

1454

École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

GESTION DE PROJET

Le site Web du SCD Lyon 3 : bilan et restructuration

Isabelle Bontemps
Laure Cédelle
Yves Le Guillou
Pierre-Yves Renard

7^e promotion



sous la direction de Jean-Michel Salaün
ENSSIB

1998
PRO
01

Juillet 1998

École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

GESTION DE PROJET

Le site Web du SCD Lyon 3 : bilan et restructuration

Isabelle Bontemps
Laure Cédelle
Yves Le Guillou
Pierre-Yves Renard

7^e promotion

sous la direction de Jean-Michel Salaün
ENSSIB

Juillet 1998

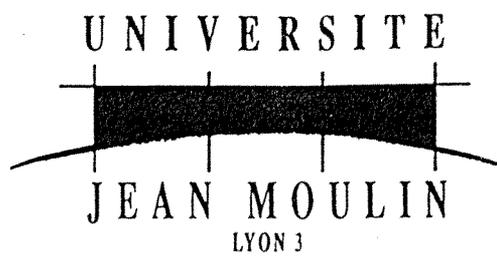
INTRODUCTION

Pour présenter notre travail de février à juin sur le site Web du SCD Lyon 3, un plan chronologique - chronologico-thématique de fait - paraît le plus approprié pour donner une claire vision de notre démarche. C'est pourquoi, après la lettre de mission et la présentation de l'établissement, vient tout d'abord le cahier des charges du projet, qui définit précisément le cadre de notre intervention. Ensuite, la synthèse des analyses (premier objectif du projet) et le résumé des scénarios proposés permettent de suivre au mieux notre réflexion. Le cahier des charges de réalisation (deuxième objectif) constitue l'aboutissement de notre travail et indique les orientations retenues par le SCD. Sont placés en annexe tous les éléments susceptibles d'apporter un éclairage sur notre méthode et les pistes suivies (journal de bord, calendriers, investigations, comptes-rendus, bibliographie...).

La distinction entre le corps du rapport et les annexes repose donc sur la volonté de distinguer les documents construits des documents de travail ; par ailleurs, ce rapport s'efforce de mettre en valeur les "documents bruts", c'est-à-dire tels qu'ils ont circulé au sein de l'équipe et été présentés au commanditaire ou devant le comité de pilotage. Ceci afin de conserver au rapport l'esprit et la forme qui ont présidé à la conduite du projet.

Nous tenons à exprimer ici nos plus vifs remerciements :

- à l'ensemble du personnel du SCD Lyon 3, qui nous a témoigné chaleur et intérêt,
- à notre tuteur, Jean-Michel Salaün, pour ses précieuses et patientes remarques,
- aux responsables des sites Web de la BU d'Angers et de la BCU de Lausanne,
- à Monsieur de Brito, qui nous a initié aux arcanes du langage HTML.



SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION

LETTRE DE MISSION

16 décembre 1997

Le projet

Etude de la présentation du Service commun de Documentation et de ses services documentaires sur son serveur Web. Analyse de la présentation actuelle, des améliorations souhaitées par les divers acteurs et des modalités de réalisation.

Le contexte

Le SCD a mis au point un service Web au début de l'été 1997 et l'a ouvert au public à l'automne 1997.

Au début de la mise en route, il y a eu des réunions de travail entre l'équipe de direction, des représentants des différents secteurs du SCD et les personnes du service des nouvelles technologies pour définir le contenu général des pages Web.

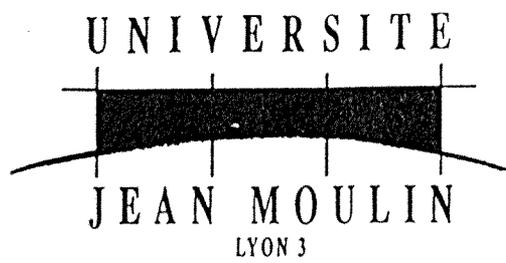
Ensuite les contraintes d'ouverture rapide au public ont fait davantage reposer la charge du développement du site sur l'équipe technique.

Après 3 mois d'expérience, il faut faire un bilan des premiers résultats et revoir avec les différents acteurs du SCD et de l'Université le rôle du Web dans l'ensemble des services des bibliothèques et de l'Université pour mieux l'intégrer et en tirer le meilleur parti.

Les modalités

L'équipe de l'ENSSIB devra :

- prendre une connaissance détaillée du site Web
- rencontrer les différents acteurs du SCD ou de l'Université et travailler avec eux à la définition des activités présentées, des informations et de la mise en forme souhaités pour chacune d'elles, des liens éventuels avec d'autres sites
- élaborer différents scénarios d'amélioration du site actuel à partir des éléments recueillis
- proposer des méthodes et procédures concrètes d'élaboration concertée pour l'évolution future du site



- réaliser éventuellement une première évolution du site avec le responsable technique.

Elle sera principalement accompagnée dans ce projet par le responsable du site Web, Thierry Samain.

Jean Bernon
Coordination des nouvelles technologies

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

- Le SCD Lyon 3 et les nouvelles technologies :

C'est d'abord dans une entreprise « classique » d'informatisation que s'est lancé à partir de 1993 le service commun de la documentation de l'Université Jean Moulin - Lyon 3 (créé en 1990) : informatisation du catalogue, rétroconversion des fonds des bibliothèques de recherche, et installation d'un réseau de cédéroms dans les différents sites. Une partie de ces opérations a permis la constitution d'un catalogue en réseau de la bibliothèque universitaire Lyon 3 (1994) accessible par Telnet. L'implantation d'un poste d'accès à Internet dans chaque bibliothèque en 1995 a constitué l'aboutissement naturel de ce souci d'offrir au lecteur l'accès à la documentation électronique.

Toutefois, le fait d'accéder « sur des postes distincts à la base bibliographique, au réseau de cédéroms et à Internet, avec des approches et des écrans différents [entraînait], pour [les] lecteurs, une confusion entre les contenus des gisements documentaires accessibles sur ces différents écrans »¹. Dès lors, la construction de la bibliothèque de la Manufacture a été l'occasion pour le SCD de repenser son approche documentaire, réflexion incluant naturellement le système informatique. En partenariat avec la Société Archimed, l'équipe du SCD a donc élaboré un système d'accès informatisé multi-support / multimédia (adaptation aux bibliothèques universitaires du système mis en place à la BM de Valenciennes) : c'est la naissance de Siber, système d'information des bibliothèques d'étude et de recherche.

« Le principe de base de Siber est d'offrir un accès unique et uniforme à tout type d'information (texte, image, son et vidéo) à partir de tout support (cédérom, bases de données locales et distantes, Internet) et pour tout utilisateur local et distant »². Ce système complexe possède en outre l'avantage d'être ouvert, c'est-à-dire de pouvoir intégrer de nouveaux outils de toute nature. Pour le lecteur, une interface unique permettant l'accès à toutes les fonctions (catalogue, cédéroms, Internet bridé, services

¹ Pour une présentation plus détaillée de « L'Offre électronique du SCD Lyon 3 », on peut se référer avec profit à l'article paru dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.42, n°3, 1997.

² Ibid.

personnalisés) et une ergonomie conviviale rendent l'utilisation de ce système extrêmement simple.

- Le site Web du SCD Lyon 3 :

Dans le cadre de ce système d'information performant et de conception novatrice, le site Web du SCD, mis en place à l'automne 1997, occupe une place particulière. La sélection de sites Internet qu'il propose est accessible depuis Siber (sur le réseau local), mais aussi de l'extérieur : public lyonnais, national, international. L'audience du SCD s'élargit donc aux personnes non membres de l'Université Lyon 3, et ce d'autant plus que le site Web offre non seulement une présentation des bibliothèques du SCD, mais surtout donne accès au catalogue.

Compte tenu de l'importance grandissante des ressources d'Internet dans l'offre documentaire, la présence et la valorisation du SCD sur le Web apparaissent comme indispensables, tandis que l'offre d'une sélection de sites Internet de qualité est devenue tout aussi indispensable pour le lecteur. Le site Web constitue donc un maillon stratégique du système d'information du SCD Lyon 3, et est probablement appelé à jouer un rôle croissant. C'est dans cette optique que le site, mis en place à l'automne 1997, fait l'objet d'un premier bilan d'utilisation et d'une proposition de restructuration.

Structure sommaire du SCD Lyon 3.

Localisation des services et principales abréviations.

Site de la Manufacture	Site des Quais
Direction	Bibliothèque Droit-Gestion (BDG) – 2 nd et 3 ^{ème} cycle
Service des nouvelles technologies (NTI ou NTIC)	Bibliothèque Lettres-Civilisations (BLC) - 2 nd et 3 ^{ème} cycle
Service Commun des Acquisitions (SCA ou chaîne du livre)	Bibliothèque Langues-Philosophie (BLP) - 2 nd et 3 ^{ème} cycle
Bibliothèque Lettres-Gestion (BLG ou Manu-Lettres) – 1 ^{er} cycle	Site de Bourg-en-Bresse
Bibliothèque Droit-AES (BDA) – 1 ^{er} cycle	Bibliothèque de Droit – 1 ^{er} cycle

SCD Jean Moulin - Lyon 3 / Enssib

CAHIER DES CHARGES DU PROJET

Selon les termes de la lettre de mission en date du 16 décembre 1997, l'équipe projet doit s'attacher, au cours de son travail sur le site Web du SCD, à trois points principaux : « Analyse de la présentation actuelle, des améliorations souhaitées par les divers acteurs et des modalités de réalisation ». Le présent cahier des charges précise la mise en œuvre concrète de ces trois points, leur reformulation en fonction des premières données du terrain, ainsi que les méthodes à adopter et les moyens requis.

Présentation des axes de réflexion.

Le site du SCD de Lyon 3 se situe dans la moyenne supérieure des sites de SCD français. Bien que très récent, il mérite d'être « remis à plat », comme invite à le faire la lettre de mission ; et ce tant pour des raisons de forme que pour des raisons de fond. L'idée est aussi de revenir sur les éléments de la phase de lancement. Un certain nombre de modifications de détail peuvent être apportées immédiatement ; une restructuration du site serait souhaitable, et l'on pourrait même envisager une refonte totale du site sur des bases structurelles nouvelles.

C'est pourquoi, un tour d'horizon ayant été effectué lors de notre première semaine de stage et après avoir fait une analyse détaillée du site, notre tâche va consister maintenant à faire part au comité de pilotage des moyens et des méthodes que nous voudrions mettre en œuvre pour l'élaboration d'un cahier des charges de réalisation. Pour ce faire, nous avons bâti un scénario de restructuration du site.

Sur cette base, nous élaborerons le cahier des charges de réalisation que nous remettrons au comité de pilotage le 29 juin.

Caractérisation de l'existant.

Sur la base des premières observations et des entretiens menés durant la semaine du 23 au 27 mars 1998, un premier diagnostic peut être établi sur :

1. la notoriété, la perception et l'utilisation du site,
2. son architecture, son contenu, sa mise en forme,
3. sa gestion, sa situation parmi les outils et les services du SCD.

1. L'obstacle majeur à une appréciation objective du site Web est sa faible notoriété, tant en interne, parmi le personnel, qu'en externe (public étudiant ou enseignant). La quasi-totalité des interlocuteurs, sans ignorer l'existence du site, n'a pas eu l'opportunité, l'idée, l'occasion ou le besoin de l'utiliser.

La méconnaissance du site Web est très largement accentuée par la confusion entretenue avec Siber. A cela plusieurs raisons :

- Des graphismes identiques,
- Un accès peu clair, insuffisamment signalé et marqué au site Web du SCD, à partir de Siber (pour les postes du SCD).
- Des services « communs » (essentiellement les signets, qui sont directement accessibles depuis la page d'accueil Archimed Internet Explorer - AIE).

Parmi les services offerts par le site, c'est très largement la **consultation du catalogue** qui est utilisée (essentiellement en cas de panne de Siber). L'interrogation du catalogue en ligne est d'ailleurs ressentie comme une possibilité majeure du site.

Les **signets** sont notablement appréciés. Leur nombre et l'engagement en temps comme en personnes qui a présidé à leur sélection sont considérés comme un gage de qualité. L'insatisfaction qui peut s'exprimer dans quelques cas vis-à-vis de ce service tient en fait à la difficulté de trouver des adresses sérieuses dans certains domaines. Il est à noter que le maintien d'un service de qualité est tributaire d'un enrichissement et d'une mise à jour qui demeurent aujourd'hui problématiques.

Les statistiques de consultation, disponibles pour le mois de janvier, commencent à être significatives, car le site commence à être consulté régulièrement.

Globalement, les données chiffrées recourent les constats réalisés lors des entretiens.

En interne, le nombre des requêtes s'élève à un peu plus de 4000 par semaine. En externe, après avoir très rapidement augmenté, ce nombre s'est établi autour de 3000 pour les trois dernières semaines. Mais le nombre de visites reste très supérieur en interne (2429 contre 790 par mois).

- Le catalogue et les signets sont les deux services les plus exploités depuis les postes du SCD.
- Les postes les plus utilisés sont ceux situés à la Manufacture, suivis de ceux de la BDG.
- Les consultations externes à la BU concernent essentiellement le catalogue et, dans une moindre mesure, la présentation du SCD, la liste des cédéroms et les signets.

Une étude plus serrée des résultats, prenant en compte les résultats de février, permettra certainement de confirmer l'existence de pratiques très différentes suivant que la consultation se déroule en bibliothèque ou en externe.

2. Les considérations sur le contenu, la mise en forme et l'architecture du site sont évidemment tributaires du degré de connaissance du site. Cependant un certain nombre de remarques exprimées globalement sur les sites Web peuvent être reprises dans l'appréciation du site du SCD.

Les réflexions, tant fondées sur l'observation du site que sur une appréciation générale ou extérieure d'Internet sont souvent contradictoires : la présentation a pu être jugée claire comme confuse, le contenu intéressant comme trop sommaire, l'architecture (structuration par localisations...) correcte ou aberrante.

Si l'on observe le détail de l'offre :

- on a déjà indiqué l'intérêt suscité par le catalogue ;
- la rubrique « dossier » donne accès à des services personnalisés et reste à valoriser ;
- la présentation des bibliothèques est, en soi, bonne, mais n'est pas véritablement intégrée aux autres services du site et ne remplit pas nettement une fonction de promotion ;
- la proposition de signets est, on le rappelle, un élément central de l'offre ;
- l'intérêt, tant en interne qu'en externe, de la liste des cédéroms possédés est à souligner ;
- la rubrique « profil du serveur Z 39.50 » n'est jamais évoquée et trouve difficilement sa place.

La mise en forme du site a suscité, en général, peu de commentaires. La ressemblance formelle entre le Web et Siber pourrait être réexaminée. De plus, les termes choisis pour

les liens hypertextes ne paraissent pas toujours pertinents ou vraiment significatifs. Des doutes ont de même été émis quant à la hiérarchisation de la page « présentation ».

Le graphisme, le design doivent, quoi qu'il en soit, être mis au service d'une recherche de clarté et d'une mise en valeur de l'information.

Enfin, c'est la subdivision suivant les localisations géographiques des bibliothèques qui, du point de vue de l'architecture du site, paraît le plus difficilement justifiable. En revanche, les choix clairs et limités de la page d'accueil constituent une option séduisante.

3. Au risque de la lapalissade, notons que l'atout principal du site réside dans son existence même. Un travail important a déjà été fourni (accès au catalogue, collection de signets) et constitue une base très solide. L'hébergement par un serveur propre au SCD assure de plus une autonomie technique, ce qui est loin d'être négligeable. La maintenance est donc simplifiée (sans intermédiaire) et le contrôle direct.

L'Université ne développe pas, jusqu'à présent, une volonté d'encadrement très strict des sites Web issus des composantes. Il n'existe donc pas pour l'instant de « domaine réservé » en termes de contenu et pas de contraintes externes au SCD - SCD qui reste cependant sous l'autorité du Conseil de la Documentation.

Le point le plus délicat concernant la gestion du site demeure le manque d'implication du personnel. Le site Web n'est pas perçu comme un élément ou un service fondamental du SCD. Si l'on s'accorde à souhaiter voir le site se développer, rares sont ceux qui se disent prêts à s'investir dans une maintenance des contenus produits ; maintenance dont le mode de fonctionnement reste à définir. L'entière responsabilité de cette maintenance est en général rejetée sur le service des nouvelles technologies.

Enfin, la visée politique reste en partie à éclaircir : trois questions, qui n'appellent pas nécessairement une réponse immédiate, sont cependant à souligner :

Quelle communication est prévue pour la promotion du site ?

Quel doit être le degré d'implication des BA ?

Faut-il viser un public particulier ?

Objectifs.

Sur la base de la lettre de mission et des entretiens individuels avec les membres du comité de pilotage, l'objectif du projet consiste à dresser un bilan de la version actuelle du site du SCD Lyon 3 et à en proposer un nouveau mode de développement adapté aux orientations de l'Université. Cet objectif final implique de suivre une démarche en deux temps qui constituent autant d'objectifs secondaires essentiels pour la bonne compréhension de la demande du SCD :

- analyse du site Web du SCD tel qu'il est utilisé depuis septembre 1997 (forme, contenu, forces et faiblesses),
- proposition d'un scénario de développement du site Web.

Le scénario retenu est le suivant :

Une restructuration du site incluant la proposition de **solutions de maintenance**. Dans cette optique, l'équipe se propose de constituer à partir de l'existant une nouvelle trame du site précisant les améliorations et nouvelles rubriques à apporter, sans pour autant négliger les liens et les remarques de mise en forme. Cette refonte s'accompagnerait d'une réflexion sur une éventuelle collaboration entre le responsable du Web et des correspondants au sein du SCD et dans les bibliothèques associées.

Avantages :

- solution prenant en compte le bilan réalisé après quatre mois de fonctionnement du site,
- analyse fondée sur les attentes des utilisateurs et des personnels,
- valorisation des ressources informatiques et documentaires des diverses bibliothèques,
- gestion autonome du site en lien avec les ressources humaines du SCD,
- coût.

Inconvénients :

- moindre technicité des pages proposées,
- mise à jour du site dépendante de la motivation des correspondants.

Démarches d'investigation.

(cf. planification en annexe)

Démarches engagées :

- Analyse des entretiens, dépouillement des questionnaires récoltés lors de la première semaine de stage, lecture des statistiques de consultation. De cette étude se dégageront la fréquentation et la connaissance du site ainsi que les attentes des utilisateurs et leur implication potentielle dans la mise à jour du site.
- Visite critique et analyse de sites Web de SCD et de bibliothèques françaises et étrangères.

Démarches à prévoir (en particulier pendant la seconde semaine de stage) :

- Initiation technique au langage HTML et aux outils de conception de pages Web,
- Recherche de correspondants au sein du SCD,
- Analyse de projets en cours à partir de la liste fournie par la direction du SCD,
- Envoi par l'équipe projet d'un état des travaux le 20 mai, à valider pour le 30 mai.
- Voyages d'études :
 - à l'Université d'Angers afin de rencontrer le webmestre du site du SCD,
 - à la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne, pour rencontrer la responsable du site Web.

Budget et moyens.

Lignes budgétaires

Prise en charge

Fournitures :

une rame de papier (500 feuilles) :	50 fr.	SCD
enveloppes (20) :	20 fr.	SCD
timbres (20) :	60 fr.	SCD
photocopies (500) :	100 fr.	SCD
Total :	230 fr.	

Transport :

Huit carnets TCL à 68 fr. :	544 fr.	SCD
-----------------------------	---------	-----

Recherche documentaire :

Connexion à Internet (40 h) :	500 fr.	ENSSIB
Communications (50 U.T.) :	40 fr.	ENSSIB
Total :	340 fr.	

Personnel :

200 h, 4 personnes, 70 fr. de l'heure :	56 000 fr.	ENSSIB
--	------------	--------

Missions d'étude :

2 personnes à Angers, 1 aller-retour, une nuit d'hôtel :	2 000 fr.	SCD
2 personnes à Lausanne, 1 aller-retour, une nuit d'hôtel :	3 000 fr.	SCD

Total général : 62 114 fr., dont SCD : 5 774 fr.

Indicateurs d'efficacité, respect du calendrier.

Le comité de pilotage n'ayant pu être réuni pour discuter de la première orientation du projet, une solution de substitution a été suggérée par notre tuteur : des courriers ont été envoyés aux membres du comité de pilotage, pour rappeler leur rôle décisionnel et préciser les prochaines étapes de notre démarche (envoi à la mi-mars d'un plan détaillé du cahier des charges du projet aux membres du comité, validation du cahier le 31 mars). Nous nous sommes de plus entretenus individuellement avec chaque membre du comité.

On notera aussi que le taux de réponse au questionnaire destiné aux étudiants, et distribué durant la première semaine de stage, s'avère décevant. Il est à rapprocher de la méconnaissance du site.

Pour le reste, la semaine de stage a été parfaitement conforme au planning.

Pour les étapes à venir, l'indicateur principal est le planning ci-joint.

Acteurs.

Réflexion et réalisation :

L'équipe projet

Yves le Guillou, chef de projet,

Isabelle Bontemps, chargée de la planification,

Laure Cedelle, responsable de la documentation du projet,

Pierre-Yves Renard, chargé de la communication,

Frédérique Molliné, directrice du SCD, commanditaire,

Jean Bernon, responsable des nouvelles technologies, au SCD, correspondant,

Thierry Samain, responsable du site Web du SCD, correspondant exécutif.

Décision :

Le comité de pilotage,

Frédérique Molliné, Jean Bernon, Marie-Noëlle Laroux, Marie-Lise Krumenacker,

Carole Letrouit, Thierry Samain.

Consultation :

Jean-Michel Salaiün, tuteur, maître de conférence à l'ENSSIB,

le personnel du SCD,

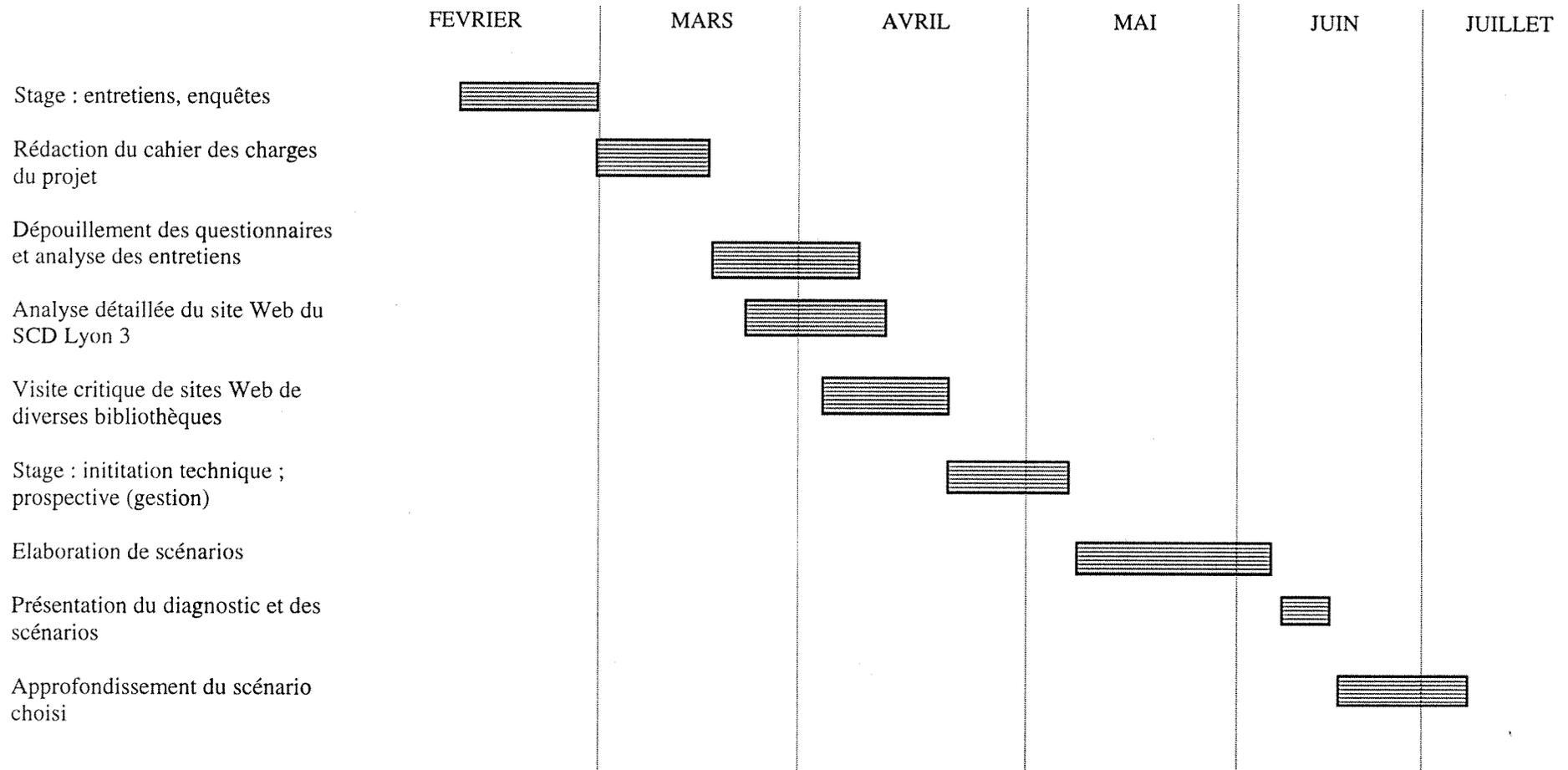
les étudiants et enseignants de Lyon 3.

(Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé ».)

Fait à _____, le _____ 1998

Cahier des charges du projet

Planification des tâches.



DOSSIER ANALYSES

SYNTHESE DES ANALYSES

Quatre types d'enquêtes ont été menées au cours de notre travail. Elles ont donné lieu à des analyses de base pour notre réflexion et ont inspiré constamment notre travail.

Ces analyses se répartissent comme suit :

- analyse des statistiques de consultation du site Web du SCD pour les mois de janvier, février et mars 1998,
- analyse de 100 questionnaires remplis par des étudiants et des professeurs,
- analyse d'entretiens menés auprès du personnel du SCD du 23 au 27 février 1998,
- analyse de sites Web d'établissements d'enseignement supérieur, tant français qu'étrangers.

Deux constatations essentielles se sont dessinées :

1) Une certaine méconnaissance de l'actuel site Web du SCD

Cette méconnaissance est surtout marquée dans les rangs des étudiants et du personnel du SCD. Les statistiques de consultation viennent toutefois un peu nuancer ce constat.

