête de satisfaction.

BY-NC-ND

Q2. Qu'avez-vous apprécié le plus à propos de cet événement ?		
1	Clarification sur les évolutions des normes Counter et Exemples d'exploitation des chiffres Coutner	Apr 4, 2012 11:40 AM
2	- Présentation des résultats de l'enquête Couperin sur les statistiques de consultations des RE - La nouvelle version de la norme COUNTER (dont JUF) -La présentation du portail "MESURE"	Apr 4, 2012 8:46 AM
3	Présentation de COUNTER Statistiques de consultation des ressources électroniques quelle réalité dans les BU ?	Apr 3, 2012 7:20 AM
4	L'intervention de Cherifa Boukacem et de Peter Shepherd	Apr 3, 2012 1:46 AM
5	la mise en perspective "Etat des lieux" / projets	Mar 30, 2012 7:59 AM
6	La qualité des apports et des travaux réalisés. L'effort de clarté.	Mar 30, 2012 1:09 AM
7	counter statistiques	Mar 29, 2012 4:39 AM
8	la vision prospective / statistiques de RE, activité nécessaire mais fastidieuse - importance de partager les pratiques et de suivre les évolutions	Mar 29, 2012 1:39 AM
9	Présentation des outils utilisés par l'INIST	Mar 29, 2012 1:37 AM
10	Intervention sur Counter 4	Mar 28, 2012 7:09 AM
11	La qualité des intervenants	Mar 28, 2012 6:24 AM
12	Interventions précises et structurées	Mar 27, 2012 8:52 AM
13	Intérêt des présentations et équilibre entre matin et après-midi	Mar 27, 2012 8:38 AM
14	pouvoir me tenir au courant de l'évolution des enquêtes statistiques au niveau national et international; me rendre compte des difficultés rencontrées par d'autres collègues pour relativer la situation de ma BU tout en sachant que nous devons aller de l'avant	Mar 27, 2012 5:49 AM
15	Analyse réponse au questionnaire sur les stats. utilisation des ressources électroniques. Counter V4 Jusp (français)	Mar 27, 2012 4:26 AM
16	Contenu des interventions	Mar 27, 2012 3:02 AM
17	la qualité des intervenants	Mar 27, 2012 1:35 AM
18	Le sentiment de ne pas être seule à ne pas m'en sortir avec la documentation numérique en général et avec les stats en particulier.	Mar 27, 2012 1:14 AM
19	Interventions de Peter Sheperd, Thomas Porquet et Magali Colin	Mar 27, 2012 12:47 AM
20	Les interventions proposées	Mar 27, 2012 12:43 AM
21	l'intervention de P. Shepherd et la présentation des projets l'après-midi	Mar 27, 2012 12:36 AM
22	Les informations délivrées par l'ensemble des interventions.	Mar 27, 2012 12:31 AM
23	la matinée dediée à des presentations générales et l'après-midi aux expériences concrètes	Mar 27, 2012 12:23 AM
24	Présentation du Counter 4	Mar 26, 2012 11:44 PM

(cc) BY-NC-ND

Q2. Qu'avez-vous apprécié le plus à propos de cet événement ?		
25	diversité des interventions (bilan de l'existant et évolutions, projets)	Mar 26, 2012 11:13 PM
26	La présentation des premiers résultats de l'enquête sur l'usage des ressources électroniques par le GTStats	Mar 26, 2012 2:19 PM
27	La qualité et la variété des présentations, souvent très concrètes.	Mar 26, 2012 9:37 AM
28	le retour d'expériences (présentations de l'après-midi)	Mar 26, 2012 8:52 AM
29	Présentation du projet MESURE	Mar 26, 2012 8:33 AM
30	ces questions sont encore relativement nouvelles pour moi, c'était l'opportunité de me familiariser avec les problématiques actuelles et d'en apprendre plus sur les projets en cours	Mar 26, 2012 8:11 AM
31	La bonne synthèse sur un sujet ardu	Mar 26, 2012 8:09 AM
32	Toutes les interventions étaient de très bonnes qualités.	Mar 26, 2012 7:49 AM
33	les interventions de Peter Sheperd, Thomas Porquet et Magali Colin qui donne des pistes intéressante spour nos pratiques locales.	Mar 26, 2012 7:37 AM
34	Le lien entre la théorie ou technique avec les préoccupations et difficultés de terrain	Mar 26, 2012 7:30 AM
35	Synthèses claires ; prospectives et améliorations à venir pour le moissonnage et la production des statistiques.	Mar 26, 2012 7:29 AM
36	Présentation des résultats de l'enquête, présentation de counter	Mar 26, 2012 7:28 AM
37	Présentations d'information	Mar 26, 2012 7:16 AM
38	La communication de Peter Shepherd (motivation de mon déplacement)	Mar 26, 2012 7:15 AM
39	Communications courtes et resserrées pour une journée variée	Mar 26, 2012 7:14 AM
40	Démonstrations concrètes	Mar 26, 2012 7:13 AM
41	Les 2 interventions de l'après-midi qui étaient plus concrètes	Mar 26, 2012 7:12 AM
42	Les perspectives dessinées par Peter Shepherd (notamment en ce qui concerne PIRUS et l'Usage Factor)	Mar 26, 2012 7:11 AM
43	Très bonne gestion du temps de chaque intervenant.	Mar 26, 2012 7:11 AM
44	Grande qualité d'information. Grande clarté des intervenants.	Mar 26, 2012 7:10 AM
45	Démonstrations concrètes	Mar 26, 2012 7:09 AM
46	les perspectives qu'elle ouvre même si elles sont lointaines	Mar 26, 2012 7:06 AM
47	La bonne qualité des interventions	Mar 26, 2012 7:06 AM