2) Un site perçu comme un guide de l'information

De l'extérieur de l'Université, le site est utilisé comme un moyen d'accès au catalogue de la bibliothèque. De l'intérieur de la bibliothèque, on utilise la technologie Internet par le biais des signets, notamment aux rubriques "généralités", "droit" et "presse". Le succès des rubriques "droit" et "presse" paraît d'autant moins étonnant que le droit est la principale discipline enseignée à Lyon 3 et que les sites de périodiques figurent parmi les sites les plus signalés par les établissements d'enseignement supérieur. Le site Web est donc perçu comme un guide de l'information, permettant un accès rapide à une information précise (information bibliographique ou autre).

ENTRETIENS - ANALYSE DES PROPOSITIONS

Légende :

☞ réticences ou avis négatifs ; ☞ encouragements ou avis positifs

VUE D'ENSEMBLE

DETAIL

Politique

☞ le rayonnement réel de l'Université (qui n'est pas brillant) justifie-t-il un site développé ?
☞ site = vitrine du SCD
☞ rendre Siber obsolète
☞ instrument de dialogue (notamment entre le SCD et le corps enseignant)
☞ instrument de coopération avec les autres sites ou sources d'informations à Lyon

☞ formation du lecteur à la classification et à la recherche dans le SCD
☞ résumé des conseils de documentation
☞ mise à disposition des rapports d'activités
☞ présentation, par matières, des ressources lyonnaises
☞ développement du texte intégral en ligne
☞ les signets sont un élément capital

Structure

☞ présentation par disciplines ou par cycles d'études et non par sites géographiques

Contenu

☞ les BA ne doivent, voire ne veulent pas apparaître sur le site
☞ consacrer le site Web à la recherche et réserver Siber au premier cycle
☞ mettre en relief des collections spécifiques, ou, au moins, les séries les plus demandées dans le cadre du PEB

☞ textes de présentation trop longs
☞ suppression du terme « site » (ambigu)
☞ ne pas souligner le texte, car le soulignement fait penser à de l'hypertexte
☞ refondre la rubrique « conditions générales »
☞ agenda des expositions
☞ développement des sites, notamment dans les cotes
☞ numérisation de sommaires de périodiques
☞ présentation des nouvelles acquisitions
☞ suggestions d'achats
☞ plans d'accès, horaires détaillés
☞ bibliographies des professeurs
☞ afficher les publications de l'Université et de ses enseignants

VUE D'ENSEMBLE

DETAIL

- ☞ revoir l'esthétique de la présentation
- ☞ connection à des catalogues étrangers pour les références des livres étrangers (pour le personnel de la chaîne du livre)
- ☞ hiérarchiser le sommaire

Main d'œuvre

- ☞ personnels non enclins à la mise à jour :
 - cellule communication à l'Université
 - chaîne du livre
- ☞ personnels prêts à participer à la mise à jour :
 - Bourg
 - BDG
 - professeur en climatologie

- ☞ faire appel aux moniteurs pour la sélection des signets

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES

Les questionnaires ici dépouillés ont été recueillis auprès du public des différentes sections de la bibliothèque de la Manufacture. Sur la base d'un échantillon de 100 réponses aux questionnaires distribués en salle de lecture, nous avons pu donner une première interprétation de la réception du site Web du SCD auprès des lecteurs de premier et deuxième cycles.

Des questionnaires ont également été déposés dans la salle de lecture de la bibliothèque de Droit-Gestion, ainsi que dans celle de Langues-Philosophie, mais aucun n'a été rempli par les étudiants. Il aurait été intéressant de voir si les résultats obtenus venaient recouper ceux de la Manufacture.

Les personnes interrogées avaient à répondre à six questions permettant d'évaluer la connaissance du site Web du SCD au sein de l'Université, de cerner son public, de connaître son avis et ses attentes concernant le site :

- êtes-vous étudiant, enseignant, autres (en précisant éventuellement) ?
- connaissez-vous le site Web du SCD (distinct de Siber) ?
- l'avez-vous utilisé ?
- l'avez-vous consulté de chez vous ou en bibliothèque ?
- qu'en pensez-vous ?
- que souhaiteriez-vous y trouver ?

Le public.

Étudiants	95
Enseignants	5
TOTAL	100

Peu d'étudiants ont spécifié leur spécialité, aussi n'avons-nous pu établir des analyses par disciplines. Toutefois d'après les quelques informations recueillies, il semble que les étudiants ayant répondu aux questionnaires recouvrent toutes les disciplines enseignées à Lyon 3.

Connaissance du site du SCD.

	Connaît le site	Ne connaît pas le site	TOTAL
Étudiants	38	57	95
Enseignants	4	1	5
TOTAL	42	58	100

Depuis la rentrée universitaire de septembre 1997, l'existence du site du SCD a encore échappé à nombre d'étudiants fréquentant la bibliothèque (57 sur 100). Sans doute faut-il imputer une telle méconnaissance des ressources du SCD à l'absence d'un plan de communication visant à présenter le site. Chez les enseignants, le nombre restreint de personnes interrogées ne permet pas de tirer des conclusions sérieuses sur la publicité du site.

Utilisation du site du SCD.

	A utilisé le site	N'a pas utilisé le site	TOTAL
Étudiants	30	65	95
Enseignants	2	3	5
TOTAL	32	68	100

Même s'ils ont connaissance de l'existence du site, les lecteurs n'ont pas tous eu le réflexe de le visiter. On constate ainsi une déperdition de 10 sur 100 entre ceux qui savent qu'il existe un site et ceux qui l'ont déjà utilisé. A quoi attribuer ce relatif désintérêt ? Une première explication peut faire entrer en ligne de compte la timidité de bien des étudiants de 1er et 2ème cycle à recourir aux nouvelles technologies auxquelles ils n'ont pas été initiés, ils leurs préfèrent encore le document papier. On peut également penser que les lecteurs ne seraient prêts à consulter le site que s'ils avaient quelque idée des potentialités qu'il offre et de l'intérêt qu'il représente pour eux. Dans ce cas le SCD pourrait mener une campagne d'information pour valoriser son site. Néanmoins on peut s'étonner du manque de curiosité de certains usagers de la bibliothèque.

Si l'on regarde les résultats dans le détail, on remarque que les enseignants recourent peu au site (seulement 2 sur 5). Peut-être les ressources qu'il offre ne sont-elles pas encore perçues comme un accompagnement des études et comme un véritable outil de travail.

Tous ces propos sont cependant à modérer. En effet que faut-il entendre par « connaissance du site du SCD » ? La suite du questionnaire révèle en effet que s'ils arrivent à distinguer le site de Siber, les lecteurs en restreignent le plus souvent le contenu à la seule présentation des signets. Dans bien des esprits il semble que le site du SCD reste synonyme d' « accès bridé à Internet ». Dans ces conditions il faudrait vraisemblablement réduire, dans une proportion non chiffrable, les statistiques de visite du site dans son ensemble (pour plus de détails on peut se reporter à l'analyse des statistiques).

Lieu de consultation.

Les 32 personnes à avoir déjà consulté le site du SCD l'ont toutes fait depuis la bibliothèque. Il faut y voir le manque d'équipement informatique de la plupart des étudiants, voire des enseignants eux-mêmes.

La perception du site du SCD.

Nous avons regroupé les principaux thèmes qui reviennent le plus souvent dans les avis donnés par les personnes qui ont déjà consulté le site (32 personnes interrogées).

	Occurrence
Présentation agréable	16/32
Contenu limité, souvent imputé à l'accès bridé	11/32
Facilité d'interrogation	9/32
Ensemble satisfaisant	5/32
Difficulté d'utilisation	3/32
Accès limité aux ordinateurs de la salle multimédia	2/32
Présentation à améliorer	2/32
Manque de formation à Internet	1/32

Le site bénéficie auprès de ses utilisateurs d'une bonne réputation. Sa convivialité, son ergonomie et sa facilité d'utilisation sont appréciées. Seules quelques

personnes éprouvent des difficultés dans leur navigation (3 sur 32), ou tout simplement pour avoir accès à un ordinateur de la salle multimédia (2 sur 32). Pour ce qui est du manque de formation à Internet, un seul utilisateur s'en est plaint, pourtant on pourrait envisager que ce handicap expliquerait partiellement la proportion importante de non utilisateurs du site.

La principale critique dirigée contre le site repose sur la limitation de son contenu (11 sur 32). L'accès limité à Internet n'est pas le seul motif incriminé, bien que certains déplorent ce qu'ils nomment une « censure » ou une « erreur pédagogique ». Les étudiants semblent surtout sensibles au manque de signets dans certaines disciplines telles que la philosophie et l'histoire. Il semble que l'accès bridé soit accepté s'il s'accompagne d'un véritable service de sélection des sites Internet dans diverses disciplines enseignées.

Attentes du public.

Seules 28 des personnes interrogées sur 100 ont émis des souhaits sur ce qu'elles voudraient voir apparaître dans une nouvelle version du site du SCD. Il est à noter que 10 personnes avouant ne jamais avoir visité le site, émettent néanmoins des souhaits. Ce manque d'implication est un peu décevant, il manifeste cependant la difficulté du public à exprimer ses besoins.

	Occurrence
Enrichissement des signets	13/28
Renseignements sur la vie universitaire	4/28
Accès illimité à Internet	4/28
E-mail	3/28
Plus d'informations et de formation sur Internet	2/28
Renseignements sur les filières de Lyon 3	2/28
Renseignements sur les débouchés	2/28
Échanges avec des universités étrangères	1/28
Davantage d'outils utiles au travail des étudiants	1/28
Accès à des banques de données	1/28
Accès aux mêmes informations que le personnel du SCD	1/28

Comme nous le remarquons dans le tableau précédent, les utilisateurs sont surtout sensibles à la recherche de nouveaux signets qui apparaissent comme un outil de documentation important (13 demandes sur 28). Une telle attente est à rapprocher de la demande d'outils de travail exprimée par un étudiant ou celle de banques de données.

Les revendications d'accès illimité à Internet et à un e-mail sont peu marquées (7 sur 28).

Il est à noter une confusion entre le contenu potentiel d'un site de SCD et celui de l'Université : des rubriques relevant de l'Université (sur les débouchés, les filières ou les échanges universitaires) sont réclamées.

Au contraire aucune suggestion n'est avancée pour faciliter l'accès aux collections de la bibliothèque telles que les périodiques ou les cartes, personne ne semble envisager la numérisation de documents. Est-ce un manque de connaissance des potentialités d'un site Web ? De façon plus étonnante personne n'a mentionné l'utilisation du catalogue sur le Web.

SYNTHESE DES GRILLES D'ANALYSE DE SITES

Sites visités.

- **Sites français** : bibliothèque universitaire d'Angers, bibliothèque municipale de Lyon, bibliothèque de l'Université du Maine, bibliothèque interuniversitaire de médecine de Paris, bibliothèque de l'école polytechnique, SCD de l'Université de Valenciennes ;

- **Sites étrangers** : bibliothèque universitaire d'Amsterdam, Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf, bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, bibliothèque de l'Université de Laval, bibliothèques d'Oxford, bibliothèque Carlson de l'Université de Toledo.

Les traits généraux.

- Contenu :

- En ce qui concerne les périodiques, les services les plus fréquemment offerts sont d'une part une liste de périodiques auxquelles les bibliothèques sont abonnées (Angers, Le Mans, BIUM, Valenciennes, Lausanne), et d'autre part des liens renvoyant aux sites de ces périodiques (Angers, Le Mans, BIUM, Düsseldorf, Oxford).
- Les sites mettent généralement bien en valeur les expositions (Angers, Lyon, Düsseldorf, Lausanne), allant parfois jusqu'à présenter de véritables expositions virtuelles (Polytechnique, Toledo).
- Le PEB est inégalement représenté : il existe une information sur ce service dans 6 des 12 sites, information qui est d'ailleurs relativement détaillée. Les 6 autres sites en revanche n'évoquent pratiquement pas le PEB.
- Plans : il y en a dans la moitié des sites visités.

- On ne trouve jamais les bibliographies des professeurs (aucun oui parmi les 12 sites visités).

- Navigation :

- Les liens sont très majoritairement signalés par du texte souligné (beaucoup plus rarement par des icônes : Laval).

- Catalogue :

- La moitié des sites visités seulement propose un catalogue Web (Le Mans, BIUM, Polytechnique, Düsseldorf, Lausanne, Toledo) ; les autres ont encore un catalogue Telnet.

Idées intéressantes.

- Contenu :

- Bases de données des sites recensés dans une discipline (BIUM).
- Projets de la bibliothèque (Düsseldorf).
- Abrégé de la classification (Valenciennes).
- Présentation technique du Web (BIUM).
- Rapports d'activités (BIUM, Lausanne).
- Questionnaire sur le site (BIUM).
- Couverture numérisée de certains ouvrages (Lausanne).
- Offres d'emploi dans les bibliothèques (Oxford).
- Sélection des sites de la semaine (Toledo).
- Cours de méthodologie et initiation à la recherche (Toledo).
- Bonne information des thésards (Angers).

- Structuration :

- Ressources par domaines (exemple impressionnant de Laval bien sûr, mais aussi, pour d'autres bibliothèques, plus modestement présentation des fonds ou d'une partie des fonds par discipline : Angers, Lausanne).

- Présentation - coordonnées - très structurée du personnel (Düsseldorf) : par spécialité, par fonction, par ordre alphabétique...

- Présentation :

- Multilinguisme (Lyon, Düsseldorf, Laval).
- Signalement des nouvelles rubriques (Düsseldorf, Lausanne).
- Présence d'un index pour permettre de se situer (Amsterdam).

Dispositions à éviter.

- Contenu :

- Imprécision des liens, qui ne renvoient pas au début du paragraphe concerné (Valenciennes).
- Liens non à jour (Valenciennes).
- Rubriques fourre-tout (par exemple, « Numérique » à Angers).

- Présentation :

- Multiplicité des frames : complexité d'utilisation et risque de dysfonctionnement (Lyon).
- Liste déroulante à cliquer : peu maniable (Angers).
- Retour possible uniquement à la page d'accueil initiale, et non à la page ou au sommaire précédent (Toledo).

LES STATISTIQUES DE CONSULTATION

Les statistiques internes (consultations à partir de machines du SCD) et externes (à domicile ou en tout cas hors du SCD) témoignent de pratiques suffisamment différentes pour qu'elles soient étudiées de manière distincte.

Les données récoltées pour les mois de janvier, février et mars 1998 couvrent une période assez longue et éloignée de l'ouverture du site pour renvoyer une image dégagée de l'effet de nouveauté et d'éventuelles variations ponctuelles.

Outre les informations globales (fréquentation), l'intérêt majeur des statistiques est de pointer objectivement les pages les plus visitées du site.

Les statistiques internes.

Le nombre de visites se stabilise autour de 2450 par mois pour janvier et février (2429 en janvier, 2464 en février) pour un total de 45 visiteurs potentiels. Les requêtes, c'est-à-dire grosso modo les consultations de pages, oscillent entre 16000 et 19000. Mars marque une croissance forte des consultations : 3842 pour le mois, avec 53 postes et 27000 requêtes.

Les consultations les plus fréquentes proviennent des postes de la Manufacture section Lettres (environ 750 visites en janvier, 850 en février, 1050 en mars) et de la BDG (environ 530 en janvier, 450 en février, 650 en mars). Suivent, dans une moindre mesure, la BLP et la BLC (autour de 90 visites en janvier / février, 145 en mars).

Sur les 2429 visites du mois de janvier, 2325 passent par la page d'accueil AIE, à partir de Siber ; et on compte 1121 accès à la page d'accueil du site du SCD. Pour le mois de mars, les résultats sont respectivement 3842, 3460 et 1604.

Les deux pôles principaux de consultation sont **le catalogue et les signets**. On peut considérer, grossièrement, que les accès à l'accueil du site du SCD correspondent à une volonté de consulter le catalogue, tandis que les autres requêtes exprimées à partir de la page d'accueil AIE renvoient majoritairement aux signets. Ce constat recoupe évidemment les analyses issues d'autres méthodes d'investigations.

Sans qu'il soit possible techniquement de mieux préciser, nous présentons dans les tableaux ci-dessous le nombre de requêtes relatives à différentes pages concernant le catalogue et les signets (chiffres de janvier, février et mars).

Requêtes relatives au catalogue :

Nom de la page	Requêtes pour janvier	Requêtes pour février	Requêtes pour mars
Liste des notices	839	549	892
Recherche par mots	798	519	778
Liste d'exemplaires	774 + 765*	478 + 492*	793 + 695
Détail notice	786	484	519
Recherche simple	709	473	672
Résultat de recherche par mots	692	427	653

Le catalogue a clairement été moins attractif en février. Est-ce à lier au fait que le catalogue via Internet constitue une solution « de repli » en cas de problème sous Siber et que ces problèmes ont été moins fréquents en février, pour un nombre de visites équivalent. La période de couverture des statistiques doit certainement aussi entrer en ligne de compte.

Les demandes relatives au catalogue sont relancées en mars, en liaison avec la fréquentation générale, mais sans que la préférence par rapport à Siber s'explique véritablement.

Les requêtes relatives aux signets les plus demandés en interne :

Nom de la page	Requêtes pour janvier	Requêtes pour février	Requêtes pour Mars	Progression janv./mars
Généralités**	984	1002	1550	+ 57 %
Droit	554	467	630	+ 14 %
Presse	513	532	916	+ 81 %
Radio-télévision	309	332	458	+ 18 %
Bibliothèques	251	249	360	+ 43 %
Sciences de l'information	216	227	266	+ 23 %
Espagnol	210	348	245	+ 17 %
Géographie	170	144	264	+ 55 %
Beaux-Arts	147	172	211	+ 44 %
Économie	145	141	323	+ 122 %
Histoire	141	166	236	+ 67 %
Littérature française	107	77	128	+ 20 %
Manuels	106	87	110	+ 5 %
Gestion	76	100	140	+ 84 %

* pages /cgi-bin/blank_listeexemplaire.asp et /cgi-bin/listeexemplaire.asp

** Le signet généralités inclut entre autres « presse », « radio-télévision » et « bibliothèques ». Il s'agit donc d'un chiffre total qui ne sera pas repris pour les graphiques concernant les signets.

Philosophie	50	111	188	+ 276 %
-------------	----	-----	-----	---------

On notera la progression de tous les signets entre janvier et mars, mais une analyse plus fine serait nécessaire pour tirer le meilleur parti des statistiques.

Le « sommaire » (présentation du SCD) fait l'objet en janvier de 240 requêtes, en février de 187 et en mars de 286. Cette partie du site est donc en interne assez peu attractive.

Le catalogue n'étant pas touché par notre projet, ce sont clairement les signets qui doivent, en interne, être valorisés.

Les statistiques externes.

	Janvier	Février	Mars
Nombre total de requêtes	10921	7528	11457
Nombre total de visites	790	909	1447
Nombre total de visiteurs	351	481	692
Nombre de nouveaux visiteurs	280	396	543

Si le nombre de requêtes augmente peu, avec une forte baisse en février, les visites et les visiteurs sont en notable accroissement, avec un taux de nouveaux visiteurs toujours important (79 % en janvier, 82 % en février, 78 % en mars). On compte en janvier 2,25 visites par visiteur contre 1,88 en février et 2,09 en mars.

C'est le catalogue qui est le plus consulté. On donne ici à titre indicatif les volumes de requêtes pour quelques pages relatives au catalogue.

Nom de la page	Requêtes pour janvier	Requêtes pour février	Requêtes pour mars
Listes de notices	1107	776	1290
Listes d'exemplaires	929 + 670	603 + 386	924 + 649
Détail de la notice	683	397	675

Ces chiffres sont à mettre en relation avec ceux issus des statistiques internes : ces dernières présentent des résultats inférieurs pour un nombre de visites bien supérieur.

281 requêtes en mars contre 193 en janvier et 182 en février ont concerné le sommaire (présentation du SCD). On peut établir une courte comparaison entre les consultations internes et externes concernant cette page « accueil » (sachant que les internes n'ont pas besoin de passer par cette page pour accéder au signets).

La liste de cédéroms a fait en mars l'objet de 60 requêtes et la page Siber de 79. Est-ce vraiment significatif ? Les chiffres à venir seront sans doute instructifs.

Consultation du sommaire (en pourcentage des requêtes) :

	Requêtes de janvier	Requêtes de février	Requêtes de mars
Interne	1,25 %	1,16 %	1,03 %
Externe	1,76 %	2,41 %	2,45 %

Le recours à la page du sommaire est en tout état de cause très faible et dénote, pour les consultations externes, un faible intérêt pour les signets - pour lesquels les requêtes s'élèvent à 75 en moyenne (entre 50 et 100 suivant le sujet).

Conclusion.

Les variations dans les chiffres d'un mois à l'autre (essentiellement en externe) sont encore assez fortes et difficiles à analyser ; pourtant, quelques lignes maîtresses se dégagent. Ainsi pour schématiser, les consultants en interne sont à la recherche de ressources externes et les internautes extérieurs sont à la recherche de données sur les ressources du SCD.

Une analyse plus fine, comme nous le proposons plus haut, concernant les origines des connexions extérieures et internes ainsi que l'exploitation réelle des signets, s'avérera nécessaire pour des données portant sur les six premiers mois de 1998.

LES TROIS SCENARIOS

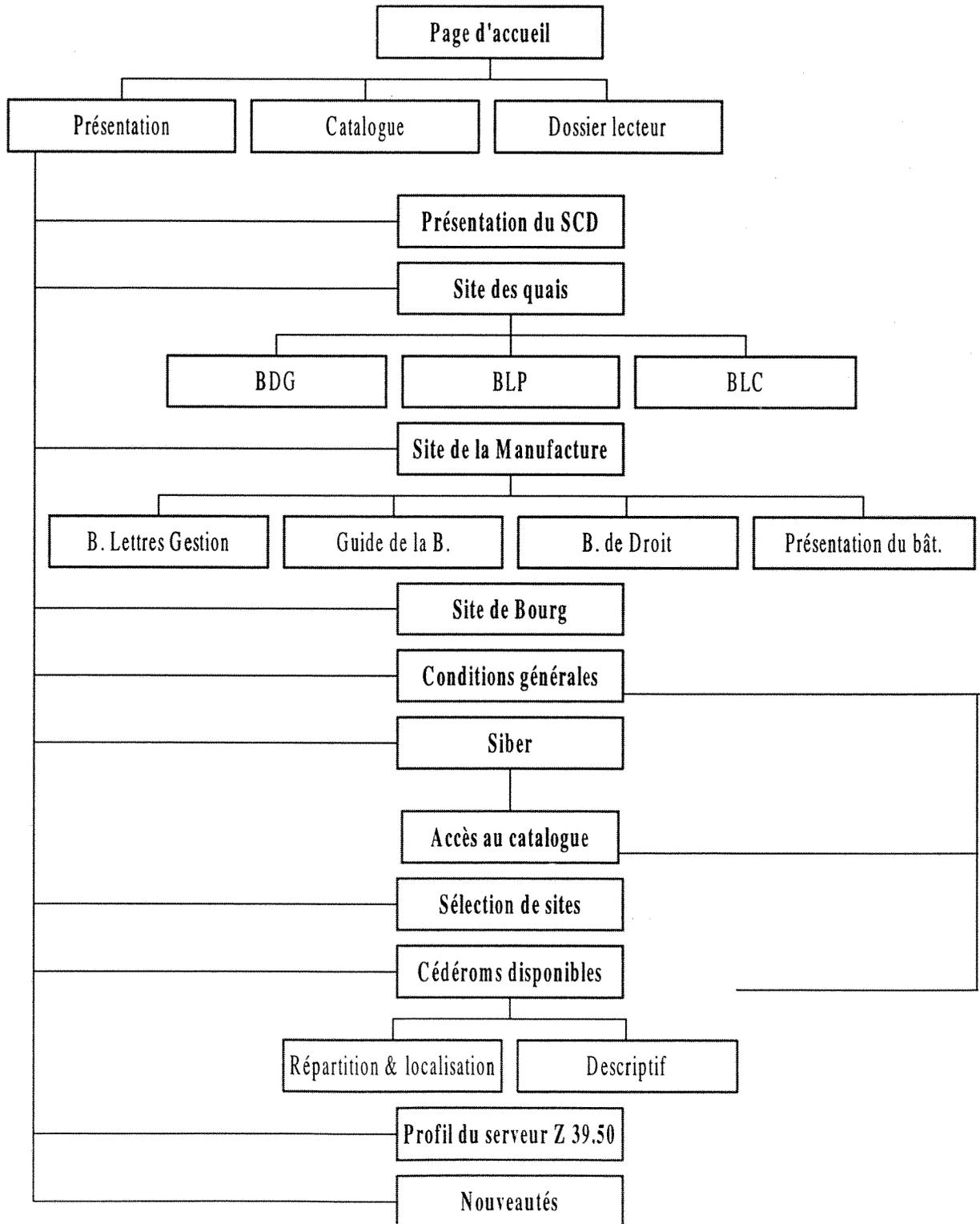
- **Scénario 1 : une organisation par sites géographiques.**
- **Scénario 2 : une organisation par ressources en fonction des publics.**
- **Scénario 3 : une organisation par domaines.**

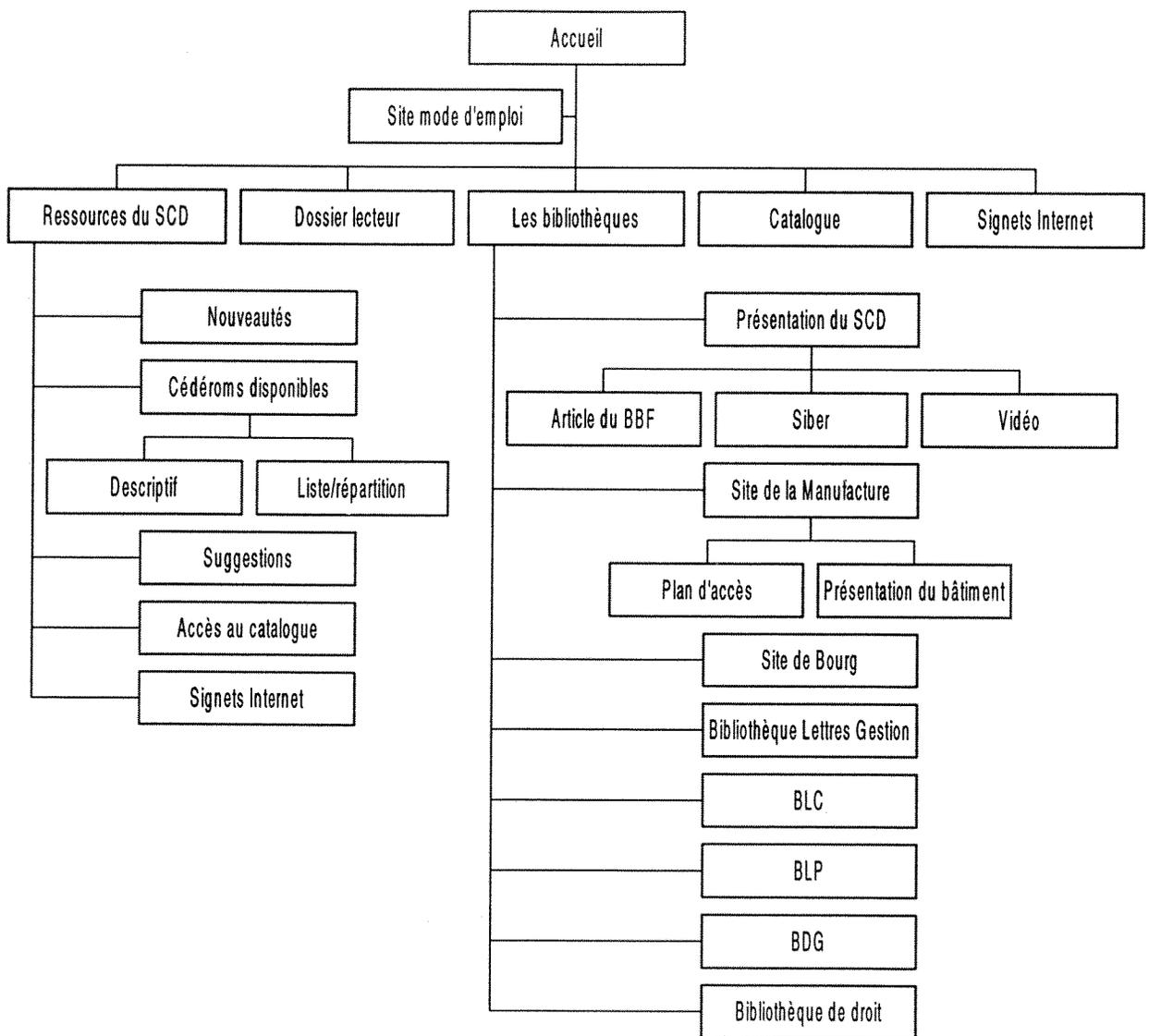
Le **scénario 1** reprend et formalise la structure actuelle du site : la présentation par sites géographiques et donc par cycles est conservée.