(cc) BY-NC-ND

Q3. Avez-vous des suggestions pour améliorer cet événement ?		
1	Avoir une fréquence au moins annuelle sur ce sujet	Apr 4, 2012 11:40 AM
2	Intervention sur Counter 4 - c'était très intéressant mais l'intervenant ne faisait aucun effort pour faciliter la compréhension de ses propos.	Mar 28, 2012 7:09 AM
3	1ère intervention : partie théorique sur méthodologie d'enquête était un peu longue à mon avis car l'auditoire n'est pas fait de spécialistes d'enquêtes mais de bibliothécaires. C'était les résultats qui m'intéressaient.	Mar 27, 2012 5:49 AM
4	entrer plus rapidement dans le vif du sujet (normalement ça s'adressait à des spécialistes) et organiser des ateliers sur différents aspects de la problématique	Mar 27, 2012 12:36 AM
5	Un regret : la difficulté d'une discussion avec la salle (emploi du temps serré, questions ne trouvant pas de répondant, ...)	Mar 27, 2012 12:31 AM
6	Pouvoir plus de temps pour discuter avec les collègues que nous voyons rarement sur cette question qui occupe beaucoup de notre temps	Mar 26, 2012 2:19 PM
7	L'absence de moment de déjeuner commun, ou de pause dans l'après-midi, a rendu difficile les discussions informelles ou les prises de contact entre collègues au cours de la journée.	Mar 26, 2012 9:37 AM
8	Cela ne m'aurait pas dérangé qu'il y ait d'avantages d 'intervention pouvant être très concrètes	Mar 26, 2012 8:25 AM
9	si la durée des interventions était bien calibrée, je regrette que la journée ait été aussi courte, une ou deux interventions supplémentaires auraient permis de mieux "rentabiliser" le déplacement, ou bien clore la journée par des petits groupes de discussion thématiques pour échanger entre nous?	Mar 26, 2012 8:11 AM
10	Prévoir l'intervention d'un éditeur pour qu'il expose son point de vue	Mar 26, 2012 8:09 AM
11	RAS	Mar 26, 2012 7:49 AM
12	Obtenir le wifi, ce qui bloque un peu les rencontres autour de la journée, pas de Live-tweet possible.	Mar 26, 2012 7:37 AM
13	Un regret : que n'ait pas été articulé plus explicitement la complémentarité/"concurrence" entre la plateforme de recueil de stats produites par des fournisseurs et le traitement des logs ezproxy, stats produites par les clients...	Mar 26, 2012 7:29 AM
14	Traduction de l'intervention en anglais	Mar 26, 2012 7:28 AM
15	Absence de wifi regrettable	Mar 26, 2012 7:18 AM
16	Plusieurs interventions auraient gagné à être resserrées (C. Boukacem et M. Colin / T. Jouneau en particulier).	Mar 26, 2012 7:15 AM
17	assurer les traductions en anglais	Mar 26, 2012 7:13 AM
18	Ce n'est pas de votre ressort, mais l'absence de wifi s'est faite cruellement ressentir	Mar 26, 2012 7:13 AM
19	wifi !	Mar 26, 2012 7:11 AM
20	Non	Mar 26, 2012 7:11 AM

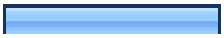
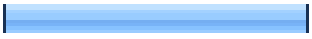
(cc) BY-NC-ND

4. Quel a été votre intérêt pour ces sujets ?

	Faible intérêt	Intérêt moyen	Intérêt	Grand intérêt	Rating Average	Response Count
Présentation du groupe de travail sur les statistiques d'utilisation des ressources électroniques de Couperin (Thierry Fournier)	0,0% (0)	13,8% (9)	**68,8% (37)**	29,2% (19)	3,15	65
Statistiques de consultation des ressources électroniques, quelle réalité dans les BU ? (Chérifa Boukacem)	10,1% (7)	11,6% (8)	31,9% (22)	**46,4% (32)**	3,14	69
Présentation de COUNTER (Laurent Blaudy)	2,9% (2)	17,6% (12)	**60,0% (34)**	29,4% (20)	3,06	68
La version 4 du Code de bonnes pratiques COUNTER (Peter Shepherd)	1,5% (1)	7,4% (5)	33,8% (23)	**67,4% (38)**	3,47	68
Créer un portail de recueil, d'archivage et de traitement des statistiques éditeurs (Thomas Porquet)	3,0% (2)	1,5% (1)	33,3% (22)	**82,1% (41)**	3,55	66
La production de statistiques locales au moyen de l'analyse des logs d'un reverse proxy (Magali Colin ; Thomas Jouneau)	2,9% (2)	10,3% (7)	38,2% (26)	**48,6% (33)**	3,32	68
				Autre (veuillez préciser)		2
				answered question		**70**
				skipped question		**0**