Page suivante : l'arborescence actuelle (référence de travail pour le premier scénario, elle correspond aux habitudes de travail du personnel du SCD.

Page 34 : l'arborescence proposée.

Arborescence du site actuel du SCD Lyon 3





**Arborescence,
scénario 1**

Avantages :

- A l'image de la structure du SCD
- Reprend largement l'architecture du site existant
- Très pratique pour un public lyonnais
- Faible coût initial

Inconvénients :

- Accès confus à l'information pour un public non-lyonnais
- Relativement rigide en regard des perspectives d'évolution (coopération, intégration de nouveaux services)
- Faible mise en valeur des ressources du SCD

Perspectives :

- Tout déménagement des fonds entraînera l'obsolescence partielle du site
- Risque de vieillissement rapide

Coût-temps de mise en œuvre :

- Webmestre :
Page d'accueil : 3 heures
Arborescence / nettoyage de l'existant : 16 heures
Site mode d'emploi : 2 à 4 heures
Page Ressources du SCD : 2 heures
Suggestions : 2 heures
Page Les bibliothèques : 2 heures
Présentation des bibliothèques : 3 heures (mise en page)
Plan d'accès : 4 heures

- Correspondants :
Présentation des bibliothèques : 6 x 6 heures (textes)

TOTAL : 70 à 72 heures x 1 personne

Coût-temps de fonctionnement bimestriel:

- Correspondants :
Nouveautés : 3 heures
Nouveaux cédéroms : 2 heures
Signets Internet : 8 heures par domaine, soit environ 80 heures
Information sur les bibliothèques (ouverture, vacances, mouvements dans les fonds...) : 2 heures par bibliothèque, soit 12 heures

- Webmestre :
Relevé des suggestions : 4 heures
Mise en forme des informations recueillies : 20 heures (environ 1/5 du temps consacré par les correspondants aux textes remis)

TOTAL : 121 heures x 1 personne

Le scénario 2 est une réorganisation par ressources en fonction des publics.

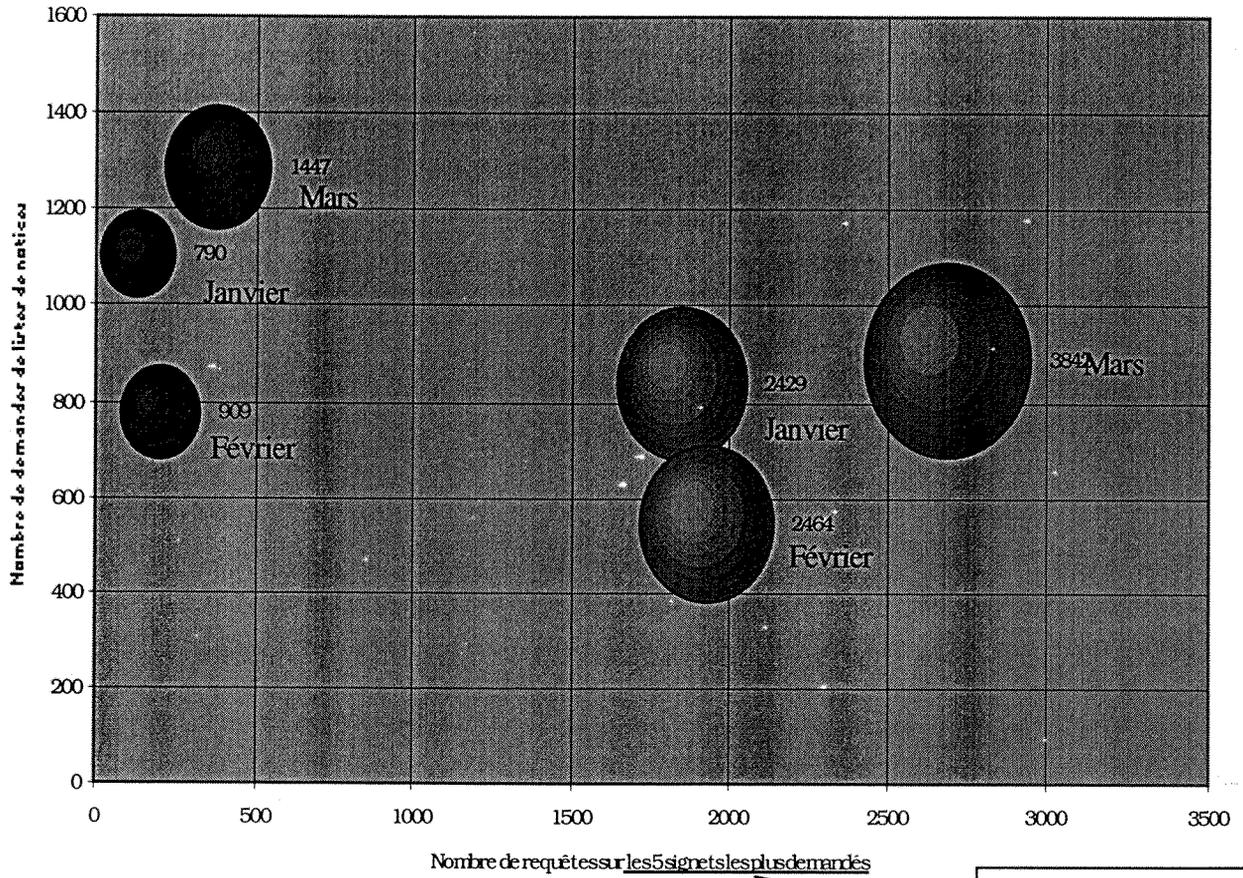
Le public en interne recherche des informations externes. Les utilisateurs distants recherchent des ressources propres à la bibliothèque.

Page suivante : graphique de synthèse sur les statistiques de consultation du site actuel (graphique représentatif des deux modes de consultation exposés ci-dessus, sur lequel s'appuie ce second scénario).

Page 38 : l'arborescence proposée.

Des demandes différentes en interne et en externe:

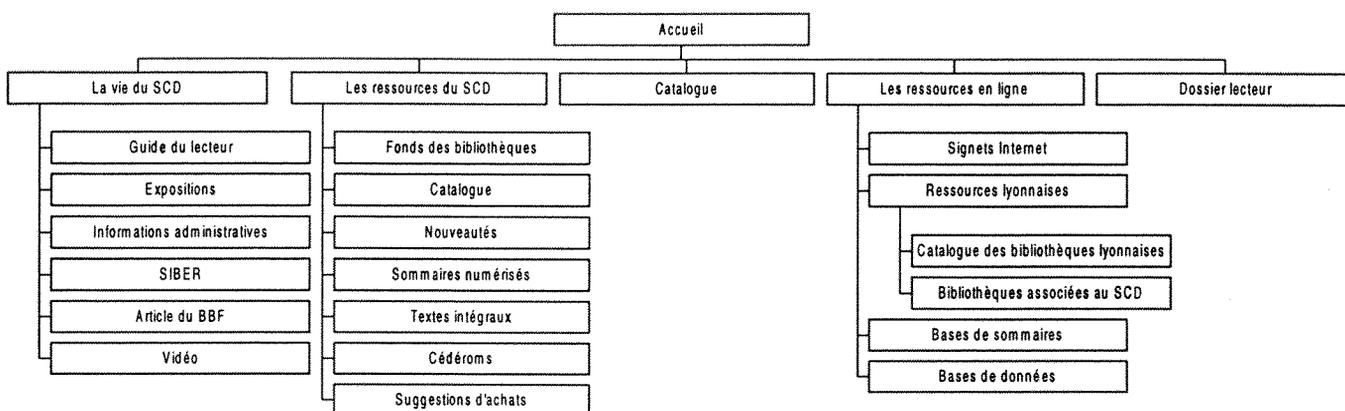
Les données de janvier, février, mars; la taille des bulles est proportionnelle au nombre de visites



● Les statistiques internes ● Les statistiques externes

Ne sont pas forcément les mêmes d'un mois sur l'autre

Arborescence, scénario 2



Avantages :

- Prise en compte du comportement du public, constaté par l'analyse des statistiques
- Mise en valeur des ressources lyonnaises
- Clarté et facilité de navigation
- Présentation des spécificités du SCD

Inconvénients :

- " Ressources en ligne " nécessite une mise à jour régulière et une politique volontariste
- Frustration du public externe en cas de réservation de certaines rubriques aux seuls membres de l'Université

Perspectives :

- Site intégrant facilement des éléments de collaboration régionale
- Les nouvelles rubriques trouveront aisément leur juste place

Coût-temps de mise en œuvre :

- Webmestre :
- Page d'accueil : 3 heures
 Arborescence : 25 heures
 Page La vie du SCD : 2 heures
 Guide du lecteur : 4 heures (mise en ligne + liens)

Expositions : 1 heure (création de la page)
Informations administratives : 8 heures (récolte) + 8 heures (saisie)
Page Ressources du SCD : 2 heures
Fonds des bibliothèques : 3 heures (mise en page)
Nouveautés : 3 heures
Sommaires numérisés : 1 heure (création de la page)
Textes intégraux : 1 heure (création de la page)
Suggestions : 2 heures
Page Ressources en ligne : 2 heures
Ressources lyonnaises : 8 heures
Base de sommaires : 1 heure (création de la page)
Base de données : 1 heure (création de la page)

• Correspondants :
Fonds des bibliothèques : 6 x 6 heures (textes)

• Développement des systèmes de sécurité : y heures

TOTAL : 111 heures (+ y) x 1 personne

Coût-temps de fonctionnement bimestriel:

• Correspondants :
Nouveautés : 3 heures
Nouveaux cédéroms : 2 heures
Signets Internet : 8 heures par domaine, soit environ 80 heures
Information sur les bibliothèques (ouverture, vacances, mouvements dans les fonds...) :
2 heures par bibliothèque, soit 12 heures
Nouvelles expositions : 2 heures (en fonction de la programmation)
Nouvelles informations administratives : 2 heures
Sommaires numérisés : 2 heures
Textes intégraux : 2 heures
Bibliothèques associées : 4 heures

• Webmestre :
Relevé des suggestions : 4 heures
Gestion des bases de données en ligne : 20 heures
Mise en forme des informations recueillies : 30 heures

TOTAL : 163 heures x 1 personne

Le scénario 3 est une réorganisation par domaines.

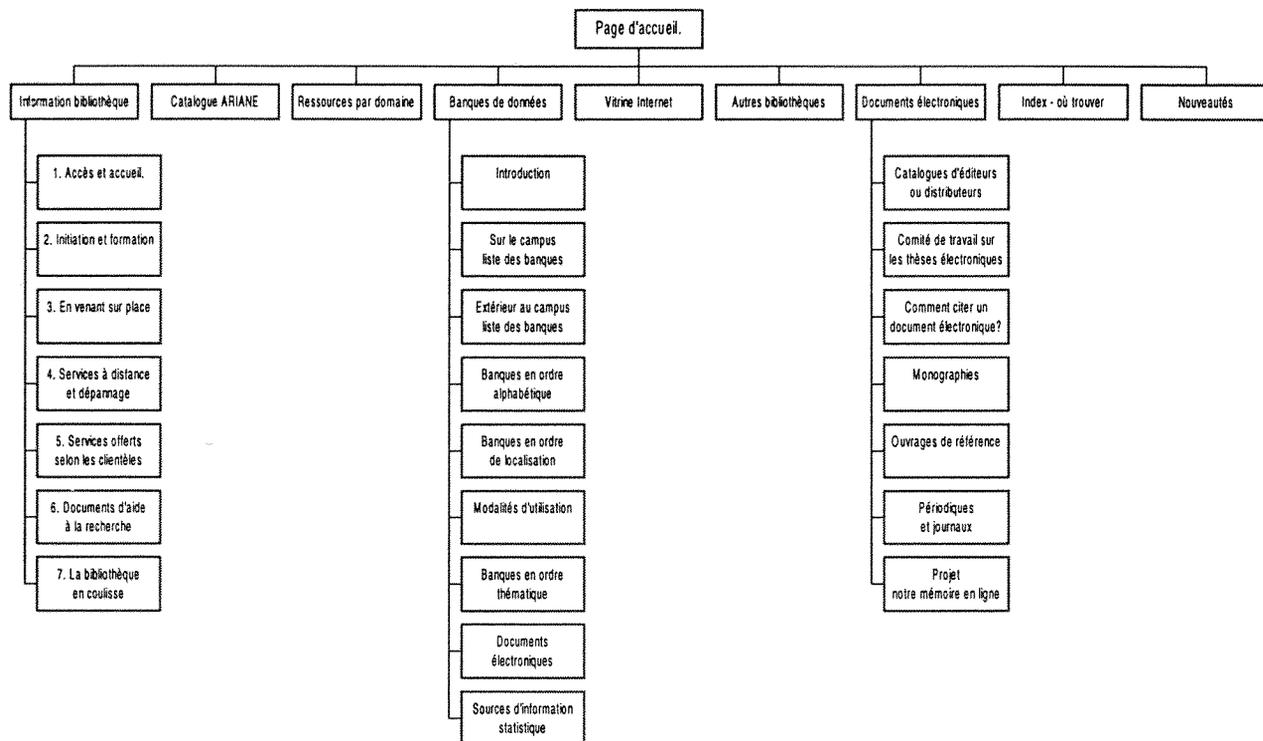
La distinction entre les supports et entre les publics est rejetée.

Mise en valeur des points forts documentaires du SCD.

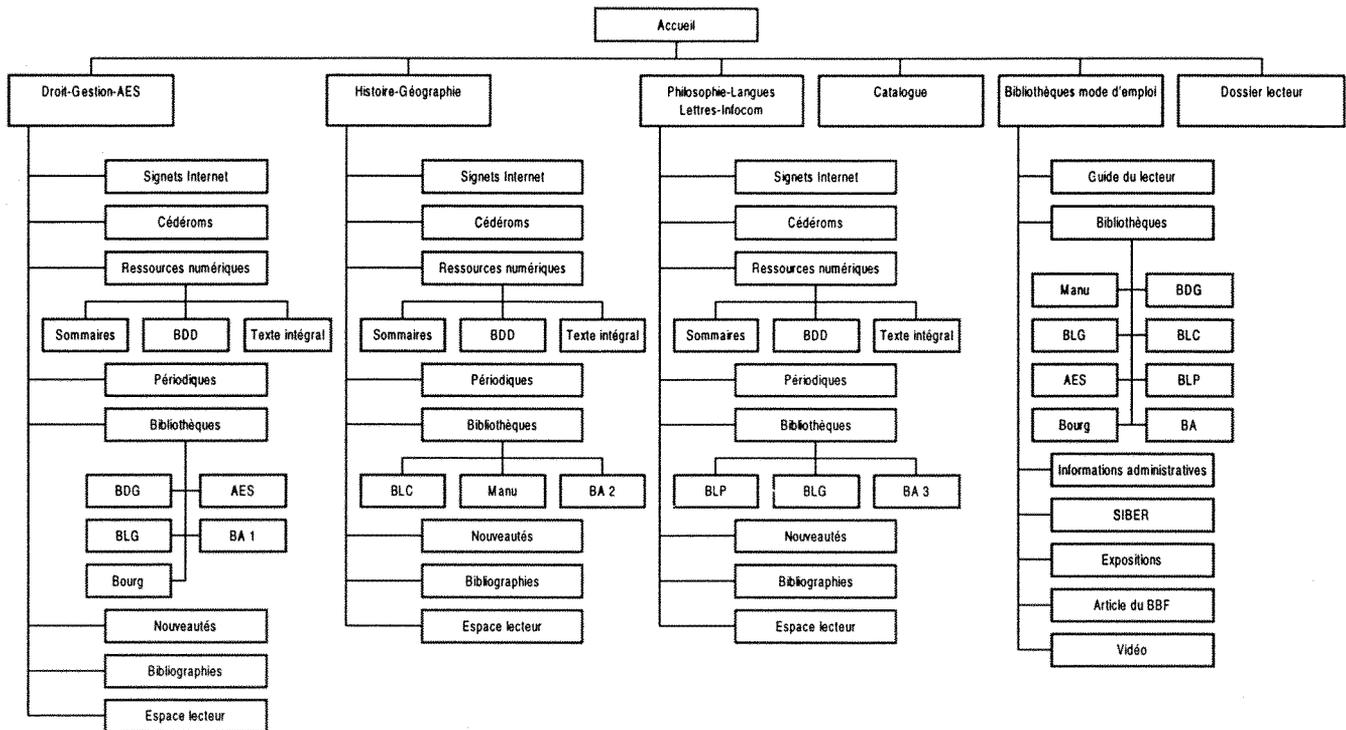
Page suivante : l'arborescence de la bibliothèque de l'Université Laval (la rubrique « Ressources par domaines » a guidé notre réflexion pour ce troisième scénario).

Page 42 : l'arborescence proposée.

**Développement de quelques branches
de l'arborescence du site
de la bibliothèque de l'Université de Laval (Canada).**



Arborescence, scénario 3



Avantages :

- Structure s'adressant à tout type de public
- Site valorisant au mieux l'information
- Site à la fois généraliste (bibliothèques mode d'emploi) et spécialisé (disciplines)
- Bonne mise en valeur des points forts par domaine, autant du SCD que de l'Université

Inconvénients :

- Moindre visibilité de l'identité du SCD
- Lourdeur de la mise en œuvre initiale

Perspectives :

- Site favorisant le développement de pôles d'excellence
- Site ouvert sur l'Université, stimulant la collaboration entre le SCD et les enseignants-chercheurs

Coût-temps de mise en œuvre :

- Webmestre :

Page d'accueil : 3 heures

Arborescence : 30 heures

Pages Droit/Gestion/AES, Histoire/Géographie, Philosophie/Langues/Lettres/Infocom :
3 x 2 heures

Ressources numériques : 3 heures

Périodiques : 3 x 8 heures

Bibliothèques : 3 heures (mise en page) + 8 heures (bibliothèques associées)

Nouveautés : 3 heures

Bibliographies : 3 x 1 heure (création de la page)

Espace lecteur : 3 x 3 heures

Page Bibliothèques mode d'emploi : 2 heures

Guide du lecteur : 4 heures (mise en ligne + liens)

Informations administratives : 8 heures (récolte) + 8 heures (saisie)

Expositions : 1 heure (création de la page)

- Correspondants :

Fonds des bibliothèques : 6 x 6 heures (textes)

- Développement des systèmes de sécurité : y heures

TOTAL : 151 heures (+ y) x 1 personne

Coût-temps de fonctionnement bimestriel:

- Correspondants :

Nouveautés : 3 heures

Nouveaux cédéroms : 2 heures

Signets Internet : 8 heures par domaine, soit environ 80 heures

Information sur les bibliothèques (ouverture, vacances, mouvements dans les fonds...) :
2 heures par bibliothèque, soit 12 heures

Nouvelles expositions : 2 heures (en fonction de la programmation)

Nouvelles informations administratives : 2 heures

Sommaires numérisés : 2 heures

Textes intégraux : 2 heures

Bibliothèques associées : 4 heures

Liste des périodiques : 3 heures

Bibliographies : 4 heures pour 5 personnes = 20 heures

- Webmestre :

Relevé des messages de « l'Espace lecteur » : 4 heures

Gestion des bases de données en ligne : 20 heures

Mise en forme des informations recueillies : 35 heures

TOTAL : 191 heures x 1 personne



Comité de pilotage

29 juin 1998

Cahier des charges de réalisation



Sommaire

- 1. Propositions préalables, p. 4**
- 2. Le scénario, p. 8**
- 3. Coût-temps de mise en œuvre et de fonctionnement, p. 18**
- 4. Détail des pages, p. 20**
- 5. Acteurs, p. 30**
- 6. Éléments d'évaluation, p. 31**
- 7. Calendrier de mise en œuvre, p. 36**



Rappel du contexte

Le site Web de la bibliothèque est :

- une vitrine

valorisation des points forts de l'établissement,
un site parmi d'autres : le réseau.

- un élément important du Système d'Information

intégration à l'activité de la bibliothèque,
un service parmi d'autres.



1. Propositions préalables. Le projet Web au sein des projets du SCD.

Quelles informations trouver sur le site, pour quel public?

Le site Web du SCD ne peut s'entendre ni comme une simple vitrine à l'usage d'un public extérieur ou non à l'Université, ni comme une solution redondante de Siber pour les usagers des bibliothèques de Lyon 3. L'idée d'un Siber dédié aux applications internes, tandis que le site Web serait consacré à la communication externe, n'est plus valide.

Le site Web doit clairement et pleinement s'adresser autant aux membres de l'Université qu'aux accédants extérieurs désireux de prendre la mesure des ressources du SCD et d'utiliser des services en libre accès.

C'est à ce niveau que le concept d'intranet peut se révéler utile. Il est défini par l'Office de la Langue Française de Québec comme " un réseau de téléinformatique privé qui utilise les protocoles de communication et les techniques d'Internet ". Une autre définition précise qu'un intranet " is a network that is contained within an entreprise " et qui peut, à travers des coupe-feu (firewalls) permettre une connexion vers l'Internet.

L'intranet est donc clairement une solution technique, mais étroitement liée à une volonté de réserver des informations particulières à des utilisateurs particuliers. Une telle approche technique doit, pour être transposée en bibliothèque, être « inversée » en plaçant le lecteur et les informations (celles que l'on souhaite diffuser ou dont on souhaite limiter la diffusion) à l'origine des préoccupations documentaires ; pour ensuite déterminer, en fonction, un mode d'accès à l'information.

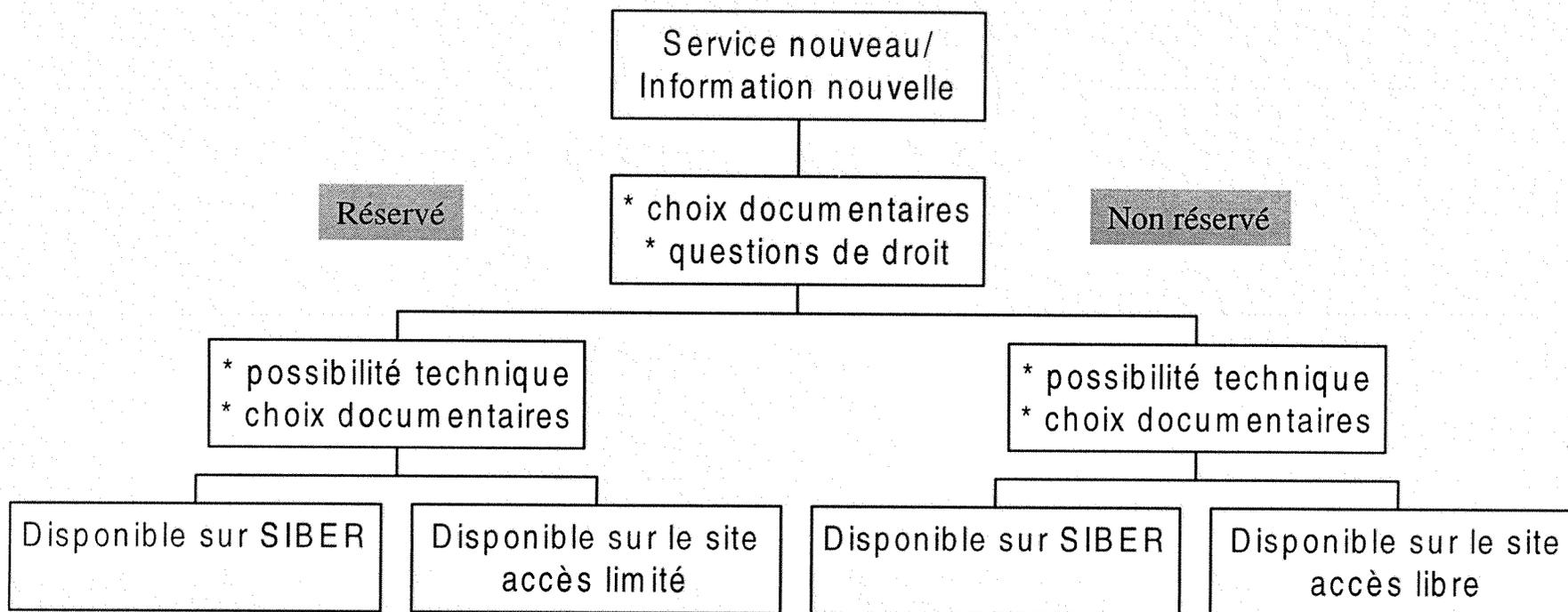


Il paraît en outre préférable du point de vue de la politique documentaire de déployer un site Internet partiellement fermé plutôt qu'un intranet partiellement ouvert. Dans ce système ouvert (comme l'actuel site Web) on constituerait une « zone intranet » qui renfermerait certains services réservés. L'accès réservé nécessiterait la mise en place de barrières selon une solution technique à définir (mot de passe...).

Dès lors le développement de nouveaux services et de nouvelles informations sur le Système d'Information s'effectue selon trois critères :

- les choix documentaires de Lyon 3,
- les possibilités techniques : pour certaines applications et compte tenu de l'état actuel du réseau de Lyon 3, Siber demeure encore la plate-forme idéale de développement ; pour d'autres services en revanche, l'interface Web est plus appropriée,
- le respect du droit.

Le diagramme suivant résume le processus de choix présidant à la mise en place d'un nouveau service électronique.



Un tel arbre de décision permet d'assurer une transition harmonieuse non véritablement vers l'intranet, mais plutôt vers l'interface Web, à partir de Siber. A deux niveaux, des choix de politique documentaire président donc à la détermination du degré de diffusion puis du support.



Quelques idées directrices.

Au cours des entretiens que nous avons pu avoir avec différents intervenants, concepteurs et webmestres, quelques idées simples, mais qui orientent de façon décisive nos propositions et l'esprit dans lequel elle sont faites, se sont imposées :

- Il faut favoriser, sur le site Web, plusieurs moyens d'accéder à l'information. Le catalogue, même s'il est très puissant, ne doit pas empêcher que l'on parvienne au document ou à l'information documentaire par d'autres biais. C'est une question de souplesse, d'ergonomie, de facilité de navigation. Un mode d'accès ne doit pas en exclure un autre et la multiplication des liens enrichit le site.
- Il convient de valoriser, sur le site Web, toutes les productions de la bibliothèque (guide du lecteur, plaquettes...), même celles initialement prévues pour un autre support (sans pour autant, évidemment, que le site devienne un fourre-tout).
- Dans le même ordre d'idées, il ne faut pas hésiter à « laisser croître » le site, qui est avant tout un objet qui se construit avec le temps. Il n'est pas raisonnable de souhaiter dès l'ouverture un site complet. Les pages intellectuellement proches se regroupent petit à petit dans des rubriques et le site acquiert son identité au fil du temps.
- Très concrètement, on doit pouvoir, dans la mesure du possible, accéder à l'information recherchée en trois clics de souris. Il est donc nécessaire d'éviter les « cascades de pages » et d'utiliser au mieux la technique des liens hypertextes.

Sans être expérimental, le site se doit d'être innovant.



2. Le scénario

- Le scénario retenu est une réorganisation par ressources en fonction des publics.
- Le public en interne recherche des informations externes. Les utilisateurs distants recherchent des ressources propres à la bibliothèque.
- Une branche particulière est développée : celle du droit.

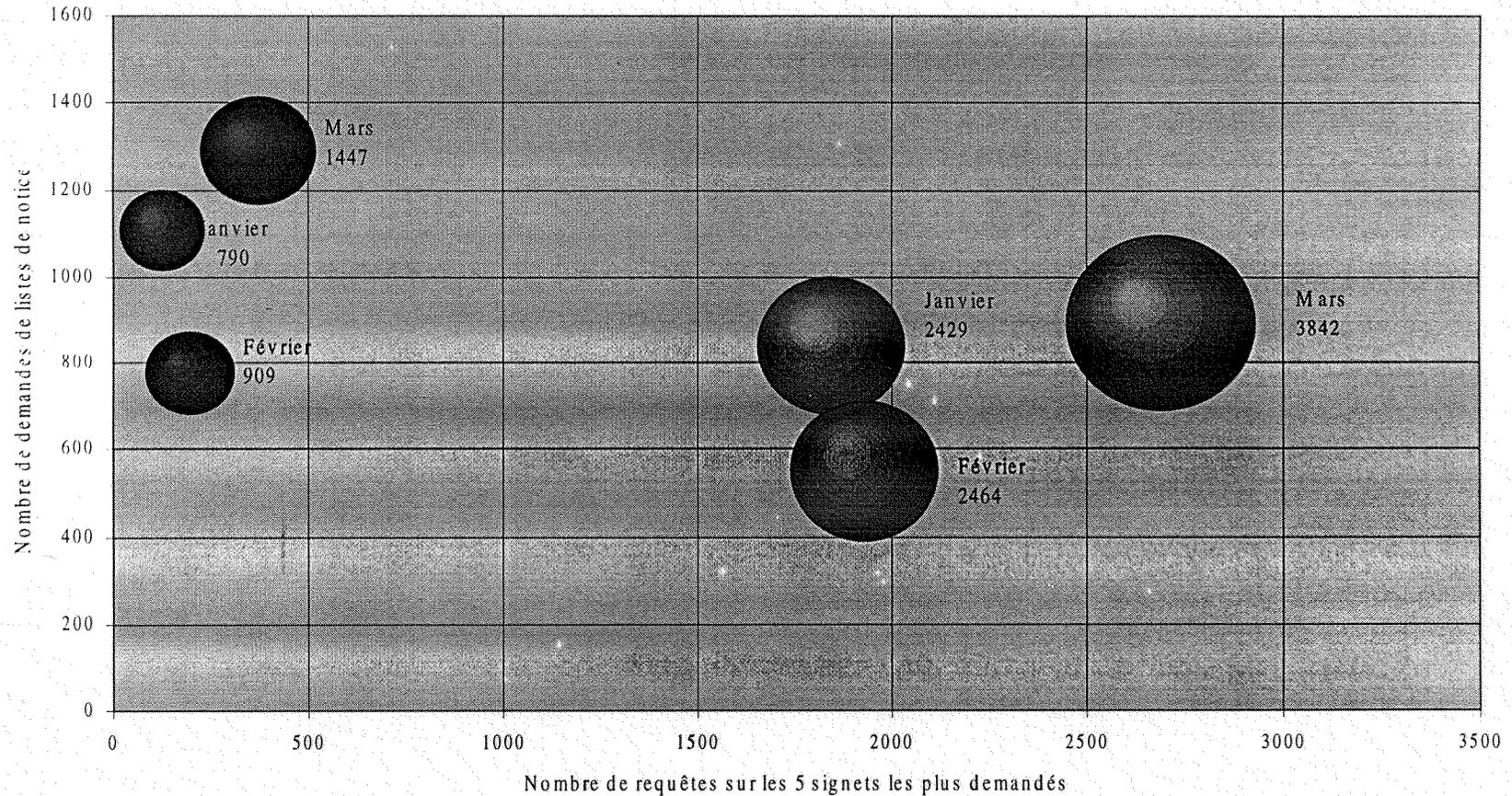
Page suivante, un graphique de synthèse rendant compte des divergences entre les deux publics, en interne et en externe.



Requêtes relatives aux signets et au catalogue : des demandes différentes en interne et en externe.

Données de janvier, février, mars ; la taille des bulles est proportionnelle au nombre de visites

- Les statistiques internes
- Les statistiques externes





Le scénario « Organisation par ressources en fonction des publics et développement d'un pôle »

Cette proposition d'évolution du site Web du SCD repose sur la conscience de deux césures : la première, évidente, entre membres de l'Université Lyon 3 et extérieurs ; la deuxième entre accédants à distance (membres ou non de Lyon 3) et accédants depuis les bibliothèques de l'Université (membres ou non de Lyon 3).

Ce scénario se veut réaliste et évolutif. Il s'appuie sur des éléments forts issus des analyses préparatoires, et les rubriques de l'arborescence proposée sont ouvertes : certaines peuvent être supprimées ou étoffées, d'autres peuvent se voir préférer un développement sur Siber.

Avant de présenter l'arborescence proprement dite, le cœur du scénario, trois points nécessaires à une évolution harmonieuse et planifiée du site doivent être avancés :

- l'idée d'un protocole de correspondance (correspondants et relais) pour assurer la mise à jour du site,
- le principe d'une « commission Internet »,
- une réflexion sur les « signets » ou « répertoires de sites Internet ».



Projet de service : le site Web du SCD Lyon 3



2.1. Principe des correspondants

Envisager de nouvelles perspectives d'organisation et de développement pour le site Web du SCD conduit à prendre en compte la structure même du site et son contenu, mais aussi son entretien par le personnel du SCD. En effet quel que soit le nouveau visage du site Web, sa pertinence et son intérêt pour le public dépendent largement de la rigueur de sa mise à jour régulière. Sans cette indispensable réactualisation des informations mises à disposition, le risque est grand de voir rapidement baisser la fréquentation des usagers. Il paraît donc important de définir quelques principes qui permettront d'assurer la réorganisation du site, mais surtout sa réactualisation régulière, en impliquant les différentes sections des bibliothèques. Ces principes communs ont pour principal objectif de constituer un réseau de correspondants au webmestre qui centralisera les informations qui lui seront fournies par ses correspondants. On peut envisager la mise à disposition des pages en attente de validation sur un site provisoire.

Organisation hiérarchique

Les différents correspondants seront choisis parmi les responsables des sections et services du SCD. Ils réuniront les informations de mise à jour, en vérifieront le contenu (exactitude des renseignements, pertinence de l'information ...), avant de transmettre ce dossier au responsable du site Web.

Les correspondants auront la possibilité de se faire aider dans leurs recherches par des membres de leur équipe, cependant ils conserveront à tout moment la responsabilité du contrôle scientifique des informations à transmettre et devront valider le dossier de mise à jour avant sa transmission au webmestre. Ainsi les correspondants de signets pourront confier la recherche de sites sur Internet à des bibliothécaires ou des moniteurs, mais les nouvelles adresses leur seront ensuite soumises afin de vérifier le contenu des documents. De même les correspondants des bibliothèques valideront tous les textes présentant les collections.

Les correspondants seront les vis-à-vis directs du responsable du site Web auquel ils fourniront régulièrement les disquettes de mise à jour. Il reviendra ensuite à ce dernier de répartir les informations dans les différentes rubriques du site.

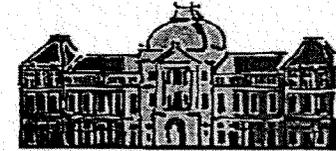


Répartition de l'activité des correspondants

TYPE D'INFORMATION	ACTIVITE	MISE A JOUR	RUBRIQUES CONCERNEES
Vie des bibliothèques (un correspondant par site)	<ul style="list-style-type: none"> Mise en valeur des collections Particularité des fonds (insister sur les fonds spécifiques) Mouvements éventuels des fonds Changement d'orientation dans la politique documentaire ou dans le travail du personnel Evénements auxquels la bibliothèque participe 	Travail de base, puis mise à jour occasionnelle, lorsque surviennent les modifications	Collections de la BU Fonds des bibliothèques de droit
Signets (un correspondant par domaine)	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionner des sites dans la discipline et en faire une brève description Assurer le suivi de ces sites (qualité constante, disparition...) 	Tous les deux mois	Signets Internet
Nouvelles acquisitions	<ul style="list-style-type: none"> Présenter une liste structurée des nouvelles acquisitions dans les différents secteurs 	Tous les deux mois	Nouveautés Liste de périodiques
Rétroconversion	<ul style="list-style-type: none"> Avancement de la rétroconversion Rapide présentation des bibliothèques associées (liste, adresse, téléphone, spécificité) 	Tous les deux mois. Mise à jour intégrant la volonté des bibliothèques associées d'apparaître sur le site du SCD	Collections des BA



Informations pratiques	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires des différentes bibliothèques • Fermetures exceptionnelles... • Guide du lecteur 	Travail de base pour le guide du lecteur, puis mise à jour très ponctuelle	Guide du lecteur Informations administratives
Informations administratives	<p>Proposer sur le site des documents aussi divers que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • rapport d'activité • compte rendu des conseils de documentation • politique d'acquisition • ESGBU, ... 	Travail de base, puis mise à jour dépendante de l'actualité du SCD	Informations administratives
Informations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Note d'application à l'usage des bibliothèques associées • Réponses aux questions les plus fréquemment posées • Marchés • Base de données des fournisseurs • Cas intéressants 	Tous les deux mois	Informations à faire figurer sur une page spéciale dont l'adresse est communiquée à la demande



2.2. Une commission Internet

Le but de cette commission est non seulement de tenir au courant de l'évolution du site Web les responsables de la bibliothèque, mais encore et surtout de les inciter à mettre en œuvre de nouvelles réalisations sur ce site.

La régularité des réunions est particulièrement importante, si l'on considère qu'un site Web n'a d'intérêt que s'il est mis à jour régulièrement.

La périodicité des réunions est de deux mois, à l'image de la périodicité des mises à jour. Les réunions se tiendront un mois après chaque mise à jour afin que les membres de la commission aient le temps de prendre connaissance des nouveautés présentes sur le site et de mettre en œuvre, avant la mise à jour suivante, la réalisation des nouveautés décidées lors de ces réunions. En cas d'absolue nécessité, une conférence électronique (mél ou forum) pourrait alterner avec les réunions traditionnelles.

Les réunions sont animées par le responsable du site Web.

La commission est composée de l'ensemble de l'équipe de direction du SCD, du webmestre et des responsables de secteurs accompagnés de leurs éventuels relais. La seule présence des responsables de secteurs sans leur relais, et réciproquement, ne peut suffire à une politique Internet dynamique.

Les questions suivantes sont soulevées à chaque réunion :

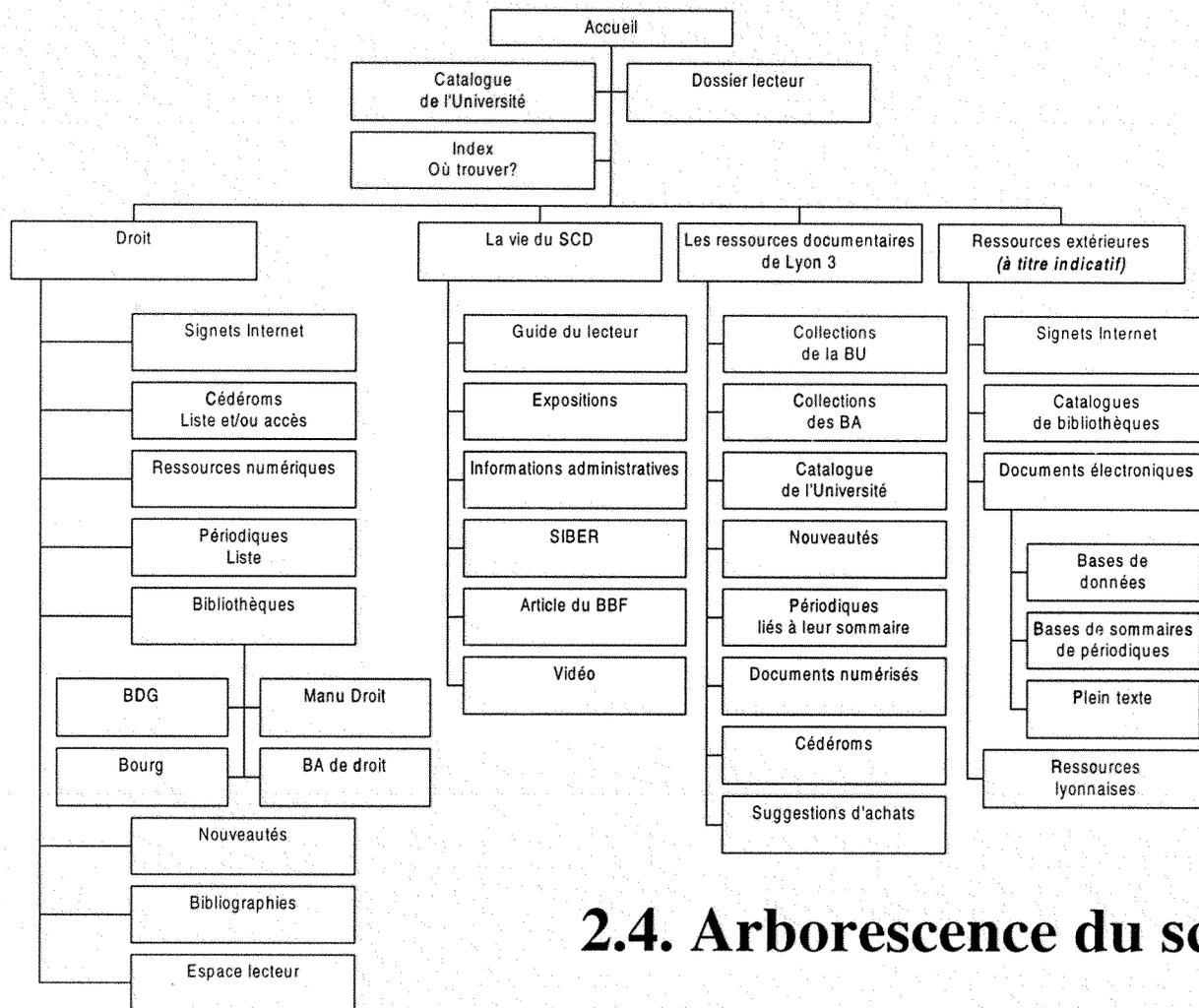
- La vie du site : ses nouveautés, ses problèmes,
- L'insertion du site Web dans l'hypermonde et particulièrement celui des BU,
- Les désirs des membres de la commission.



2.3. La question des signets

L'examen aussi bien des statistiques de consultation en interne, que des entretiens et des questionnaires démontre l'intérêt porté aux signets. La collection d'adresses est d'ailleurs la base de l'accès bridé à Internet au sein du SCD. La valeur d'un tel service repose donc sur des références de qualité régulièrement mises à jour. Pourtant, sans remettre en cause ce mode de fonctionnement, nous devons reconnaître que la tendance, dans les bibliothèques, n'est pas au maintien encyclopédique de signets, et ce pour des raisons de temps, d'énergie et de redondance (cf. les réunions organisées par l'ABF à ce sujet). En effet, des sites Internet et des personnes se sont spécialisés dans la recherche d'adresses sur de nombreux thèmes (cf. l'enssib en sciences de l'information, le Centre franco-italien pour les sites concernant l'Italie...).

La recherche et la validation d'adresses s'insère dans une politique d'acquisition, qui elle-même ne se pense qu'en réseau. Ainsi, tout en s'appuyant sur un existant efficace (tel qu'à BLC et BDG), en le formalisant éventuellement, des liens plus étroits, pouvant aller jusqu'à une véritable coopération, pourraient être développés vers d'autres collections de signets, et une solution technique trouvée pour qu'à partir de ces "sites de référence", les adresses proposées soient effectivement accessibles.



2.4. Arborescence du scénario



Forces :

- Prise en compte du comportement du public, constaté par l'analyse des statistiques
- Mise en valeur des ressources lyonnaises
- Clarté et facilité de navigation
- Présentation des spécificités du SCD
- Mise en relief d'un pôle d'excellence de l'Université et du SCD

Faiblesses :

- Frustration du public externe en cas de réservation de certaines rubriques aux seuls membres de l'Université
- Lourdeur du suivi et de la mise à jour

Perspectives :

- Site intégrant facilement des éléments de collaboration régionale
- Les nouvelles rubriques trouveront aisément leur juste place
- Site stimulant la collaboration entre le SCD et les enseignants chercheurs du pôle d'excellence
- Site évolutif : le plan de la branche « droit » peut être étendu à d'autres disciplines en fonction des choix documentaires



3. Mise en œuvre et fonctionnement

3.1. Coût-temps de mise en œuvre :

- Webmestre :

Page d'accueil : 16 heures

Arborescence : 30 heures

Page La vie du SCD : 2 heures

Guide du lecteur : 4 heures (mise en ligne + liens)

Expositions : 1 heure (création de la page)

Informations administratives : 8 heures (récolte) +
8 heures (saisie)

Page Ressources doc. de Lyon 3 : 2 heures

Collections de la BU : 3 heures (mise en page)

Nouveautés : 3 heures

Collections des BA : 1 heure (création de la page)

Documents numérisés : 1 heure (création de la
page)

Suggestions : 2 heures

Page Ressources extérieures : 2 heures

Ressources lyonnaises : 4 heures

Index : 8 heures

Documents électroniques : 4 heures

Base de sommaires de périodiques : 1 heure (création de la
page)

Base de données : 1 heure (création de la page)

Branche Droit :

Création de la page : 2 heures

Périodiques : 8 heures

Bibliographies : 1 heure (création de la page)

Espace lecteur : 3 heures

- Correspondants :

Fonds des bibliothèques (BU et BA) : 7 x 6 heures (textes)

Collecte des bibliographies : 8 heures

- Infographiste (pour la page d'accueil) : 39
heures

- Développement des systèmes de sécurité : y
heures

TOTAL : 204 heures (+ y) x 1 personne



3.2. Coût-temps de fonctionnement bimestriel:

- Correspondants :

Nouveautés : 3 heures

Nouveaux cédéroms : 2 heures

Signets Internet : 8 heures par domaine, soit environ 80 heures

Information sur les bibliothèques (ouverture, vacances, mouvements dans les fonds...) :

2 heures par bibliothèque, soit 12 heures

Nouvelles expositions : 2 heures (en fonction de la programmation)

Nouvelles informations administratives : 2 heures

Documents numérisés : 2 heures

Documents électroniques : 2 heures

Bibliothèques associées : 4 heures

Temps spécifique à la branche Droit : 16 heures

- Webmestre :

Relevé des suggestions : 4 heures

Gestion des bases de données en ligne : 20 heures

Mise en forme des informations recueillies : 30 heures

TOTAL : 179 heures x 1 personne soit environ 20 heures par semaine pour une personne



4. Détail des pages

4.1. Principes communs de mise en page

Pour une meilleure lisibilité du site il convient de privilégier une présentation aérée des pages Web. Certains aspects doivent être particulièrement respectés :

- Veiller à conserver sur toutes les pages la même police.
- Eviter de souligner des mots et réserver cet usage aux liens hypertextes afin d'éviter une confusion pour l'utilisateur.
- Rendre plus visibles les liens de retour vers la page d'accueil du site du SCD et vers celui de l'Université Lyon 3.

Il est tout aussi important de faciliter l'orientation de l'internaute vers l'information qu'il recherche en lui évitant de faire défiler des pages de texte. Dans les rubriques les plus touffues un sommaire en hypertexte permet à l'utilisateur de se faire une idée rapide du contenu des pages et de retrouver immédiatement le paragraphe qui l'intéresse. Ce type de présentation peut s'avérer très utile dans le cas de listes comme celle des signets Internet.

Les liens hypertextes doivent être favorisés, selon quatre modes : liens ascendants (retour vers le sommaire), liens descendants (vers les niveaux inférieurs de l'arborescence) et surtout liens transversaux (permettant le passage d'une branche à l'autre sans avoir à repasser par le sommaire), et liens « externes » (qui ne doivent pas être limités à la rubrique des signets). On prendra garde, cependant, à ne pas « court-circuiter » le site et amener l'internaute à le quitter trop rapidement au gré d'un lien.

Pour agrémenter la lecture du site, la couleur pourrait faire son apparition.



4.2. Détail des pages de l'arborescence

4.2.1. RUBRIQUE INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

Cette rubrique, destinée à regrouper des renseignements relatifs à l'administration du SCD, peut se scinder en deux volets :

INFORMATIONS PRATIQUES :

- Horaires d'ouverture des différentes bibliothèques
- Fermetures exceptionnelles, vacances...
- Bibliothèques des universités partenaires

INFORMATIONS ADMINISTRATIVES :

- Rapport d'activité
- Compte-rendu des conseils de la documentation (extraits)
- Politique d'acquisition
- ESGBU
- ...

Pour une plus grande facilité de navigation, chaque page se doit de comporter un lien transversal vers l'autre volet de la rubrique, ainsi que les titres cliquables des diverses rubriques contenues dans " La vie du SCD ".



4.2.2. RUBRIQUE NOUVEAUTES

L'idée est de structurer la présentation des nouvelles acquisitions :

- d'abord par discipline
- puis par site : Manu (1^{er} cycle) et Quais (2^e et 3^e cycles)
- éventuellement enfin par support ou autre sous-catégorie

Six grandes disciplines sont proposées, elles-mêmes pouvant être divisées en autant de matières significatives :

GENERALITES

DROIT-GESTION

Droit (divisé en droit public, droit privé, droit européen...)

Gestion

Comptabilité

HISTOIRE-GEOGRAPHIE

Histoire (histoire antique, médiévale, moderne...)

Géographie (généralités, géographie rurale...)

LETTRES

Lettres classiques

Littérature française

Francophonie

Infocom

LANGUES

Anglais / Américain

Italien

Allemand

Espagnol

Arabe...

PHILOSOPHIE

Pour une plus grande facilité de navigation, chaque page doit comporter aussi des liens vers chacune des cinq autres disciplines représentées, ainsi que les titres cliquables des diverses rubriques contenues dans " Ressources documentaires Lyon 3 ".



4.2.3. RUBRIQUES « RESSOURCES LYONNAISES » et « COLLECTIONS DES BIBLIOTHEQUES ASSOCIEES »

RESSOURCES LYONNAISES

Le but de cette rubrique est de créer des liens avec les ressources documentaires lyonnaises présentes sur le Web.

Cette rubrique contient :

- des liens vers les catalogues des Bibliothèques universitaires et de la Bibliothèque municipale
- des liens vers des sites lyonnais documentaires.
- un lien vers CIBLE

COLLECTIONS DES BIBLIOTHEQUES ASSOCIEES

Les bibliothèques associées ne possédant pas de site propre, leurs fonds, après rétroconversion, sont présents sur le Web par l'intermédiaire du catalogue. Ces fonds seront, à terme, spécifiquement accessibles par le moyen des sous-bases du catalogue. Les responsables des bibliothèques associées ne semblent, jusqu'ici, pas défavorables à l'idée de figurer sur le Web par un autre biais que le seul catalogue.