(cc) BY-NC-ND

5. Quel serait votre intérêt pour une journée d'étude annuelle (ou bisannuelle) sur les statistiques ?

		Responce Percent	Responce Count
Aucun intérêt		0,0%	0
Faible intérêt		1,4%	1
Intérêt moyen		8,6%	6
Intérêt		37,1%	26
Grand Intérêt		52,8%	37
		answered question	70
		skipped question	0

BY-NC-ND

Q6. Ajoutez ici tout commentaire supplémentaire concernant cet événement, ou vos idées pour les événements futurs.		
1	Le fait que cela se déroule à Paris : plus central que lorsque c'était sur Lille. Merci encore pour cette journée	Apr 4, 2012 11:40 AM
2	Les statistiques de consultation des ressources électroniques est très utile pour connaître l'utilisation de ces ressources auxquelles nous nous abonnons et un outil précieux d'évaluation pour la politique documentaire de la bibliothèque à venir	Apr 3, 2012 7:20 AM
3	Merci pour ces contenus riches	Mar 30, 2012 7:59 AM
4	Merci - c'etait genial.	Mar 29, 2012 4:39 AM
5	refaire une enquête mi-2013 pour mesurer l'évolution et ensuite organiser une journée pour présenter les avancées	Mar 29, 2012 1:39 AM
6	Difficulté de comprendre une intervention en anglais basée sur un vocabulaire assez technique	Mar 28, 2012 6:18 AM
7	1 journée ou 1/2 journée car cela n'est pas la longueur qui fait l'intérêt mais la qualité des interventions, difficile exercice bien entendu	Mar 27, 2012 5:49 AM
8	C'était utile pour me mettre au courant.	Mar 27, 2012 3:02 AM
9	Une journée d'études annuelle ou bisannuelle sur les statistiques à condition que ce soit pour proposer des solutions ou des retours d'expérience.	Mar 27, 2012 1:14 AM
10	Les pages web Couperin sont très riches et très bien faites. Pourquoi ne pas prendre appui davantage sur celles-ci comme pré-requis afin d'entrer plus rapidement dans le vif du sujet ?	Mar 27, 2012 12:36 AM
11	ce qui m'intéresse tout particulièrement : - explications très concrètes du mode de calcul COUNTER - communication sur les projets qui pourront mutualiser le travail sur les stat - création d'outil commun de sélection, d'analyse et de comparaison des stat de consommation J'ai trouvé intéressant que la complexité de cette tache soit expliqué aux responsables de bibliothèques : mais ils n'étaient pas tous là. Le retour sur l'enquête confortait nos hypothèses. Et après, que faisons-nous pour aller plus loin ? QUel modèle de rapport d'analyse de stat pouvons-nous construire ?	Mar 26, 2012 8:25 AM
12	N'étant pas informaticienne, je dois avouer que les considérations techniques m'ont plutôt échappé, et si j'ai trouvé intéressante la dernière présentation, je ne suis pas sûre d'avoir tout saisi.	Mar 26, 2012 8:11 AM
13	Merci! P.S. : attention à la compatibilité des format ".ppt / ".odp :-)	Mar 26, 2012 7:29 AM
14	L'intervention de Magali Colin aurait mérité d'être plus longue et plus détaillée.	Mar 26, 2012 7:24 AM
15	La suite logique: les indicateurs en bibliothèque	Mar 26, 2012 7:19 AM
16	Le comité d'organisation aurait intérêt à mieux pondérer ce type de journée d'étude, au profit de contributions mieux étayées (en termes de contenus et de rigueur de restitution).	Mar 26, 2012 7:15 AM
17	donner d'autres conseils ou expériences d'utilisations des statistiques : que produire pour l'information des collègues ou de la communauté enseignante ?	Mar 26, 2012 7:13 AM

(cc) BY-NC-ND

Q6. Ajoutez ici tout commentaire supplémentaire concernant cet événement, ou vos idées pour les événements futurs.		
18	Aborder vraiment la question de l'analyse des stats (quitte à faire un rapide atelier maths basique), maintenant que la récolte et le traitement sont sur le point de s'automatiser. Faire parler les éditeurs pour connaître les implications en terme de coûts (ou d'absence de coûts) que suppose l'adoption de Counter	Mar 26, 2012 7:13 AM
19	Grand intérêt mais plutôt sur du bisannuel sauf en cas de révolution majeure.	Mar 26, 2012 7:10 AM
20	J'aurais aimé avoir des dates de mise en oeuvre au niveau national des projets présentés qui me semblent très importants et intéressants. J'espère que nous aurons des infos sur leurs suite. Cette journée m'a été très utile.	Mar 26, 2012 7:06 AM
21	- prévoir des interventions consistantes (cf les 2 sessions d'EPEF à Lille) - demander à nos amis anlgo-saxons de parler plus doucement...	Mar 26, 2012 7:06 AM

(cc) BY-NC-ND