Chaque page se présentera sous la forme suivante :

- adresse de la bibliothèque associée

- nom du responsable de la bibliothèque ; numéro de téléphone, fax, adél. Les horaires d'ouverture ne seront pas directement mentionnés pour éviter l'engorgement de ces bibliothèques dont l'accès est très réservé. Les conditions d'accès sont très clairement exposées.

- description du fonds sur le modèle des bibliothèques intégrées avec mise en relief détaillée de sa spécificité (notamment les titres de périodiques).



4.2.4. RUBRIQUE LISTE DES CEDEROMS

Pour présenter la liste des cédéroms disponibles au SCD, plusieurs types d'informations sont à prendre en compte :

- le nom des cédéroms
- l'analyse de leur contenu
- leur localisation dans le SCD

Une présentation plus claire de ces ressources pourrait intégrer une page d'accueil présentant un tableau-sommaire cliquable qui rassemblerait les domaines représentés dans les collections

Ex :

ACTUALITE	BIBLIOGRAPHIE	DICTIONNAIRES ET ENCYCLOPEDIES
DROIT	GESTION ECONOMIE SCIENCE POLITIQUE	SCIENCES HUMAINES
GEOGRAPHIE DEMOGRAPHIE	MUSEE VIRTUEL	SCIENCES DE L 'INFORMATION

Cette première page de sommaire renverrait sur la liste des cédéroms dans le domaine voulu.

Chaque domaine présente une liste alphabétique et analytique des cédéroms disponibles, chaque titre en hypertexte renvoyant alors à la liste déjà existante des localisations. Ex. :

DOMAINE

Titre : Contenu

Lien du titre vers la liste actuellement sur le Web : "Répartition et localisation des cédéroms du SCD Lyon 3" ; et réciproquement sur la liste des localisations de cédéroms, **lien du titre** vers le descriptif de celui-ci.



Projet de service : le site Web du SCD Lyon 3



ensib

4.2.5. RUBRIQUE SIGNETS INTERNET

La présentation actuelle des signets demande à être harmonisée. En effet selon les domaines la mise en page varie et l'on ne trouve pas exactement les mêmes informations. Une nouvelle présentation de ces ressources en ligne doit cependant prendre en compte le fait que certaines disciplines sont plus riches que d'autres. Par ailleurs il serait bon d'adopter au moins une page de sommaire similaire à celle des cédéroms.

En première page on pourrait trouver un tableau cliquable. Ex. :

GENERALITES	SCIENCE DE L'INFORMATION	DROIT	ECONOMIE GESTION
LITTERATURE	PHILOSOPHIE	GEOGRAPHIE	HISTOIRE

Dans chaque domaine sélectionné les signets peuvent être regroupés en sections. Toutefois, étant donné le grand nombre de signets dans certains domaines, il conviendrait en début de liste de présenter un plan de classement général cliquable lui aussi afin d'éviter à l'utilisateur d'avoir à dérouler une liste fastidieuse. Ex. :

DROIT

- [sites institutionnels](#)
- [sites universitaires](#)
- [sites associatifs et professionnels](#)
- [sites commerciaux](#)

serveurs institutionnels

France

Assemblée nationale : site officiel de l'Assemblée, on y trouve les textes de loi...

Union européenne

Commission européenne...

Il importe surtout que quels que soient le domaine et le correspondant des signets, la présentation demeure la même. Dans chaque domaine et chaque section, les signets sont classés par ordre alphabétique. Pour chaque signet nommé le correspondant donnera une rapide analyse du contenu en un maximum de 2 à 3 lignes :

- site institutionnel/privé
- type d'informations données
- éventuellement un aspect particulièrement utile du site



4.2.6. RUBRIQUE DOCUMENTS NUMERISES

TEXTES INTEGRAUX

Certains textes intégraux seront accessibles depuis le catalogue, cependant un accès différencié peut trouver son utilité pour le public. Si une liste cliquable des textes disponibles peut suffire dans un premier temps, quand leur nombre croîtra une base individualisée serait envisageable.

SOMMAIRES NUMERISES

Cette rubrique peut faire l'objet des mêmes remarques que ci-dessus.

LITTERATURE GRISE

Idem.

BIBLIOGRAPHIES

Seront numérisées les bibliographies des enseignants qui souhaiteront les communiquer. Néanmoins le correspondant pourrait envoyer un courrier aux enseignants pour les avertir de la possibilité qu'ils ont de publier leurs bibliographies sur le Web. On peut présager que si quelques uns répondent favorablement, l'exemple fera des émules.

La page d'accueil de cette rubrique pourrait, comme dans les autres rubriques évoquées, distinguer d'abord les disciplines enseignées à Lyon 3.

Une fois dans la rubrique choisie, un sommaire permettrait d'atteindre rapidement le niveau d'enseignement, où seraient ensuite classées les bibliographies par ordre alphabétique au nom de l'enseignant. Ex. :

DROIT

1er cycle

2eme cycle

concours

Pour chaque cycle un rapide sommaire cliquable indique les bibliographies proposées, chacune d'entre elles suit sur la page. Ex. :

1er cycle

nom du professeur : intitulé du cours ou de l'UV

nom du professeur : intitulé du cours ou de l'UV, ...

Bibliographie de M.Y

Intitulé du cours ou de l'UV, ...

La commission Web pourra juger s'il est souhaitable de créer un lien entre les ouvrages cités et leur notice bibliographique.



4.2.7. RUBRIQUE ESPACE LECTEUR

Cette rubrique se situe dans le cadre d'un développement d'une branche particulière de l'arborescence consacrée à un des pôles d'excellence de Lyon 3, le droit. Elle est destinée d'une part à faciliter les recherches des lecteurs dans ce domaine précis, et d'autre part à leur ménager un lieu d'expression pour diverses suggestions (sur les acquisitions, les signets...). En conséquence, la rubrique Espace lecteur est divisée en deux volets :

INFORMATION DU LECTEUR :

Généralités et méthodologie de la recherche dans le catalogue (on pourrait même concevoir ce volet comme un véritable lieu d'auto-formation des étudiants).

Classification du domaine : principes de la classification, présentation des principales cotes, des mots-clés les plus utiles et les plus significatifs du domaine...

SUGGESTIONS :

Formulaire / Boîte à idées permettant au lecteur de signaler des lacunes dans les fonds, d'exprimer ses attentes personnelles, de formuler des remarques de tous ordres...

Pour une plus grande facilité de navigation, chaque page comportera un lien vers l'autre volet de la rubrique, ainsi que les titres cliquables des diverses rubriques contenues dans la branche « Droit ».



4.2.8. RUBRIQUE COLLECTIONS DE LA BU

Quelques idées sur ces pages.

Un souci évident de cohérence impose que les pages de présentation des différentes bibliothèques soient harmonisées et bâties sur le même plan.

Ces pages sont autant des “ points d’arrivée ” (élément de localisation et d’aide une fois l’information trouvée) que des “ points d’impulsion ” vers d’autres zones du site.

Pour ce faire il faut favoriser les liens hypertexte au départ de ces pages. Parmi les liens possibles :

- liens vers une autre bibliothèque couvrant les mêmes domaines pour d’autres cycles,
- liens vers des informations sur les BA liées aux mêmes domaines,
- liens vers les signets Internet correspondants,
- liens vers les nouveautés,
- ...

Ces pages “ Bibliothèques ” peuvent aussi accueillir des textes destinés au départ à d’autres médias (guides, plaquettes...). L’idée est, dans la mesure du possible, de valoriser sur Internet toutes les productions de la bibliothèque.

Les sous- rubriques.

Le plan de la page sera donc le même pour chaque bibliothèque. Concrètement, les rubriques peuvent être listées en haut de page et cliquables, afin de les atteindre par le biais d’une cible. Les rubriques pourraient être les suivantes :

- adresse de la bibliothèque, horaires,
- le fonds, ses particularités, ses points forts
- le rapport au catalogue (principales cotes, mots matières : points d’accès...)
- les personnels avec leur adél
- zone libre : à l’appréciation des responsables, selon l’activité de la bibliothèque et ses points particuliers.



4.2.9. RUBRIQUE PERIODIQUES

La solution la plus simple consiste en une liste alphabétique complète, pour chaque domaine. Quelques cibles permettent d'atteindre plus rapidement la zone de la liste souhaitée. Le titre est cliquable si on peut renvoyer au **site du périodique**, ou à une base en ligne ou encore à une autre information relative au titre (**sommaire, texte intégral...**). En vis-à-vis, on trouve la localisation, elle aussi cliquable, qui renvoie sur la page " Collections de la BU ". Eventuellement un lien vers le catalogue, pour une recherche poussée, peut être proposé. Ex.:

a-i, j-m, n-z

<u>Annales de Lyon 3</u>	ISSN	code de localisation	titre avec lien(s)
Annales de physiologie	ISSN	code de localisation	titre sans lien
...			
<u>Bulletin de l'enssib</u>	ISSN	code de localisation	titre avec lien(s)



5. Acteurs

DECISION :

- équipe de direction du SCD
- conseil de la documentation

CREATION :

- infographiste
- webmestre
- correspondants
- équipe des NTIC

GESTION ET MISE A JOUR, SUIVI ET COORDINATION :

- webmestre
- correspondants
- commission Internet

COOPERATION :

- enseignants-chercheurs de l'Université Lyon 3
- travail en réseau pour la collecte et la sélection de signets Internet

Dans la mesure du possible, les compétences internes et occasionnelles (stagiaires, moniteurs étudiants...) devront être mises à profit (repérage de sites, capacités dans le domaine graphique...). Une telle implication doit être entendue comme la volonté de faire du site Web un service interactif à part entière.



6. Eléments d'évaluation

1. Les statistiques de consultation constituent la base principale pour la construction d'indicateurs.

Les données brutes permettent d'établir des indicateurs d'activité : visites du sites, par jour, par semaine, par mois, par pages, par branche de l'arborescence...

En croisant les données, on obtient des indicateurs évaluant la pertinence de l'approche retenue vis à vis des publics supposés et observés à travers les premières vagues de statistiques.

Si l'on croise la fréquentation des pages avec l'origine des connexions (internes / externes), on percevra si les branches mises en place favorisent des pratiques distinctes de consultation et si les choix stratégiques s'avèrent les bons.

Plusieurs éléments statistiques peuvent être envisagés pour la construction d'indicateurs de conformité (avec une dimension de satisfaction), dans une optique d'amélioration.



Type de statistique	Indicateurs
Requêtes catalographiques / requêtes sur les signets Internet	Ce ratio est un bon indice du rapport entre les demandes touchant « l'interne » (ressources propres du SCD, matérielles et électroniques) et celles touchant « l'externe » (ressources à distances, non propres)
Requêtes internes aux postes de l'Université / requêtes externes	Ce taux permet d'identifier, ponctuellement et dans son évolution, la répartition des publics. Selon les orientations de service retenues, cet indicateur servira de base à un recentrage du site en direction d'un type de public ou d'un autre.
<ul style="list-style-type: none"> • Pages les plus consultées. • Pages les moins consultées. 	Eléments permanents de l'évaluation de l'activité du site Web, ces mesures traduisent la conformité du projet (l'idéal étant une répartition régulière des consultations entre les pages). Les résultats de ces évaluations peuvent amener à des remaniements du site : meilleure signalisation d'une page « à succès » ou au contraire, renforcement de la visibilité d'une page considérée comme importante. Ces décisions sont du ressort de la Commission Internet.

De telles statistiques et indicateurs s'appuient sur des résultats mensuels mais peuvent n'être produits qu'en fonction des réunions de la Commission Internet, et en tout cas tous les six mois. Une procédure de production la plus automatique possible devra être étudiée.



2. Des investigations en direction du public.

Suite à un premier sondage peu concluant auprès du public potentiel en interne (étudiants fréquentant la BU), la démarche du projet a été clairement centrée sur l'offre, à savoir sur une proposition fondée sur des analyses de sites, des entretiens avec des webmestres... La production d'indicateurs de satisfaction nécessitera en revanche des campagnes de récolte d'information auprès des publics, afin d'assurer un retour, une rétroaction sur l'expérience engagée et sur le site Web.

La consultation peut être

- permanente : à travers un espace-lecteur sur le site, ouvert aux suggestions et remarques.
- ponctuelle : grâce à un questionnaire en ligne ou disponible dans la bibliothèque.

Les commentaires formalisés, selon une grille à établir, serviront d'indicateurs de satisfaction.

3. Des relevés plus techniques.

Le taux de renouvellement et d'accroissement du site, en termes informatiques et intellectuels renvoie à une appréciation du travail fourni par les différents acteurs et animateurs du site Web.

Parmi ces indicateurs pouvant être construits et suivis, on peut mentionner :

- la taille totale (en octets) de la base et son évolution,
- et plus spécifiquement :
 - ✓ le taux d'augmentation et de renouvellement des signets Internet,



- ✓ le taux d'accroissement de la base numérisée.

Ces chiffres peuvent permettre la construction d'indicateurs d'efficience, s'ils sont mis en relation avec l'estimation du temps passé par le personnel à l'activité Web.

Un indicateur de fiabilité pourra en outre être construit sur la base d'un examen systématique et impromptu de tous les liens vers les sites Internet référencés : un taux d'erreur 404 minimum doit être maintenu.

4. Des indicateurs lourds à mettre en place.

Les indicateurs proposés demandent une démarche de calcul assez longue à mettre en œuvre. Il appartiendra à la Commission Internet de déterminer les plus pertinents en fonction de l'orientation qu'elle entend donner au site, conformément à la politique globale de l'Université en matière de documentation.

La version minimum consisterait en un tableau de bord présentant six indicateurs issus des statistiques de consultation, du type de ceux mentionnés plus haut. Le site Web étant un service réactif (dans le sens où modifier un lien ou une page demande des opérations assez peu longues et peu complexes), les réorientations, sur des points d'ajustement, peuvent être rapides en fonction de décisions de la Commission.



5. Résumé.

Trois domaines de résultat	Objectifs	Indicateurs
Satisfaction	Perception des attentes	Analyse d'enquêtes, suivi parallèle des évolutions des consultations par type de page...
	Réaction aux attentes	
Consultation	Accroissement de la consultation	Indicateurs bruts de consultation
	Confirmation des publics identifiés	Croisement entre la consultation des pages et l'origine de la connexion
Maintien développement du site	Engagement du personnel	Compte-rendus de l'activité de la commission, indicateurs techniques (fiabilité des liens...)
	Accroissement du site	Indicateurs techniques (taille du site...)



7. Calendrier de mise en oeuvre

Phase 1 : Mise au point de l'image graphique du site (premier mois)

Le mois de septembre semble nécessaire dans son entier pour cette étape, dans la mesure où il faut d'abord choisir l'infographiste (sélection selon les compétences et le coût), puis lui indiquer les exigences du SCD avant qu'il ne se mette effectivement à l'œuvre.

<i>Infographiste</i> : page d'accueil et charte graphique du site	<i>1 semaine</i>
---	------------------

Phase 2 : Collecte des informations (premier mois)

Cette phase peut évidemment être menée en parallèle de la première. Elle est celle qui implique le plus grand nombre d'acteurs : les correspondants jouent en effet pleinement leur rôle. De multiples rubriques nouvelles apparaissant par rapport au site existant, un important travail de départ (rédaction de textes ou réécriture, collecte de documents épars) est indispensable. Les divers types de correspondants sont à l'œuvre durant cette phase, mais il ne faut pas oublier qu'il ne s'agit pas de leur tâche principale mais bien d'une activité parmi d'autres. Toutefois, les différentes tâches pouvant être effectuées simultanément (puisque des personnes distinctes sont requises), le premier mois peut suffire à achever ce chantier.

<p><i>Correspondant pour les informations administratives</i> : collecte des informations administratives</p> <p><i>Correspondants des bibliothèques</i> : présentation des fonds des bibliothèques et récolte des bibliographies</p> <p>7 correspondants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manu Lettres (bâtiment de la Manufacture) • BDA (bibliothèque Droit / A.E.S.) • BDG (bibliothèque Droit / Gestion, quais) • BLC (bibliothèque Lettres / Civilisations, quais) • BLP (bibliothèque Langues / Philosophie, quais) • Bourg-en-Bresse 	<p><i>1 journée</i> (8 heures)</p> <p><i>1 journée par correspondant</i> (6 heures par bibliothèque - donc par correspondant - pour la présentation des collections, et environ 1 heure par correspondant pour la collecte de bibliographies), soit <i>7 jours</i></p>
--	--



<i>Correspondant du droit</i> : espace lecteur (volet « Information du lecteur »)	<i>3 heures</i>
<i>Correspondant des nouvelles acquisitions</i> : liste des nouveautés et liste des périodiques de droit (extraction des listes du catalogue).	<i>1 journée</i> (2 heures pour la liste de nouveautés, 6 heures pour celle des périodiques)

Phase 3 : Création des pages et saisie (deuxième mois)

Cette phase est elle dépendante de l'achèvement des deux premières. Le deuxième mois est entièrement consacré à la confection des pages du site ; pour cette étape, le webmestre doit procéder en deux temps : revoir l'arborescence et créer les diverses pages, puis les nourrir des informations qu'il aura récoltées. Après cela, l'index du site (« Où trouver ? ») pourra être mis au point, en utilisant les compétences et les outils de l'ensemble du département des NTIC.

<p><i>Webmestre</i> : arborescence et création des pages</p> <p>Arborescence : « toilettage » des pages existantes pour les harmoniser et les adapter à la nouvelle charte graphique</p> <p>Pages à créer : Droit, Ressources numériques, Périodiques, Bibliographies, Espace lecteur, La vie du SCD, Guide du lecteur, Expositions, Informations administratives, Les ressources documentaires de Lyon 3, Collections des BA, Périodiques liés à leur sommaire, Documents numérisés, Suggestions d'achats, Ressources extérieures</p>	<i>2 semaines</i> (30 heures pour l'arborescence, et environ 35 heures pour la création des pages)
<p><i>Webmestre</i> : saisie et mise en page des informations collectées</p> <p>Mise en page des informations administratives, des descriptions des bibliothèques, de la branche Droit, des listes de nouveautés et de périodiques.</p>	<i>1 semaine</i>
<i>NTIC</i> : mise au point de l'index du site	<i>1 journée</i>



Phase 4 : Préparation de la mise en service (deuxième et troisième mois)

Avant la mise à disposition des internautes, il est tout à fait indispensable d'une part de développer les systèmes de sécurité choisis pour réserver certaines rubriques (ce temps est fort difficile à évaluer : selon le système retenu, le délai nécessaire varie énormément), et d'autre part de procéder à un certain nombre de tests pour vérifier en particulier la qualité de navigation. Ces deux ultimes aspects sont confiés à l'équipe des NTIC (qui fera éventuellement appel à une société extérieure). Le site pourrait être ouvert au public au plus tard à la fin du troisième mois. Il faut prévoir avant la mise en service une première réunion de la commission Internet.

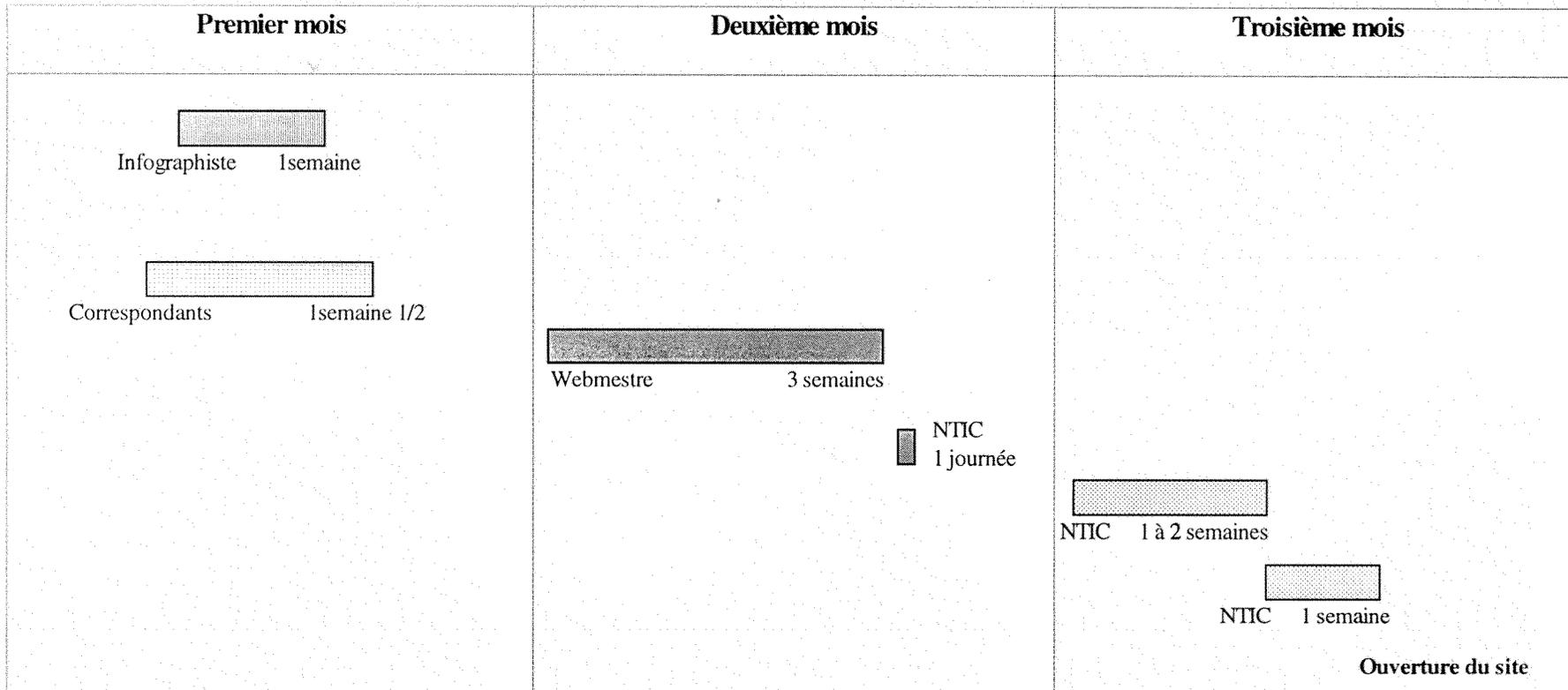
<i>NTIC (+ société extérieure ?) : développement des systèmes de sécurité</i>	<i>1 à 2 semaines</i>
<i>NTIC : tests de navigation</i>	<i>1 semaine</i>

Enfin, la promotion du site semble aussi un élément fondamental, qu'il n'est toutefois pas du ressort de ce projet de planifier précisément.

Ce calendrier est à la fois resserré et flottant : resserré puisque la restructuration du site et de ses contenus est entièrement achevée en trois mois, flottant puisque des marges de manœuvre ou « cases vides » sont volontairement laissées pour permettre de faire face à tout imprévu et, surtout, afin de ne pas brusquer le personnel du SCD, pour lequel le travail pour le site Web est encore une habitude qui doit s'acquérir...



DIAGRAMME RECAPITULATIF :



 Phase 1

 Phase 3

 Phase 2

 Phase 4



Projet de service : le site Web du SCD Lyon 3



Faire précéder la signature de la mention « Lu et approuvé »

Fait à Lyon, le 29 juin 1998

Le directeur du SCD

Le directeur de l'enssib

CONCLUSION

Tout au long de l'élaboration de ce projet, nous avons réfléchi en référence constante à nos enquêtes et à leurs analyses. En outre, notre principal souci a été la satisfaction du public, ou plutôt des publics. Ces réflexions, et les interrogations qu'elles ont suscitées, nous ont amené à penser le mode d'accès à l'information et à nous poser des questions, d'ordre essentiellement juridique, parmi lesquelles un bon nombre restent ouvertes.

Ces principes posés, nous avons proposé l'arborescence et le mode de gestion d'un nouveau site Web pour le SCD de l'Université Lyon 3, totalement différent de l'actuel site, tant dans sa conception que dans son organisation. Il est nettement plus ambitieux et s'inscrit dans une véritable politique documentaire. Concrètement, il s'inspire en partie du site de la bibliothèque de l'Université Laval au Québec, site qui reste pour l'instant un modèle du genre.

Au terme de ce travail, nous pouvons essayer de saisir l'évolution qui s'est produite durant ces quelques mois. Nous constatons dans l'analyse de nos enquêtes que le site Web du SCD était méconnu, voire n'inspirait aucun intérêt. Force est de constater qu'aujourd'hui ce désintérêt n'existe plus au sein du SCD. Tous les conservateurs, ne serait-ce que par leur assiduité aux derniers comités de pilotage, se sentent concernés par la mise en place d'un nouveau site Web, et en ont compris l'intérêt. Quant à la deuxième constatation que nous faisons à l'orée de notre travail, celle qui nous faisait dire que les internautes concevaient le site du SCD essentiellement comme un guide de l'information, nous espérons qu'elle trouvera sa réponse dans le site dont nous avons proposé le développement, et que celui-ci répondra pleinement à l'attente des internautes.

Nous tenons à souligner que ce travail s'est déroulé dans d'excellentes conditions. Les relations à l'intérieur du groupe ont toujours été cordiales et fructueuses ainsi que les relations avec le personnel du SCD (la preuve en est faite par le champagne offert par le SCD pour clôturer le dernier comité de pilotage).

Enfin et surtout, ce projet nous a offert l'occasion non seulement de nous pencher sur les problèmes que soulève le Web, mais encore d'apprendre à utiliser de nouveaux logiciels ou de nous initier au langage HTML. En un mot, il a été une expérience dont nous n'avons pas fini de recueillir les fruits.

ANNEXES

CONDUITE DU PROJET, P. II

Journal de bord, p. II

Calendriers des stages : première et deuxième semaines, p. XVIII

Calendrier général, p. XXII

INVESTIGATIONS, P. XXIII

Outils, méthodes, p. XXIII

Questionnaire utilisateurs, p. XXVII

Entretiens avec les webmestres (comptes-rendus), p. XXVIII

Entretiens avec les personnels du SCD, p. XXXIV

Grille d'analyse de site Web : quelques exemples, p. XLII

Site Web de la bibliothèque de l'Université Laval : quelques exemples de pages, p. L

Grille d'analyse du site web du SCD Lyon 3, p. LIX

COMMUNICATION, P. LXIV

Modalités de communication, p. LXIV

Comptes-rendus des comités de pilotage, p. LXVI

Comptes-rendus de réunions internes : quelques exemples, p. LXXI

BIBLIOGRAPHIE, P. LXXIV

CONDUITE DU PROJET

Journal de bord

I. Définition du projet

A/ Genèse du projet (4-19 février)

1. Formation de l'équipe projet

Suite à la présentation des projets par leurs commanditaires, notre équipe se constitue rapidement. La mission proposée par le SCD de l'Université Lyon 3 représente une occasion de nous familiariser avec les nouvelles technologies et de nous interroger sur la place et le développement d'Internet dans les bibliothèques universitaires. Cette double motivation éteint les doutes suscités par notre méconnaissance des techniques Web : notre expérience en ce domaine se résumait jusqu'alors à la navigation.

Lors d'une première réunion, les rôles sont répartis. Yves Le Guillou est choisi comme chef de l'équipe projet ; il assure la cohérence intellectuelle de l'entreprise et veille à sa bonne marche. Isabelle Bontemps est chargée du planning ; elle établit les calendriers et vérifie que l'avancement des travaux est conforme aux objectifs. Laure Cédelle s'occupe de la documentation et de la mémoire du projet. Pierre-Yves Renard se voit confier la communication et la coordination informatique. Chacun assume son rôle jusqu'au terme du projet.

Un premier entretien avec notre tuteur, Jean Michel Salaün, nous permet de redéfinir les termes du projet et d'en identifier les acteurs. Deux d'entre nous ont déjà pris contact avec le SCD de Lyon 3 lors de leur stage d'immersion, stage duquel ils ont rapporté une importante documentation sur le fonctionnement du SCD et notamment sur son département des Nouvelles Technologies. Sur ces bases notre équipe entière peut avoir une première idée d'ensemble de l'établissement, ce qui nous permet ensuite d'apprécier la première visite sur le site Web du SCD :

<http://www-scd.univ-lyon3.fr>.

2. Premier contact avec le commanditaire

Notre rencontre avec la directrice du SCD, le responsable du département des Nouvelles Technologies et le responsable du site Web, définit plus clairement le cadre du projet tel qu'il est exposé dans la lettre de mission :

- son contexte : le SCD de Lyon 3, très investi dans les nouvelles technologies et le développement du multimédia, a mis au point durant l'été 1997 un site Internet,

ouvert au public en septembre. Ce site, reflet de l'implantation géographique du SCD, comporte :

- une description des bibliothèques et de leurs fonds,
- une présentation des collections de cédéroms,
- une sélection de signets Internet (le SCD a choisi d'offrir un accès bridé à Internet),
- le catalogue des bibliothèques, dans lequel sont prévus des liens avec des éléments multimédias (images, sommaires, voire textes intégraux),
- le dossier personnalisé du lecteur.

Ce site est accessible dans les différentes bibliothèques sur des postes Siber (Système Informatique des Bibliothèques d'Etude et de Recherche) qui offrent déjà une interface d'accès au catalogue et aux cédéroms.

- ses objectifs : la lettre de mission transmise le 2 février spécifie que le SCD attend de notre équipe un bilan des premiers résultats du site existant et une analyse critique de sa présentation actuelle, et ce afin de dégager autant les améliorations souhaitées par les divers acteurs que leurs modalités de réalisation.

Le commanditaire tient à ce que nous centrons nos analyses autour des attentes du public lyonnais ou de l'Université, pour ainsi dire plus tangible (étudiants, enseignants, personnel du SCD). Nous proposons d'effectuer une enquête auprès des étudiants et de mener des entretiens auprès du personnel du SCD pour cerner leur regard sur le site actuel et connaître leurs souhaits. Tout en étant d'accord sur les premières méthodes à envisager, nous engageons le commanditaire à bien limiter l'ampleur du projet. Le sujet est vaste et le délai imparti trop court pour entamer une réalisation concrète de pages Web. Nous nous entendons donc pour recentrer notre intervention sur la proposition de plusieurs scénarios de sites Web prenant en compte la gestion du site. Le webmestre insiste sur le fait qu'il attend que nous impliquions le personnel des bibliothèques du SCD dans l'alimentation du site : jusqu'ici il n'a guère eu le temps de le mettre régulièrement à jour, et il souhaiterait pour ce faire des collaborateurs réguliers ainsi qu'une piste de développement des rubriques.

B/ Premier stage (23-27 février)

1. Ses objectifs

Cette semaine au SCD de Lyon 3 a pour finalités :

- de découvrir par nous-mêmes les réalités de l'établissement afin d'en discerner les atouts et les faiblesses,

- de visiter les différents services pour évaluer dans quelle mesure ils sont impliqués dans la présentation du site Web et quelle place ils peuvent éventuellement y tenir,
- à partir d'entretiens, de recueillir l'avis des membres du personnel du SCD sur le site actuel et de sonder leurs attentes et leurs suggestions pour la réalisation de nouvelles rubriques,
- d'évaluer l'impact du site Web auprès des étudiants et de l'Université.

2. Préparation du stage (16-19 février)

Conscients que nous n'avons qu'une semaine pour rassembler une grande quantité d'informations, nous « balisons » au mieux le terrain. Chacun des membres de l'équipe prend plusieurs heures pour « surfer » sur Internet afin d'une part de bien connaître le contenu du site du SCD et d'autre part de visiter d'autres sites de B.U. à titre de comparaison. Cette exploration informelle nous donne les bases indispensables pour discuter plus aisément avec nos interlocuteurs ; elle nous permet aussi d'échanger en équipe nos premières impressions sur l'ergonomie du site sur lequel nous travaillons, sur son contenu, ses faiblesses.

Les rendez-vous dans les services du SCD et avec les responsables du Web à Lyon 3 sont pris par le webmestre qui nous les communique une semaine avant le stage de façon à ce que nous puissions nous organiser. Des rencontres sont prévues sur les différents sites (sites de la Manufacture et des quais à Lyon, et Bourg-en-Bresse) avec le personnel de toutes catégories ainsi qu'avec des responsables d'autres sites Web appartenant à l'Université. Nous élaborons donc une trame d'ensemble pour guider nos entretiens en tâchant de ne pas limiter nos interlocuteurs par des questions fermées ni de leur donner l'impression de répondre à un questionnaire ; en effet, nous désirons avant tout préserver la spontanéité de leurs réponses. Les principaux axes de nos entretiens sont les suivants :

- auprès du personnel du SCD : quelle connaissance a-t-il d'Internet et du site du SCD ? L'utilise-t-il, et quelles rubriques ? Quel est son avis sur la présentation et le contenu actuel ? Qu'en attend-il pour les lecteurs (service public) et pour lui-même (travail interne) ? Serait-il prêt à s'impliquer dans le maintien de ce site ?
- auprès du personnel de l'Université : quels objectifs donner au site Web de l'Université Lyon 3 et comment envisager ses liens avec le site du SCD ? Quelles orientations semblent souhaitables pour le contenu à venir de ce dernier site ?

Enfin il est décidé de mener une petite enquête auprès des étudiants de Lyon 3 pour juger de leur connaissance et de leur pratique du site. Nous rédigeons un questionnaire très simple, rapide à remplir, que nous déposons aux postes d'information des bibliothèques.

3. Contacts avec les différents acteurs concernés

Pour cette semaine de stage, le responsable du Web a annoncé notre visite et prévu des rendez-vous auprès des diverses sections du SCD. Pour plus de souplesse, nous effectuons la plupart de ces entretiens en binôme. Le premier, à la bibliothèque associée de Bourg-en-Bresse, révèle certains aspects matériels des nouvelles technologies. En effet, le jour de notre visite deux membres de l'équipe des Nouvelles Technologies viennent installer le navigateur Internet propre à Siber, qui n'a jusqu'alors jamais fonctionné à Bourg. Sans connaissance aucune d'Internet et du site du SCD, le personnel manifeste néanmoins une grande curiosité et exprime le désir de faire du Web un moyen de se rapprocher du SCD dont il se sent trop éloigné.

A Lyon, nous faisons le tour des bibliothèques du SCD, occasion de nous entretenir avec le personnel et les moniteurs étudiants. Nous rencontrons également des personnels travaillant à la rétroconversion des fonds des bibliothèques associées, à la formation et au département des Nouvelles Technologies ; toutes séries d'entrevues qui constituent une approche variée de l'activité du SCD.

Entre les entretiens nous déposons des questionnaires aux postes d'information des salles de lecture de la Manufacture et de la bibliothèque de Droit Gestion, en prenant le temps d'expliquer notre démarche au personnel. Une affiche avertit les étudiants de l'existence de ce questionnaire et de sa finalité. Nous convenons de relever les questionnaires à la fin de la semaine de stage.

Enfin, nous avons l'opportunité de rencontrer plusieurs membres de l'Université de Lyon 3. Le projet confié à notre équipe est en fait l'occasion pour le webmestre du SCD de rencontrer les responsables du site Web de l'Université Lyon 3 avec lesquels ils n'ont quasiment pas de contact. Deux tables rondes nous font comprendre que l'Université n'a pas de réelle politique de développement de son site, malgré un discours officiel volontariste. Apparemment accablés de difficultés pour gérer leur site, les responsables du Web de l'Université se montrent très évasifs sur une possible coopération avec le SCD.

Sur les conseils du webmestre du SCD nous allons interroger les webmestres de deux sites de l'Université, à l'I.A.E. et au Centre franco-italien. Très différentes, ces deux expériences nous servent de point de référence pour évaluer le cas du site Web du SCD, en particulier sur la question des compétences techniques et de la mise à jour des pages Web.

Malgré le pessimisme de certains de nos interlocuteurs, persuadés que les enseignants se désintéressent totalement d'Internet, deux professeurs de Lyon 3 acceptent de se prêter à nos questions, manifestant un réel intérêt pour l'usage du Web dans leur discipline. Souhaitant que se crée une véritable dynamique en ce sens, ils nous

rappellent cependant quelques points juridiques sensibles (droits sur les textes mis en ligne).

Au fil des entretiens surgissent de nouvelles questions. Plusieurs éclaircissements semblent nécessaires, et nous tenons à achever notre semaine sur place par une dernière discussion avec notre correspondant : existe-t-il des statistiques de consultation du site ? Le site a-t-il été modifié depuis son ouverture, et des modifications sont-elles déjà prévues ?

4. Bilan

A l'issue de ce premier stage nous sommes amenés à faire plusieurs constatations. Le site Web du SCD est encore largement méconnu, tant du public que du personnel du SCD. Le relevé des questionnaires est une relative déconvenue dans la mesure où aucun de ceux déposés sur le site des quais n'a été rempli ; en revanche nous en recueillons une centaine à la Manufacture. Quelques discussions improvisées avec des étudiants nous ont révélé que la plupart confondent Siber et l'Internet, ou encore assimilent le site Web du SCD à l'accès à Internet bridé via la sélection de signets. Du côté du personnel le manque de postes connectés à Internet explique en grande partie la méconnaissance du site. D'autres n'ont le plus souvent recours au site que lorsque le catalogue sur Siber tombe en panne, ou pour accéder aux signets. Notre passage a en fait incité le personnel à se renseigner sur le contenu du site qu'aucun ne connaissait entièrement.

Malgré tout, certains nous ont apporté des remarques constructives, et parfois polémiques, sur le contenu du site Web, ajoutant quelques suggestions. Dans l'ensemble le personnel du SCD a du mal à voir l'intérêt que peut revêtir un outil de communication mondial dans une bibliothèque universitaire lyonnaise où « tous sont contents de Siber ». L'un des défis à relever pour notre équipe projet est donc précisément d'individualiser le site par rapport à Siber et de le valoriser.

Tout en reconnaissant son manque de formation à Internet, une majorité des personnes interrogées se déclare prête à apporter une contribution à la réalisation et à l'entretien du site, à condition que les démarches soient simples.

Au niveau de l'Université aucun partenariat actif n'est envisageable pour l'heure. Cependant quelques professeurs semblent prêts à communiquer des bibliographies et des documents pour alimenter le site du SCD.

Malgré la bonne collaboration de l'ensemble du SCD, un contretemps nous affecte quelque peu : aucun comité de pilotage définitif pour notre projet n'a encore été formé - en dépit de notre insistance -, et la première réunion prévue dans le planning ne peut avoir lieu (du fait aussi de congés maladie et de départs à l'étranger).

C/ Cahier des charges du projet (2 mars - 2 avril)

1. Elaboration

Nous dressons le bilan du stage avec notre tuteur, dégageant les atouts mais aussi les difficultés rencontrées dans la mise en place du projet. Le plus pressé nous semble de pallier l'absence de réunion du comité de pilotage dont les membres, enfin désignés, ne sont jamais présents en même temps. Sur les conseils du tuteur, qui nous engage à les mobiliser afin de préparer le cahier des charges, nous décidons d'envoyer à chacun un courrier postal, le remerciant de sa participation au comité, rappelant les objectifs de notre mission, et précisant la date de validation du cahier des charges. Il est également prévu de faire parvenir au comité le projet du cahier des charges quelques jours avant sa validation.

Dans un deuxième temps il nous faut résoudre le problème que pose la divergence de vues entre la directrice du SCD d'une part et le département des Nouvelles Technologies. D'autre part nous avons eu l'impression lors de notre stage au SCD que le commanditaire s'attendait à ce que nous remodelions totalement la présentation d'accueil du site, en adoptant des solutions plus attractives totalement nouvelles, et en différenciant deux modes d'accès à l'information : l'un en Internet, l'autre en intranet. Face à ces ambitions d'envergure, le département des Nouvelles Technologies paraît plus sensible aux solutions de maintenance et de mise à jour du site et d'implication du personnel du SCD. Il est indispensable de clarifier la situation à l'occasion du cahier des charges du projet. Pour notre part nous jugeons plus raisonnable de proposer une restructuration du site à travers son arborescence et des principes de mise en page, ainsi que des solutions de maintenance, excluant cependant l'étude approfondie d'un nouveau plan de la gestion du personnel du SCD qu'impliquerait un engagement prioritaire du SCD sur le site Web.

A l'occasion de la préparation du cahier des charges du projet nous explicitons les objectifs de notre intervention. Confrontant nos diverses impressions et les résultats des entretiens menés en cours de stage, nous établissons une première analyse de l'existant, concernant aussi bien l'état actuel du site Web que les dispositions du SCD face à Internet. Ce bilan nous amène à proposer trois démarches distinctes pour notre projet, à soumettre au choix du comité de pilotage :

- une refonte totale du site, et la présentation d'un nouveau site clef en main en prévoyant de confier son exécution à une société prestataire (solution offrant un site très performant et ambitieux) ;

- une proposition de révision de l'arborescence et du contenu du site Web avec quelques solutions de maintenance ;
- une solution de gestion des ressources humaines à l'intérieur du SCD pour former une véritable équipe Internet (solution ne s'attachant pas au contenu du site).

En se décidant pour l'une des trois démarches le comité de pilotage clarifie le résultat qu'il attend de nous, levant ainsi tout malentendu de départ. Nous lui présentons les avantages et les inconvénients de chacune des options, n'hésitant pas néanmoins à manifester notre propre préférence pour la deuxième solution. La présentation de ces trois propositions répond aussi à la nécessité d'impliquer le comité de pilotage, qui n'a jamais été réuni auparavant, en insistant sur l'importance de ses choix dès le début du projet.

Enfin, nous déterminons les investigations nécessaires pour établir un diagnostic sur le Web du SCD et nous dressons un premier calendrier de répartition de ces recherches. Notre tuteur nous encourage à ne pas nous contenter d'enquêtes locales ou sur le Web, mais à rencontrer les webmasters d'autres Universités pour bénéficier de leur expérience et avoir des exemples concrets d'organisation de mise à jour des sites. Nous évoquerons ces démarches ultérieurement.

L'élaboration du cahier des charges permet de trouver la méthode de travail la plus efficace pour notre équipe : lors des réunions les questions sont abordées en commun, les discussions, parfois vives, donnent lieu à un plan détaillé. La rédaction définitive des textes "stratégiques" s'élabore en commun tandis qu'est répartie entre les membres de l'équipe celle des textes courants, ainsi chacun rédige une partie de ce qui a été décidé en commun. A la séance suivante les pages rédigées font l'objet d'une relecture et de corrections collectives. Satisfaits par les résultats obtenus (prise en compte de l'avis de chacun, gain de temps), nous conservons ce mode de travail tout au long du projet.

2. Le comité de pilotage

En dépit de l'absence de deux de ses membres, la réunion du comité de pilotage se déroule sans heurts. Les personnes absentes ayant reçu par courrier électronique le dossier, elles ont laissé leurs remarques à leurs collègues. La relecture du cahier aboutit à une remise en forme de certains passages. Acceptant quelques remarques critiques, le commanditaire souhaite cependant que nous les reformulions ; toutes les modifications apportées au cahier des charges sont immédiatement saisies sur ordinateur portable.

- Le comité insiste sur plusieurs aspects jugés importants pour la suite du projet :
- apparition d'une rubrique à l'usage des professionnels des bibliothèques ou des fournisseurs,
 - réflexion sur les fonctions de l'Internet et de l'intranet sur le site Web du SCD,

- organisation de la collecte des signets Internet,
- prise en compte des publics visés.

Le comité opte ensuite unanimement pour le deuxième scénario, à savoir la restructuration du site avec solutions de maintenance. Une fois imprimé, le cahier des charges est aussitôt signé. Le comité demande toutefois que nous lui fournissions une étape intermédiaire d'avancement de nos travaux pour le 20 mai, de manière à nous faire part de ses remarques au plus tard le 30 mai. En effet, aucune réunion n'est prévue avant celle où sera choisi le scénario.

Avant de partir nous apprenons que le département des Nouvelles Technologies réfléchit à l'incorporation sur le Web des périodiques et des thèses. Nous n'étions pas au courant car la direction du SCD ne tenait pas à nous dévoiler ses projets « stratégiques ». Ces informations sont pourtant importantes pour guider nos travaux relatifs au contenu du site, il nous faut donc convaincre le responsable des Nouvelles Technologies de nous indiquer, au moins sommairement, les divers projets et leur état d'avancement afin de nous éviter de proposer des solutions par des questions déjà traitées.

II. Investigations et analyses (2 avril - 20 mai)

A/ Le Web

Pour guider notre intervention sur le site Web du SCD nous suivons les démarches suivantes :

1. Analyse du site Web du SCD Lyon 3

Nous avons déjà consulté plusieurs fois le site du SCD, mais à cette étape du projet il nous paraît nécessaire de formaliser nos remarques : chacun visite à nouveau le site et prend des notes critiques concernant :

- l'organisation des rubriques et la facilité d'interrogation,
- le contenu des informations et leur cohérence,
- la mise en page.

La mise en commun de nos recherches révèle un manque d'harmonisation évident du site et une faiblesse de sa structure d'ensemble attribuant un rôle de « fourre-tout » à la rubrique « présentation ». La structuration de nos remarques met en évidence les points sur lesquels doivent porter nos efforts.

2. Analyse d'autres sites Web

Dès le début du projet nous avons eu recours à d'autres sites universitaires comme éléments de comparaison. Certains peuvent fournir des pistes intéressantes de présentation, de hiérarchisation des contenus, ou au contraire nous prévenir contre des solutions malheureuses. Nous sélectionnons donc douze sites (3 par membre de l'équipe) de bibliothèques universitaires, françaises et étrangères, et de bibliothèques municipales, à analyser en suivant une grille précise permettant par la suite une synthèse de nos résultats. Nous communiquons plus tard cette grille à l'équipe de la Part-Dieu qui souhaite trouver un mode d'analyse pour ses propres recherches. Cet échange nous permet de confronter nos démarches et de bénéficier d'un regard critique sur notre travail.

Le dépouillement de nos grilles donne lieu à la confection d'une « boîte à idées » rassemblant toutes les rubriques intéressantes, les arborescences judicieuses, les présentations attractives. Si certaines solutions nous semblent excellentes, nous rejetons pourtant celles qui paraissent irréalisables à Lyon 3 compte tenu des moyens du SCD : on ne peut refaire au SCD les sites de Toledo ou de Laval...

3. Initiation au langage HTML

Conscients de l'inconvénient que représente notre ignorance technique, nous avons demandé à l'enssib une initiation au langage HTML. Durant trois séances, M. de Brito nous inculque les bases de la création de pages Web. Cette formation s'avère fort utile pour évaluer le niveau de difficulté de réalisation des solutions que nous préconisons, ainsi que l'investissement en temps que représentent les mises à jour du site. Au delà de la seule conception intellectuelle, le projet trouve là sa dimension concrète.

4. Rencontre avec des webmestres

Durant la seconde semaine de stage, notre équipe se scinde en deux : tandis que les uns rendent visite au webmestre du site de la BU d'Angers, les deux autres s'entretiennent avec la webmestre du site de la BCU de Lausanne. Nous avons sélectionné ces bibliothèques pour la qualité de leur site Web qui possède quelques traits originaux. Tout en présentant de grandes différences, l'expérience de ces deux sites nous démontre qu'il est possible de maintenir un site Web de qualité avec un personnel réduit. Nous demandons aux webmestres d'évoquer les conditions de création de leur site, le public visé, la gestion du site, les difficultés rencontrées. Nous en retirons de nombreux conseils pour la réalisation de notre projet.

B/ Les publics

1. Analyse des questionnaires auprès des étudiants

A l'occasion de notre premier stage nous avons déposé des questionnaires à l'intention des étudiants dans les bibliothèques de la Manufacture et de Droit Gestion. Or, dans cette dernière, pas un seul questionnaire n'a été rempli en une semaine, alors qu'à la Manufacture nous en avons récolté une centaine. Il s'est avéré que dans le premier cas les questionnaires étaient restés au poste d'information tandis que dans le second ils avaient été systématiquement distribués. Malgré ces résultats un peu décevants, nous décidons d'exploiter tout de même ces questionnaires qui nous donnent une bonne idée de la connaissance du site auprès des étudiants de premier et deuxième cycles. Si nous recueillons peu de suggestions intéressantes, nous nous rendons surtout compte du manque d'utilisation du site Web auquel les étudiants préfèrent Siber.

2. Analyse des statistiques de consultation du site du SCD

Nous souhaitons nous livrer aussi à une analyse des statistiques de consultation du Web que nous fournit le webmestre. Ces données nous permettent d'appréhender les pratiques du public du site, de déterminer quelles sont les habitudes des différents publics et quelles rubriques sont les plus consultées. Les modes de consultation ainsi restituées nous incitent à adopter une arborescence où primeraient les rubriques les plus demandées.

C/ Le SCD

La deuxième semaine de stage au SCD est consacrée à la question de la participation du personnel au site Web : il s'agit essentiellement d'expliquer le rôle des correspondants prévus : ce ne sont pas de simples informateurs de la bibliothèque qui « font remonter » vers le webmestre les suggestions du cahier des lecteurs. Le rôle du correspondant est beaucoup plus vaste, allant de la recherche de signets à la collecte d'informations sur les bibliothèques et les collections, en passant par le compte-rendu de la vie administrative.

1. Recherche de correspondants Web

Les rencontres programmées pour nous par le webmestre ne donnent pas entière satisfaction. Retournant nous entretenir avec les responsables déjà rencontrés durant la première semaine de stage, nous avons des échanges brefs car, finalement, peu de

nouveaux éléments se dégagent. Pourtant, les réactions à notre proposition de protocole de correspondance sont variées :

- Le responsable du site de la Manufacture entend déterminer très vite des noms de correspondants, ce que nous refusons car son optique n'est pas la nôtre : nous voulons mettre en avant ceux qui effectuent réellement le travail de collecte d'information et dont on a pu constater durant les entretiens précédents qu'ils étaient très performants, tandis que notre interlocuteur souhaite préciser les noms des responsables scientifiques et donc des conservateurs, considérant qu'eux seuls ont la capacité de choisir, par exemple, les sites Internet à retenir pour la collection de signets. Refusant d'entrer dans une discussion épineuse, nous nous limitons à voir accepter le principe d'une collaboration et d'une remontée d'information régulière et formalisée. L'entretien s'est d'ailleurs engagé sur de mauvaises bases puisque, convaincu que le scénario de travail retenu est le troisième (plan de gestion des ressources humaines), il a fait passer l'information à ses collaborateurs (et nous devons passer quelques temps au début de chaque entretien pour préciser à nouveau notre démarche).

- Dans les bibliothèques, les réactions sont de deux types. A la bibliothèque de langue-philosophie, le scepticisme initial semble avoir laissé place à une réelle volonté d'engagement mais un certain attentisme demeure, du fait du manque de moyens en personnel et en temps. A la bibliothèque de lettres-civilisations, le responsable ne trouve pas d'intérêt particulier à notre proposition, puisqu'il a l'impression de déjà fonctionner selon le mode que nous lui proposons. Il ne perçoit pas la dimension de formalisation du protocole que nous essayons de faire passer.

Déstabilisés par la teneur des entretiens, nous modifions notre idée de protocole. Pour ménager toutes les susceptibilités, pour maintenir l'intérêt de notre proposition et réussir à impliquer les membres du personnel que nous souhaitons, nous envisageons une correspondance à deux niveaux : la responsabilité « scientifique et administrative » ira aux responsables de secteurs, qui auront toute latitude pour choisir ceux qui effectueront la « présélection », le premier choix de l'information (essentiellement pour les signets).

2. Nouveaux entretiens

De nouveaux points sont cependant éclaircis. Le responsable du département des Nouvelles Technologies nous met au courant des nouveautés ajoutées récemment sur le Web (liste des nouvelles acquisitions) ou en cours d'élaboration (base de sommaires de périodiques). On nous présente toutes les potentialités du catalogue multimédia et des sous-bases qu'il pourra contenir. Ce mode d'accès aux collections retient notre attention : faut-il limiter l'accès aux documents à ce « super catalogue » ou est-il utile d'offrir un autre mode d'accès à ces informations ? Nous préférons une diversité des

approches laissant à l'utilisateur la liberté de sa démarche pour trouver l'information. Nous abordons aussi des questions plus conceptuelles, afin de mieux définir le rôle de l'Internet et de l'intranet au sein du SCD. Enfin le responsable des Nouvelles Technologies nous explique que certaines contraintes techniques plaident pour le maintien de Siber en parallèle avec le Web, au sein des composantes de l'Université.

A la fin de notre deuxième période de stage les objectifs du projet nous semblent acquis depuis longtemps. Pourtant un dernier entretien avec le commanditaire nous inquiète : bien qu'ayant signé le cahier des charges du projet, il recentre le projet sur une réflexion autour des problèmes d'intranet et d'Internet afin de délimiter les droits d'accès à l'information sur le site Web ; il paraît désormais moins disposée à nous voir proposer une restructuration du site - ce qui était cependant mentionné dans le cahier des charges. L'envoi d'une étape intermédiaire mettant en évidence l'avancement de nos travaux permet de replacer notre démarche dans son contexte d'origine et d'intégrer un développement sur les enjeux de l'intranet et de l'Internet qui constitue l'introduction du cahier des charges de réalisation. Ce texte délimite le projet Web au sein des actions de l'équipe NTIC et pose des jalons pour l'évolution des solutions techniques à moyen terme, en même temps qu'il rassure le commanditaire sur notre capacité à comprendre ses questionnements actuels.

III. Elaboration des scénarios (4 juin - 29 juin)

C'est au retour de la deuxième semaine de stage que nous envisageons les différentes possibilités de refonte du site Web du SCD Lyon 3. Nous présentons trois axes directeurs pour construire des arborescences de site, mais il nous semble plus prudent d'aborder préalablement toutes les questions de rédaction et de maintenance des pages Web qui se posent quelle que soit l'arborescence retenue.

A/ Principes communs

Compte tenu de l'incertitude qui demeure nécessairement sur le scénario que choisira le commanditaire et des remaniements à venir dans le personnel du SCD, nous ne souhaitons pas dresser une liste nominale des correspondants du futur site Web. Nous définissons donc très précisément leur rôle et leur mode de désignation pour faciliter les décisions ultérieures du SCD. Dans nos suggestions nous prenons en compte le fait que toutes les informations transmises doivent être validées ; nous voulons également rester réalistes en répartissant au maximum le travail de rédaction des pages

pour éviter un surcroît de travail dans certaines sections. Ainsi s'élabore une typologie des correspondants nécessaires pour faire fonctionner le site. Nous insistons plus particulièrement sur la recherche des signets Internet, très demandés par les usagers, et pour faciliter leur collecte nous proposons un système de correspondants-relais sous la responsabilité « scientifique » des correspondants. Cette recherche est en effet la plus coûteuse en temps et il faut souvent prévoir la contribution de moniteurs étudiants. Concevoir une équipe autour du webmestre ne suffit pas, aussi abordons-nous la dimension managériale de la gestion de site Web en proposant une mise à jour des pages tous les deux mois, assortie de la réunion d'une commission Web. Lors de ces réunions les correspondants émettent leurs vœux et prennent connaissance des nouveautés.

B/ Arborescences proposées

Le dépouillement des statistiques d'utilisation du site Web nous a donné une idée assez précise de ce que les internautes recherchent sur le site du SCD. Par ailleurs nous avons noté toutes les rubriques que les différents acteurs concernés souhaitent y voir figurer. Nous appuyant sur nos analyses de sites Internet, nous essayons de concevoir des arborescences correspondant à trois types d'accès à l'information envisageables au SCD Lyon 3. Nos trois axes sont les suivants :

- Insister sur le public lyonnais et plus particulièrement celui de l'Université Lyon 3 en adoptant une présentation par cycle d'études respectant l'actuelle implantation géographique du SCD.
- Privilégier la répartition des rubriques en fonction des publics du site Web, puisque les statistiques révèlent que les usagers internes recourent aux ressources externes au SCD et que les utilisateurs distants recherchent les ressources propres aux bibliothèques.
- Réorganiser l'arborescence selon les disciplines enseignées à Lyon 3, partant du principe que le SCD doit dans sa politique documentaire accompagner les enseignements de l'Université.

En entrant plus profondément dans la conception nous sentons la nécessité d'offrir à l'utilisateur un accès rapide et diversifié à une même information, et cela au sein d'une même arborescence. Cela nous conduit à multiplier les liens entre les rubriques, à ne pas hésiter à mettre en page d'accueil les rubriques les plus demandées, même quand elles apparaissent ailleurs dans l'arborescence. Enfin nous nous efforçons, dans la mesure du possible, de respecter la règle des « trois clics », à savoir qu'on ne doit pas cliquer plus de trois fois depuis la page d'accueil pour accéder à l'information cherchée.

Nous sommes conscients des avantages et des inconvénients de chaque scénario, en revanche nous avons davantage de difficultés à évaluer le temps de travail initial et de maintenance du site. Malgré la formation HTML, notre manque d'expérience concrète nous dessert un peu pour une évaluation précise.

C/ Présentation au comité de pilotage et choix du scénario

C'est en l'absence du commanditaire qu'a lieu la réunion de présentation de nos trois scénarios : la directrice du SCD n'est en effet pas disponible à la date prévue et, le temps nous étant compté, nous avons tenu à ne pas retarder la convocation du comité de pilotage. A notre arrivée au SCD, nous constatons que c'est d'ailleurs un comité quelque peu remanié qui nous accueille : certains membres sont absents, d'autres en revanche assistent pour la première fois à l'exposé de nos travaux.

Après une relecture des principes communs qui, à de rares formulations près, satisfont nos interlocuteurs, l'essentiel de la séance consiste en une longue hésitation entre le deuxième et le troisième scénario. Le deuxième propose une organisation par ressources qui correspond assez bien aux réalités du SCD, tandis que le troisième, peut-être plus séduisant intellectuellement, impose une présentation par domaines relativement difficile à mettre en place (choix des facultés représentées, risque d'éclatement des informations...). La difficulté tant à trancher entre les deux solutions qu'à les synthétiser (les deux options sont par trop différentes) conduit notre correspondant à prendre une décision intermédiaire : adoption du second scénario, avec le développement d'une branche spécifique pour le droit. Ceci nous amène à réécrire en partie notre arborescence et réévaluer notamment les coûts de mise en œuvre et de fonctionnement.

Durant cette réunion, nous exposons nos trois scénarios à l'aide de transparents présentant chaque arborescence, puis une synthèse, pour chacune, de ses avantages, ses inconvénients, ses perspectives et ses coûts. Toutefois, tous les membres du comité étant munis d'un tirage papier de notre rapport, ils ne sont guère attentifs à ce qui est projeté et les transparents n'appuient quasiment pas notre exposé. Nous décidons donc de ne pas réutiliser cet outil de communication.

D/ Elaboration du cahier des charges de mise en œuvre

Ayant fait parvenir notre dossier d'analyses au SCD lors de l'étape intermédiaire du 20 mai, il nous semble redondant de le faire apparaître dans le cours du cahier des

charges ; nous approfondissons donc le scénario retenu en détaillant chaque rubrique (pour offrir la vision la plus précise possible de notre projet). La présentation des scénarios au comité nous a permis de préciser certains aspects du coût et certaines modalités de mise en œuvre, et notre travail d'évaluation en est un peu simplifié. Nous prenons également en compte les quelques corrections apportées à certains paragraphes.

Enfin, nous ajoutons à notre document la liste des acteurs, des indicateurs permettant l'évaluation du site (chose un peu délicate car à aucun moment n'ont été fixés d'objectifs chiffrés), et le calendrier de mise en œuvre. Nous choisissons de présenter ce cahier des charges au format à l'italienne, qui est le plus proche de l'écran d'ordinateur et concorde avec le format des arborescences et des tableaux d'analyse.

E/ Signature du cahier des charges final

La dernière réunion du comité de pilotage est particulièrement longue : plus de trois heures durant lesquelles le comité au complet (pour la première fois !) discute de l'arborescence et reformule certains intitulés. Cette fois encore, les modifications sont immédiatement saisies sur ordinateur portable, ce qui permet à la directrice du SCD et à notre tuteur de signer le cahier des charges corrigé à la fin de l'après-midi.

Le commanditaire tient à se faire éclaircir certains points ; elle rappelle notamment qu'elle est tout particulièrement séduite par le modèle du site de Laval, qu'elle aimerait voir adapté au SCD Lyon 3. Les débats sont animés autour de la notion de "ressources extérieures" électroniques, présente dans l'une des branches de l'arborescence. Une opposition de vue se fait jour entre la directrice du SCD et les autres membres du comité de pilotage sur le contenu de cette rubrique : la branche en question n'est donc proposée qu'à titre indicatif. Dans l'ensemble cette ultime réunion est plutôt encourageante car, si le rôle fondamental du catalogue multimédia est réaffirmé, le site Web est désormais suffisamment important pour que devienne évidente pour tous la nécessité de lui consacrer temps, argent et réflexion. Nous sommes particulièrement sensibles à cette évolution, tout comme nous savons apprécier le champagne et les petits gâteaux qui nous sont offerts, illustration sympathique de notre bonne entente avec le personnel du SCD Lyon 3.

IV. Rédaction du rapport (2-6 juillet)

Sur les conseils de notre tuteur, nous modifions légèrement notre premier plan de rapport, à la fois pour respecter les règles traditionnelles (lettre de mission en tête du rapport) et par souci de lisibilité pour le lecteur « non averti ». Dans cette optique, il nous semble notamment important d'ajouter aux documents déjà produits une présentation de l'établissement pour lequel nous avons travaillé, ainsi qu'un texte synthétisant le dossier d'analyses auquel nos investigations ont abouti. Nous nous efforçons aussi de ne pas trop nous répéter entre les différents éléments qui constituent le rapport (méthodologie, journal de bord, comptes-rendus...). Cette dernière étape étant décisive dans l'image qu'elle donnera de notre travail et de son esprit, nous prenons le temps de relire collectivement avec soin le résultat final.

Calendrier de la semaine de stage
du 23 au 27 février 1998 : entretiens

<p>Lundi 23 février</p>	<p>9h00 : Antenne de <u>Bourg-en-Bresse</u> Germaine Saveret et le personnel de la bibliothèque (LC / PYR)</p>	<p>14h00 : Bibliothèques de recherche Caroline Gayral et le personnel de la <u>rétroconversion</u> (IB / YLG)</p>
<p>Mardi 24 février</p>	<p>9h30 : Bibliothèques de la <u>Manufacture</u> Magasins, Lettres, moniteurs (géographie, philosophie), enseignant de géographie, CES (LC / PYR) Accueil, Gestion-comptabilité- économie (IB / YLG)</p> <p>11h15 : Chantal Bros à la bibliothèque de Droit / A.E.S. (IB / YLG)</p> <p>12h00 : Béatrice Sudul du service de la formation (IB / YLG)</p>	<p>14h30 : Bibliothèque <u>Droit- Gestion</u> Carole Letrouit et Gérard Piaser</p>

<p>Mercredi 25 février</p>	<p>10h00 : Responsables du <u>Web de l'Université Lyon 3</u> Y. Sitruk, Communication Gilles Carrilho, Division de l'informatique (avec Thierry Samain)</p>	<p>14h30 : <u>I.A.E.</u> François Ové, Communication interne (avec Thierry Samain)</p> <p>16h00 : <u>Bibliothèque Langues-Philosophie</u> Annie Burnard et le personnel de la bibliothèque</p>
<p>Jeudi 26 février</p>	<p>10h00 : Rencontre avec Jacques Comby, enseignant au laboratoire de climatologie.(YLG / PYR)</p> <p>11h00 : <u>Centre Franco-Italien</u> (IB / LC)</p>	<p>14h00 : Th. Samain</p> <p>15h00 : <u>Chaîne du livre</u> Marie-Lise Krumenacker et le personnel du SCA</p>
<p>Vendredi 27 février</p>	<p>9h30 : Bibliothèque <u>Lettres-Civilisations</u> Colette Ayme</p> <p>10h30 : Jacqueline Boller, responsable de la <u>Communication</u> à l'Université, et Y. Sitruk (avec Thierry Samain)</p>	<p>13h00 : Déjeuner de travail avec <u>Frédérique Molliné</u> et entretien en début d'après-midi (avec Thierry Samain)</p> <p>15h30 : <u>Personnel des Nouvelles technologies</u></p> <p>Récolte des derniers questionnaires étudiants.</p>

Calendrier de la semaine de stage
du 20 au 24 avril 1998 : recherches et entretiens

<p>Lundi 20 avril</p>	<p>Recherches bibliographiques <u>(ENSSIB)</u></p>	<p>Départ pour Angers et Lausanne</p>
<p>Mardi 21 avril</p>	<p>10h00 : Entretien avec les webmestres d'<u>Angers</u> et de <u>Lausanne</u></p>	<p>Retour à Lyon</p>
<p>Mercredi 22 avril</p>	<p>9h30 : Marie-Noëlle Laroux <u>(Bibliothèque de la Manufacture)</u></p> <p>10h45 : Thierry Samain</p> <p>11h30 : Frédérique Molliné (avec Thierry Samain)</p>	<p>14h00 : Colette Ayme, <u>Lettres-Civilisations</u></p> <p>15h00 : Caroline Gayral, <u>Rétroconversion (LC /</u> YLG) ; Annie Burnard, <u>Langues-</u> <u>Philosophie (IB / PYR)</u></p>
<p>Jeudi 23 avril</p>	<p>9h30 : Thierry Samain (puis à 10h15 et 11h00)</p> <p>10h00 : Carole Letrouit</p> <p>10h30 : Sabine de Lagarde, <u>Service</u> <u>au public</u></p>	<p>14h00 : <u>Service centralisé</u> <u>des acquisitions</u></p> <p>14h30 : Liliane Pasquier (IB / LC) ; Jean Bernon</p>

Vendredi 24 avril	9h00 : Mise au point du principe et du protocole pour les correspondants (<u>ENSSIB</u>) 12h00 : Point avec le tuteur	13h00 : Recherches bibliographiques
--------------------------	--	--

Calendrier général

5 février	Rencontre avec le commanditaire et le correspondant (1 ^{er} cadrage du projet)
16-19 février	Préparation du 1 ^{er} stage (mise au point des guides d'entretien en fonction des RDV pris au SCD)
23-27 février	Stage (entretiens au SCD et à Lyon 3, dépôt des questionnaires)
2 mars	Bilan du stage (avec le tuteur)
2-19 mars	Elaboration du cahier des charges du projet (1 ^{er} diagnostic, 3 démarches possibles)
12-19 mars	Préparation des investigations complémentaires (grille pour les visites de sites)
2 avril matin	Réunion du comité de pilotage et signature du cahier des charges du projet
2 avril après-midi	Rédaction de l'article pour la <i>Gazette des projets</i>
8-16 avril	Préparation du 2 ^{ème} stage (RDV au SCD, avec les webmestres d'Angers et de Lausanne, planning)
20-24 avril	Stage (enssib, SCD, Angers et Lausanne)
24 avril - 14 mai	Analyse des éléments recueillis (analyse des statistiques de connexion, des entretiens, des questionnaires et des sites visités)
20 mai	Envoi d'une étape intermédiaire au SCD (dossier analyses, grandes lignes des principes communs, idées présidant à chacun des scénarios)
4-11 juin	Elaboration des 3 scénarios et de leur présentation (avantages, inconvénients, perspectives, coût)
18 juin matin	Réunion du comité de pilotage et choix du scénario
18-25 juin	Rédaction du cahier des charges de réalisation
29 juin après-midi	Réunion du comité de pilotage et signature du cahier des charges final
2-6 juillet	Elaboration et mise en forme du rapport

INVESTIGATIONS

Outils, méthodes

Pour établir notre diagnostic il fallait connaître en détail le site Web du SCD mais aussi cerner les habitudes et les attentes des différentes catégories d'utilisateurs, à savoir les personnels du SCD, les membres de l'Université (enseignants, éventuellement autres services), étudiants de Lyon 3, visiteurs de toute nature.

Dans cette optique, les questionnaires aux usagers n'ont pas donné entière satisfaction, dans la mesure où ils témoignaient essentiellement de la méconnaissance du site et de sa sous-utilisation. L'objectif était d'en tirer une « boîte à idées » et aucune idée n'a été trouvée par ce biais. L'analyse des statistiques de consultation du site du SCD nous a en revanche permis de repérer les rubriques les plus fréquentées et de mieux connaître les pratiques des internautes. Pour recueillir d'autres éléments d'analyse nous avons aussi décidé de nous tourner vers l'offre existante. Nous avons donc visité des sites Web d'autres bibliothèques, tant françaises qu'étrangères, et nous avons rencontré les responsables de certains de ces sites.

On trouvera dans les pages suivantes :

- Le questionnaire utilisateurs.

Ce questionnaire succinct, rapide à remplir, comporte six questions ouvertes ou fermées. Il a été déposé aux postes d'information des diverses bibliothèques du SCD et récolté à la fin de la première semaine de stage. Le nombre limité de réponses, une centaine, a permis un traitement manuel des données.

Nos interlocuteurs au SCD avaient insisté sur la nécessité de distribuer les questionnaires, plutôt que de les déposer sur les banques de prêt ou d'accueil. Nous avons constaté que la première solution était en effet bien plus efficace, malgré les petites affichettes annonçant notre enquête que nous avons posées sur les banques. Des entretiens informels ont été tentés avec quelques étudiants de Bourg-en-Bresse, mais sans véritable succès. Les services Internet étaient alors encore trop méconnus pour qu'un avis utile soit recueilli.

- Compte-rendu des entretiens avec les webmestres d'Angers et de Lausanne.

Nous avons rencontré sur leur lieu de travail les responsables des sites de la BU d'Angers et de la BCU de Lausanne. L'entretien portait sur la création des sites, les difficultés rencontrées, le mode de gestion actuel et les perspectives de développement envisagées.

Le fait de nous déplacer et de ne pas nous contenter d'appels téléphoniques ou d'enquêtes papier a favorisé une distanciation très appréciable au moment du retour sur les lieux du projet. Observer et comprendre comment un site peut évoluer après quelques années d'existence, alors que nous étions concentrés sur une expérience très jeune, a été très profitable.

- Compte-rendu des entretiens avec les personnels du SCD.

Au cours de la première semaine de stage nous avons dialogué avec l'ensemble des personnels du SCD afin de recueillir les opinions sur le site (connaissance, utilisation, attentes, suggestions).

Le webmestre a tenu à ce que nous rencontrions le plus de membres du personnel possible, afin d'avoir la vision la plus juste des sentiments et impressions à l'égard du site ; mais c'était aussi l'occasion d'annoncer indirectement qu'un effort particulier devait être fait pour cet objectif et de tester le degré de motivation des personnels. Il importait d'effectuer une sorte de « sondage ». Les entretiens dont sont proposés les comptes-rendus sont ceux de la première semaine de stage. Ceux de la deuxième semaine ont été beaucoup moins fructueux (cf. le journal de bord) : il s'agissait surtout de présenter aux différents acteurs l'idée des correspondants. Nous étions alors dans une situation non de récolte d'information, mais de proposition, de sensibilisation.

- Grille d'analyse des sites Web assortie de quatre exemples (Angers, Lausanne, Laval, Toledo).

Nous avons mis au point une grille d'analyse en retenant des critères nous paraissant adaptés à un site de BU, grille que nous avons appliquée à douze sites de bibliothèques. Les exemples retenus en annexes sont ceux dont nous avons rencontré les webmestres, l'exemple de Laval qui, faut-il encore le rappeler, est particulièrement réussi, enfin celui de Toledo pour enrichir le panorama présenté.

Les critères retenus sont ceux qui se sont dégagés d'une visite exhaustive des sites de BU et SCD français, effectuée par chaque membre de l'équipe, de façon informelle au début de nos investigations. Ce tour d'horizon avait permis de distinguer la BU d'Angers et la Bibliothèque Inter Universitaire de Médecine, par exemple. Figurent ainsi sur la grille des critères dont nous commençons à percevoir la pertinence : citation des références d'une personne ressource, mise en valeur des fonds spécifiques de la bibliothèque, mise en valeur des périodiques, présence de bases en ligne...

- Quelques pages du site Web de la bibliothèque de l'Université Laval.

Les rubriques présentées sont celles qui ont étayé notre réflexion : « Informations sur les bibliothèques » et surtout « Ressources par domaine ».

Le caractère complet voire labyrinthique du site de la bibliothèque de l'Université Laval constitue à la fois un modèle, une limite et un danger (la taille pouvant être un frein à l'évolution). Il a fortement impressionné le commanditaire, qui le cite fréquemment en exemple. Nous reproduisons la page « information bibliothèque » qui peut être considérée comme le référent des pages de notre scénario consacrées à l'activité de la bibliothèque. La page « ressources par domaines » répertorie toutes les disciplines faisant l'objet d'un développement particulier et a inspiré notre page « Collections de la BU ». Le développement de la rubrique « Astrophysique », prise au hasard, est un exemple impressionnant de ce qui peut être réalisé, qui mérite d'être mentionné dans son intégralité. Les informations qu'on y trouve correspondrait, dans l'idéal, à des données de « l'espace-lecteur », des « signets Internet » et des « collections de la BU ». Enfin l'idée majeure à retirer de l'exploration de ce site est qu'on doit ménager plusieurs moyens d'accès à l'information sur un site (par le catalogue, par une répartition par support, par un découpage en domaines intellectuels...)

- Analyse du site Web du SCD Lyon 3.

Pour analyser ce site nous avons procédé un peu différemment : nous avons étudié attentivement chaque page pour en dégager les réussites mais aussi les défauts, et savoir ainsi sur quels points précis concentrer nos efforts.

Toutes ces documents ont donné lieu à des analyses (cf. le « dossier d'analyses » dans le corps de notre rapport) qui elles-mêmes nous ont été directement utiles pour élaborer les principes communs et les scénarios. Elles sont à l'origine des arborescences proposées.

Chaque proposition présente une dominante issue des analyses. Ainsi :

- les *Principes communs* renvoient aux entretiens avec les personnels du SCD (protocole de correspondance), entretien avec les webmestres (mise à jour et astuces de présentation), analyse des sites Web (principes de mise en page).
- Le *scénario 1* repose sur une analyse du site du SCD Lyon 3.
- Le *scénario 2* s'appuie plus particulièrement sur une analyse du site de Laval et statistiques de consultation.
- Le *scénario 3* s'inspire de l'analyse du site de Laval.

On notera cependant que de nombreuses remarques et investigations pertinentes sont restées sans échos dans notre proposition finale, suite aux limitations qui se sont dessinées au fil du projet (pour toutes les informations concernant le graphisme et l'esthétique d'un site par exemple).

Questionnaire : le web du SCD Lyon 3.

- Etes-vous : étudiant, enseignant, autre (précisez).....
- Connaissez-vous le site web du SCD? (<http://www-scd.lyon3.fr>)
oui non
- Avez-vous déjà utilisé le site web du SCD ? (distinct de Siber)
oui non
- L'avez-vous consulté
à la bibliothèque chez vous.
- Qu'en pensez-vous ? (Contenu, présentation, facilité d'interrogation, usages)

- **Que souhaiteriez-vous y trouver ?**

ENTRETIEN AVEC LE RESPONSABLE DU SITE WEB DE LA BIBLIOTHEQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE DE LAUSANNE

Le site de la BCU de Lausanne a retenu notre attention par la richesse des informations qu'il propose au public en valorisant les collections, ainsi que par la hiérarchie de son arborescence qui offre plusieurs voies d'accès à l'information. Compte tenu de l'importance de ce site et de sa mise à jour apparemment efficace, nous avons souhaité rencontrer sa responsable.

• Naissance du site de la BCU

Dès 1993, la direction de la BCU a mis en place un groupe de réflexion pour créer un site Internet ; il en est ressorti l'idée que la bibliothèque pouvait proposer un accès à certaines de ses collections particulières telles que les manuscrits. Des documents numérisés - dont la BCU disposait déjà par le biais du protocole Gopher - ont alors été rassemblés et il a simplement fallu réviser la structure générale et passer au langage HTML.

Au moment de la conception du site toute la documentation existant sur la bibliothèque a été réunie ; à partir de ce dossier, l'équipe a pu envisager progressivement quelles rubriques présenter et sous quelle arborescence. A chaque page du site ont été associés un contenu précis, un objectif et un public visé par l'information fournie. Cette réflexion préalable a clarifié les missions du site Web et en assuré la cohérence.

La version actuelle du site de la BCU a été lancée en décembre 1996, et résulte d'un long travail de préparation. Malgré la volonté affichée de la direction de promouvoir les nouvelles technologies, la bibliothèque n'a consenti à accorder qu'un minimum de force pour mettre en place le site. Ainsi concrètement Mme Antille est la seule personne à assurer le service du site Web, et cette tâche ne retient qu'un quart de son temps.

- **Les difficultés rencontrées**

Les conservateurs étaient d'abord partagés sur le site Web, certains avaient parfois du mal à en saisir la finalité et doutaient de son succès. Les résultats satisfaisants des statistiques ont su convaincre bien des réticences. En 1997, plus de 1 600 ordinateurs se sont connectés ; un tel succès justifie dès lors le site et son développement.

Pourtant des difficultés se dressent encore. Les premières sont d'ordre technique puisque le site demande de gérer des images et de mettre au point une indexation. Mme Antille bénéficie sur ce point de la collaboration des services informatiques de l'Université. Les autres difficultés proviennent plutôt de l'organisation du travail à la BCU : Mme Antille souffre en effet, outre du manque de temps, de l'absence de correspondants officiels et d'un certain désintérêt de la part de ses collègues. Concrètement, les mises à jour lui sont remises par mél, sur disquette ou encore sur papier, et doivent être annoncées une semaine à l'avance sur un serveur intermédiaire, afin de soumettre aux responsables de section la version définitive de leurs modifications, et ce dans les délais prévus (ceux-ci sont en fait rarement respectés...). Le manque de coopération et de temps se ressent aussi lorsque la responsable du site veut se procurer des photographies suffisamment tôt pour procéder à leur numérisation.

Pour les sites Internet, Mme Antille a élaboré une grille de critères qu'elle a fait parvenir aux conservateurs chargés de la sélection des adresses présentées sur le site de la bibliothèque. Elle se sert également des listes de diffusion pour repérer des sites intéressants.

- **Evolution du site**

Au vu des statistiques de fréquentation, il apparaît que le site de la BCU est surtout visité par les étudiants de l'UNIL (¼ des connections), puis par des Suisses (un autre quart). Dans ces conditions la bibliothèque a décidé de privilégier ce public ciblé en valorisant les rubriques les plus fréquentées, à savoir le catalogue et les adresses Internet. La page d'accueil subira donc prochainement quelques changements pour donner un accès direct à ces pages. Quant à l'ensemble du site, Mme Antille juge qu'il est désormais dans une phase de stabilisation de l'acquis, et envisage l'intervention d'un graphiste pour le rhabiller de neuf.

Pour définir les futures orientations de son site, la BCU prend en compte deux éléments :

- le site n'est pas consultable de la bibliothèque que desservent des OPACs (il l'est en revanche depuis les très nombreux postes en réseau dans l'Université) ;
- une analyse est en cours pour mettre en parallèle les services actuels et les potentialités que présentent respectivement l'OPAC et le site Web. Une telle démarche permettra vraisemblablement de rationaliser les choix et de rendre ces deux moyens de communication de la bibliothèque complémentaires.

ENTRETIEN AVEC LE WEBMESTRE DU SITE DE LA B.U. ANGERS

Au webmestre nous posons des questions portant sur l'histoire du site, ses caractéristiques (de contenu, de mise en forme), son mode d'alimentation et de mise à jour.

Le premier site date de mai 1995.

Des nouveautés sont fréquemment proposées, mais les « gros travaux » se font au cours de l'été (qui correspond à une période plus calme pour la bibliothèque).

La gestion du site est assurée par un conservateur, avec un informaticien qui se charge plus particulièrement des questions techniques. Le travail sur le site est occasionnel et limité : le directeur assure un contrôle des contenus mais ne dégage aucun budget pour le développement du site.

Compte tenu de la taille de la structure d'une part et des informations proposées sur le site d'autre part, la mise à jour n'est pas un réel problème : elle s'effectue au coup par coup. Concernant les « signets », la source principale d'information est Biblio-fr. Mais ces signets ne constituent pas le cœur du site (cf. infra).

La B.U. dispose de ses propres serveurs, ce qui rend le travail de mise à jour et de travail sur les pages beaucoup plus confortable et rapide (précédemment hébergées par un serveur de l'Université, les pages n'étaient modifiables qu'au terme d'un protocole assez lourd).

Sur le serveur, les pages sont stockées dans trois répertoires nommés EXTRANET, BUNET et INTRANET, consacrés respectivement à des données présentant un intérêt pour un public distant (présentation des fonds, présentation des expositions), à des données d'information locale (services de la bibliothèque, liste des abonnements...) et enfin à des données confidentielles (accès aux bases numérisées soumises à des droits, accès à des revues en ligne).

La B.U. d'Angers propose à ses membres, à partir de son site Web, l'accès à certaines bases et revues en lignes. A partir de la liste des abonnements, qui est d'ailleurs proposée à cet usage, on peut cliquer sur certains titres et accéder à leur version en ligne. Ce service (basé sur les connexions gratuites proposées par des

périodiques dont la B.U. possède aussi la version papier) est très apprécié des professeurs de sciences (les professeurs de mathématiques sont particulièrement satisfaits de la présence en ligne de la *Mathematical Review*) et correspond aux nouvelles habitudes de travail.

Les services proposés sur le site Web font aujourd'hui l'objet d'un certain recentrage : les pointages vers des ressources externes font l'objet de mises à jour limitées, les postes de la B.U. permettant un accès libre à l'Internet, les signets ne sont proposés qu'à titre pédagogique et indicatif. Le webmestre n'estime pas nécessaire, en fonction du temps dont il dispose, d'y consacrer beaucoup d'énergie : il serait plutôt favorable au partage du travail dans la collecte et le contrôle des adresses.

Ce sont au contraire les entreprises de numérisation qui mobilisent l'équipe. Pour autant cet axe ne suit pas un développement uniforme. Les fonds numérisés le sont souvent au gré d'occasions, de rencontres, de contacts. L'exemple du fonds Octave Mirbeau est significatif : le matériel de numérisation de la bibliothèque est mis à disposition d'une association qui procède, sur ses fonds, à la numérisation de documents, qui sont ensuite disponibles sur Internet. De même, le fonds numérisé Julien Gracq a été obtenu auprès d'un professeur originaire d'Angers. Quant au dépouillement du fonds Henri Petit, il a été réalisé par un étudiant dans le cadre d'un mémoire de DESS, dont les fichiers Word ont été convertis en HTML.

Des collaborations, à l'occasion d'une exposition ou de la venue d'un auteur, en liaison avec des professeurs spécialistes, donnent lieu à des présentations sur le site. La bibliothèque assure ainsi une valorisation des fonds, à laquelle professeurs et laboratoires de recherche sont sensibles.

Les compétences d'un objecteur qui ont été mises à contribution pour la mise en forme du site. Une des idées du développement du site est qu'une information, un service, ou un fichier disponibles et intéressants doivent être vite présentés sur le site. La mise en forme ne vient qu'en second.

De l'entretien avec le webmestre ressortent enfin quelques orientations :

- La collaboration avec les équipes de recherche (dans le cadre d'opérations de numérisation par exemple) est favorisée, le site Web de la B.U. servant à valoriser les fonds et les productions.

- Le travail interne (listes produites dans le service, contacts pris avec des professeurs, travail sur les expositions) est valorisé sur le site.
- Concrètement, on doit pouvoir accéder à l'information recherchée en trois clics.

Conclusion. Le site se construit avec des moyens limités. Au sein de rubriques assez variées qui, pour une part, traduisent la diversité des rencontres et des occasions, le webmestre profite de collaborations dont le résultat est capitalisé. Il est ainsi important de noter que le site se construit de cette façon depuis 3 ans. Ainsi les initiatives ponctuelles finissent-elles par constituer des corpus et des services.

Les entretiens non directifs sont orientés suivant trois axes : usage ou non usage du site (bilan), propositions d'amélioration du site ou de nouveaux services, perception du site (outil de communication, d'information...). Pour les interlocuteurs hors SCD, les questions de coordination sont abordées, ainsi que les expériences en cours (IAE, Centre franco-italien).

Bibliothèque de Bourg-en-Bresse.

- Les problèmes techniques ont retardé la mise en service d'Internet à la bibliothèque. Le site du SCD n'est donc pas connu.
- La nécessité d'une présentation claire est soulignée.
- Une participation à la mise à jour des contenus est tout à fait envisageable, à condition qu'elle soit généralisée au sein des bibliothèques de Lyon 3.
- L'équipe de Bourg tient à ce que le site web, dans sa forme, rende effectivement compte de leur appartenance à Lyon 3, tout en ne négligeant pas leur identité.

Responsable de la rétroconversion.

- Le web est avant tout une vitrine extérieure du SCD et, en tant que tel, il n'est absolument pas utilisé dans le travail quotidien.
- L'avis est émis que les BA ne souhaitent pas être présentes sur le site du SCD, de crainte de se faire connaître davantage (cf. public réservé, faible nombre de places, conditions particulières) et par refus d'être assimilées au SCD. C'est sur le site de l'Université Lyon 3 que les BA devraient se trouver.
- Le problème du contenu du web (jugé relativement sommaire) est probablement plus général : le SCD, voire l'Université, n'a sans doute rien de mieux à proposer. Lyon 3 est en effet une Université qui a du "mal à vivre" : peu de publications, peu de manifestations, nombre réduit d'étudiants...
- Le site actuel du SCD : textes de présentation indigestes (trop longs), rubrique "conditions générales" mal formulée, sélection de sites insatisfaisante car insuffisamment mise à jour... Par ailleurs, la présentation par site géographique paraît aberrante ; une répartition par disciplines ou par niveau d'étude serait plus

intéressante. La mise en place de deux réseaux distincts, Siber pour le premier cycle, et le web pour la recherche est avancée.

- Parmi les améliorations à apporter : un agenda des expositions, le développement des sigles, et surtout la formation du lecteur à la classification et à la recherche dans le SCD.
- Evolution du web : le développement de la numérisation (sommaires numérisés) offre de grandes possibilités, mais pose aussi des problèmes de droits...
- En un mot, il faudrait concevoir un site web plus ambitieux, tendant à rendre Siber obsolète.

Banque d'accueil, Manufacture.

- Le site n'est connu qu'à travers le catalogue, lorsque Siber est en panne.
- Une participation est envisageable dans la mise à jour d'informations de service.

Acquisitions en gestion, économie, comptabilité.

- Le site n'est pas connu. Le manque de formation est déploré.
- Un service enregistrant sur le web les suggestions d'achats est vivement souhaité (du fait du peu de contact avec les professeurs).
- La présentation des nouvelles acquisitions épargnerait la fastidieuse distribution de listes de nouveautés. Pour autant, la mise à jour (trimestrielle ?) d'un tel service pose problème.

Bibliothèque Droit AES, Manufacture.

- La responsable ne dispose pas d'un poste Siber.
- Des résumés ou extraits des conseils de documentation trouveraient leur place sur le web.

Service formation.

- Le site est très peu connu.
- La présence de la formation sur le site web est une bonne idée, mais prématurée du fait de la réorganisation qui la touche. Un investissement personnel est cependant envisageable.

- La diffusion d'informations sur la formation (calendrier...) paraît bonne, mais trop peu de membres du personnel disposent d'un accès facile à Internet.
- Parmi les propositions formulées pour l'amélioration du site actuel : nécessité de plans d'accès, horaires détaillés de toutes les BA, et suppression du terme " sites " (concernant l'accès bridé à Internet) qui est ambigu et imprécis.

Accueil, 4ème étage de la Manufacture.

- Il n'y a pas de réelle utilisation du site.
- Une information plus poussée sur la recherche d'information ne paraît pas nécessaire (visites et formations suffisantes).
- Il n'y a pas d'opposition à un site qui favoriserait la communication entre le personnel et les étudiants (mais pas de demande particulière non plus).
- L'information professionnelle circulant bien, le besoin d'un relais de cette information sur Internet n'est pas ressenti.

Salle d'équipement, sous-sol de la Manufacture.

- Les fonctions des magasiniers ne leur laissent pas beaucoup de possibilités pour utiliser le site, qui n'est d'ailleurs pas bien différencié de Siber.
- L'Internet intéresse les étudiants dans le cadre d'une recherche, mais pas le site du SCD en particulier.
- Même remarque que ci-dessus sur l'information professionnelle.
- Offrir sur le site le plan des localisations des bibliothèques ainsi que le développement des sigles est une proposition appréciée.

Accueil, 2ème étage de la Manufacture (histoire, géographie).

- Les étudiants ne paraissent pas très autonomes. Ils seraient potentiellement intéressés par les services du site (dossier de lecteurs), mais semblent manquer d'information et recourir plus systématiquement aux personnels. Plus largement les visites et formations organisées ne portent pas vraiment leurs fruits.
- Sont considérés comme souhaitables : la présentation des bibliographies des professeurs, une (in)formation sur Internet, un plan des localisations, une présentation des expositions, des informations, des services offerts par le SCD.
- A noter que le cahier de suggestions est utilisé mais les réponses ne sont pas lues.

Accueil, 1^{er} étage de la Manufacture (philosophie).

- Les étudiants sont ici vus comme autonomes. Le cahier de suggestions n'est pas utilisé.
- Souhaitables : un renvoi vers les salles informatiques pour la formation et les services (traitement de texte...), bibliographies des professeurs, formation du lecteur, plan des localisations des bibliothèques, actualités du SCD, dernières acquisitions.

BDG.

- Personnel en pointe dans le domaine des nouvelles technologies.
- Les signets (qui sont une bonne idée) sont très utilisés, la liste des cédéroms l'est peu. Des réticences sont émises vis-à-vis des trois fenêtres du catalogue.
- La possibilité d'entretenir un dialogue avec les professeurs par le biais du site est soulignée. Ouvrir la communication aux étudiants par ce même biais pose le problème des moyens pour faire face à la demande.
- L'idée de mettre la collection de périodiques en avant est retenue.
- Pour le PEB, la publicité pourrait se limiter aux articles de gestion qui sont très sollicités.
- La réorganisation du site selon les matières (ou les cycles ?) est considérée comme intéressante, tout comme la possibilité de raisonner en « ressources lyonnaises » (par exemple pour les cédéroms : la liste des CD disponibles pourrait renvoyer à d'autres listes lyonnaises). La question est donc posée d'un service aux lyonnais (insister sur la localisation géographique) ou plus général (insister sur les thèmes et, à l'intérieur, sur les points forts du SCD).
- Intérêt exprimé pour la connexion à des bases en ligne.

Equipe du web de l'Université Lyon 3.

- A l'Université, le contenu est contrôlé par le service de la communication sous la haute main du président.
- Il n'y a pas de position particulière concernant le partage des compétences, des contenus, des responsabilités entre l'Université et le SCD. L'entretien ne révèle pas de « domaine réservé », ni une idée de coopération.

- Le pôle web de l'Université serait favorable au développement d'initiatives dans les composantes, à condition que le cadre fourniture de contenu/gestion technique soit administrativement bien défini : si les services sont demandeurs, ils doivent s'investir et ne pas se décharger sur les informaticiens. Mais il n'y a pas de réelle dynamique aujourd'hui.
- La création d'un comité de coordination, au niveau de l'Université, est, à terme, souhaitable.
- Le problème central est celui de la répartition de la gestion et la mise à jour des contenus.
- Des questions de droit sont abordées : elles s'avèrent complexes.

Service communication de l'IAE.

- Le développement du site a été confié à un consultant extérieur.
- Le site est vu comme une plaquette publicitaire, et n'est pas encore stratégique (au contraire de l'annuaire des anciens élèves par exemple).
- Le site IAE sera hébergé par le serveur Lyon 3, mais cette localisation n'est pas ressentie comme symbolique : l'IAE revendique une certaine indépendance par rapport à Lyon 3.

BLP.

- Le site est peu utilisé, le catalogue par le web méconnu, même s'il reste l'élément le plus intéressant.
- Le public semble manquer de temps et ne pas manifester un intérêt particulier, sauf pour le courrier électronique. De plus la BLP ne dispose que d'un poste de consultation.
- L'aspect pédagogique serait un point à développer, en insistant sur la présentation de quelques bons sites par exemple (l'Internet bridé reste un bon outil d'apprentissage).
- Autres propositions : il faudrait signaler les conférences. Présenter les ressources lyonnaises, mais par matière. Bibliographies et plans de cours.
- Les contenus demandent à être suivis, cela demande du temps : c'est un problème.

Chaîne du livre.

- Utilisation de l'Internet pour les références de livres étrangers.
- La présentation n'est pas jugée très esthétique.
- Propositions : mise en avant des points forts et originaux. Bibliographies (assez tôt pour procéder aux achats) et plans de cours. Le site web doit être une vitrine. Afficher les publications de l'Université.

Responsable SCA.

- Dans le cadre très particulier de la nouvelle réglementation européenne sur les achats, le web peut s'avérer un outil d'information et de communication intéressant.
- Des problèmes techniques et matériels se posent avant l'élaboration d'une politique Internet.
- L'idée d'une liste des périodiques disponibles (indépendamment du catalogue) est appréciée.
- Autre remarque : en général, le faible développement de la rétroconversion limite l'intérêt des catalogues en ligne.

Responsable BLC.

- Les étudiants sont concentrés sur les concours ; leurs éventuelles demandes sont relatives à ce sujet : bibliographies, (plans de) cours, corrigés.
- Les sites en histoire sont souvent peu satisfaisants. Les professeurs dans cette même discipline sont peu demandeurs.
- Les signets sont un service intéressant, mais ils doivent être suivis et classés plus finement. Faut-il pour cela faire appel aux moniteurs ?

Responsable de la communication à l'Université.

- L'objectif du site web de l'Université est de communiquer avec ses trois publics privilégiés dans les domaines de la formation initiale, de la recherche et de la formation continue. Le problème est celui de la collecte d'information et de la mise à jour.
- Il sera fait appel à un consultant extérieur pour « traduire » le contenu et proposer une présentation de qualité.
- La nécessité d'un lien fort avec le SCD est affirmée.

Professeur, laboratoire de climatologie.

- Compte tenu des liens existant avec le SCD, la fourniture de contenus (à définir) est envisageable (la liste de signets en climatologie provient d'ailleurs de ce professeur).
- Une organisation du site par matières est souhaitable.
- L'attention est attirée vers des contenus non uniquement textuels.

Centre franco-italien.

- Le site du CFI existe depuis un an et demi et son hébergement a été externalisé pour 5000 francs par an, par défiance vis-à-vis des services de l'Université. Les deux cents pages du site (qui se veut organe de publicité et de référence) sont maintenues à jour en dehors des heures de travail.
- Les remarques suivantes sont apportées au site Web du SCD : le sommaire est à hiérarchiser ; les descriptions de bibliothèques manquent de liens ; dans la mise en page les puces sont mal placées, le texte souligné fait croire à de l'hyper-texte ; le terme "sélection de sites" n'est pas clair, cette rubrique manque d'uniformité ; dans la rubrique cédéroms la liste devrait renvoyer aux articles descriptifs ; il manque les BA et un catalogue des revues.

Responsable des nouvelles technologies au SCD.

- Il faut revenir sur la relative improvisation de la mise en place du site web.
- Il paraît difficile que l'intérêt pour le site du SCD dépasse la sphère de Lyon 3. La possibilité de mettre en avant des points forts documentaires pour élargir l'audience du site n'est pas rejetée.
- La liste des CD et la future liste des nouveautés sont présentées comme des services intéressants.
- Un service FAQ au sujet de la directive européenne sur les appels d'offre est envisagé.

Service des nouvelles technologies au SCD.

- Le bridage d'Internet au sein de la bibliothèque est toujours mal ressenti par les étudiants.

- La présentation des bibliothèques est un service considéré comme intéressant : les services offerts et l'identité du SCD s'en trouvent valorisés.
- Le développement du « texte intégral » est considéré comme une perspective importante : numérisation de textes que possède le SCD et qui présentent un intérêt général, ou renvoi, par un lien depuis le catalogue, au texte en ligne de la référence sélectionnée.
- Les signets demeurent un élément capital. Ils demandent à être encore développés. Le contrôle et la mise à jour des références restent un problème.

Grille d'analyse de site Web : quelques exemples

Grille d'analyse du site :	Angers	Projet web.
-----------------------------------	---------------	--------------------

Mise en page, mise en image, présentation.

Page difficile à charger (indépendamment de la qualité de la ligne) : images, frames...	Assez élégant mais pas lourd. Pas de frames.
Généralités : site très textuel, imagé, présence de logos...	Texte + icônes. Beaucoup de texte, aéré + qqes icônes pour le repérage.
Multilinguisme ? Quelles langues ?	Français seul.
Navigation : comment sont signalés les liens : icône ou texte.	icônes + texte et parfois liste déroulante à cliquer (pas très pratique)
Navigation : site « touffu » ou clair, repérage aisé ou non dans les domaines.	Beaucoup d'éléments, mais clair, sans pourtant beaucoup d'éléments de repérage.
Page d'accueil : à quoi donne-t-elle accès ?	☉Cat. en ligne/Recherche doc. sur Inet/Base de données/services Accueil/Numérique ☉Expos/Revue/Thèses/Fonds/Presses/Nouveautés
Page d'accueil : quels procédés sont utilisés (plan cliquable...) ?	
lisibilité (taille des caractères, ergonomie...)	Bon. Principe un peu bizarre de la liste cliquable.
Animations, éléments marquants dans la présentations... ?	Présentation claire mais structuration et termes peu clairs : « numérique » renvoie à un fourre-tout (BD...)

Contenu, structuration des contenus.

Catalogue <u>web</u> ?	oui	non	Plans d'accès ?	oui	non
Bibliographies des professeurs ?	oui	non	Information sur le PEB ?	oui	non
Quelle information du lecteur ?	Succinct sauf sur le PEB				

	Liens avec la tutelle : nature, type...	Icône cliquable, en haut à gauche de la page d'accueil.
	Liens avec les partenaires ?	Non.
RESSOURCES.	Services offerts (PEB, bases en ligne, ...) ?	Bases en ligne. Liens vers les sites des périodiques auxquels la B. est abonnée. Courte présentation des sites. Système de signets renvoyant parfois à l'externe (Jussieu pour la Sc.)
	Présentation des collections ?	Bien pour les périodiques : simple liste mais efficace. sinon RAS.
	Mise en valeur de la spécificité des fonds ?	Courte présentation des fonds spécifiques. + cf. valorisation des périodiques.
	Mise en valeur des collections de périodiques ?	Simple liste par domaine (avec liens) Droit Eco./Lettres Sc. Hu./Sciences/Méd. Pharma.
	Liens vers d'autres sites : quelle gestion des ressources externes ?	Chaque élément cité présent à la BU renvoie en hypertexte au site de cet élément. Exemple : Cédéroms → maison d'édition Périodique → site du périodique
	Texte intégral ?	Pas vraiment
	Intégration du multimédia ?	Non
	Aspects particuliers (questionnaires, rapports d'activités) ?	☉ Large présentation, avec pages numérisées, des PUAngers ☉ Infos nourries pour les thésards
	Mise en valeur des événements temporaires (expositions...) ?	Présentation succincte mais réussie des expos passées, présentes et à venir.
	Quelle communication, quels contacts avec les personnels ?	Peu de renvois aux responsables des différents secteurs.
Homogénéité de la structuration (d'une section de la bibliothèque à l'autre, d'une collection à l'autre) ?	Présentation homogène. Manque d'identité de chaque domaine, peut-être. Tout est un peu en vrac.L'identité de la BU n'apparaît pas clairement. Bcp. de bonnes idées mais données « éclatées ».	

[Quel public suppose le site ?] Ni angevin ni vraiment extérieur : manque de visibilité de ce pt de vue.

Mise en page, mise en image, présentation.

Page difficile à charger (indépendamment de la qualité de la ligne) : images, frames...	Facile
Généralités : site très textuel, imagé, présence de logos...	Logo de la BCU partout en petit ; photos et documents numérisés
Multilinguisme ? Quelles langues ?	Français
Navigation : comment sont signalés les liens : icône ou texte ?	Surtout texte
Navigation : site « touffu » ou clair, repérage aisé ou non dans les domaines.	Très facile, d'autant plus qu'il y a souvent des tableaux cliquables
Page d'accueil : à quoi donne-t-elle accès ?	Le sommaire est une pile de livres : carte de visite ; information ; collections ; catalogues ; disciplines ; région ; internet. + pages nouvelles Recherche sur le serveur par mots-clefs
Page d'accueil : quels procédés sont utilisés (plan cliquable...) ?	Il y a une explication de chaque rubrique du sommaire cliquable à la fois en icône-livre et en hypertexte
Lisibilité (taille des caractères, ergonomie...)	Manque de couleur et de luminosité
Animations, éléments marquants dans la présentation... ?	Rubriques sur les disciplines représentées

Contenu, structuration des contenus.

Catalogue <u>web</u> ?	oui	non	Plans d'accès ?	oui	non
Bibliographies des professeurs ?	oui	non	Information sur le PEB ?	oui	non
Quelle information du lecteur ?	Des informations pratiques sur tous les accès, prêts, horaires... avec un tableau cliquable pour chaque site				
Liens avec la tutelle : nature, type...	Missions données par la région				

	Liens avec les partenaires ?	« Carte de visite » : présentation des 4 bibliothèques ; pour chacune, lien vers les instituts abrités
RESSOURCES.	Services offerts (PEB, bases en ligne, ...) ?	
	Présentation des collections ?	Rubrique sur les collections, catalogues particuliers (manuscrits par exemple). Mise en valeur des documents exceptionnels.
	Mise en valeur de la spécificité des fonds ?	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les présentations, liens vers les ouvrages particulièrement précieux avec leurs cotes (Réserve) + Manuscrits • Rubrique entière sur les collections, rubrique dans laquelle on trouve les acquisitions ainsi qu'une explication sur la politique d'acquisition.
	Mise en valeur des collections de périodiques ?	Liste des périodiques Catalogue des périodiques
	Liens vers d'autres sites : quelle gestion des ressources externes ?	Liens vers les catalogues d'autres bibliothèques dans la rubrique Catalogues Liens vers les ressources documentaires régionales
	Texte intégral ?	
	Intégration du multimédia ?	
	Aspects particuliers (questionnaires, rapports d'activités) ?	Rapport annuel catalogue des manuscrits Catalogue des thèses
	Mise en valeur des événements temporaires (expositions...) ?	Publications de la BCU ; exposition annoncée ; expositions anciennes avec photos. Choix de publications auxquelles la BCU a participé. Pour certains ouvrages, couverture numérisée.
	Quelle communication, quels contacts avec les personnels ?	
Homogénéité de la structuration (d'une section de la bibliothèque à l'autre, d'une collection à l'autre) ?		

[Quel public suppose le site ?]

Mise en page, mise en image, présentation.

Page difficile à charger (indépendamment de la qualité de la ligne) : images, frames...	Rapide compte tenu de la distance et de l'heure de connexion.	
Généralités : site très textuel, imagé, présence de logos...	Photos.	
Multilinguisme ? Quelles langues ?	Anglais.	
Navigation : comment sont signalés les liens : icône ou texte ?	Texte + quelques icônes simples.	
Navigation : site « touffu » ou clair, repérage aisé ou non dans les domaines.	Texte dense mais assez clair. Problème : le retour ne permet de revenir qu'à la page d'accueil d'origine (et non à la page ou au sommaire précédents). Trop d'informations.	
Page d'accueil : à quoi donne-t-elle accès ?	Les nouvelles ; information ; catalogue en ligne ; réseau de l'Ohio ; autres ressources internet ; instruments de recherche internet ; sélection des sites de la semaine ; mise en garde de bonne conduite sur le site.	
Page d'accueil : quels procédés sont utilisés (plan cliquable...) ?	Dos de livres : sur chacun, le titre est cliquable.	
Lisibilité (taille des caractères, ergonomie...)	Lisible mais pas très esthétique. Un peu trop dense, pas assez d'espace, manque de couleur.	
Animations, éléments marquants dans la présentation... ?		

Contenu, structuration des contenus.

Catalogue <u>web</u> ?	<u>oui</u>	non	Plans d'accès ?	<u>oui</u>	non
Bibliographies des professeurs ?	oui	<u>non</u>	Information sur le PEB ?	oui	<u>non</u>
Quelle information du lecteur ?	Guide du lecteur à différents endroits selon les bibliothèques. Guide sur la formation à la recherche ; vrais cours sur le site même,				

	et comment écrire sa bibliographie, comment faire un devoir...	
Liens avec la tutelle : nature, type...	L'Université figure dans la présentation de l'architecture. Liens avec l'Université sont au milieu du site donc peu visibles. Accès aux services de l'Université dans Autres ressources internet.	
Liens avec les partenaires ?	Lien avec le Catalogue Collectif de l'Ohio. Rubrique pour chaque bibliothèque dans Information.	
RESSOURCES.	Services offerts (PEB, bases en ligne, ...) ?	Accès à des bases de données. Formation à la recherche ; guide d'utilisation des bases de données ; formation à la composition de devoirs ; explication du langage booléen...
	Présentation des collections ?	Dans Information : assez dispersée (aux différents sites).
	Mise en valeur de la spécificité des fonds ?	Simple présentation, pas de recherche spécifique. Mais les fonds d'archives et les collections de livres anciens sont très bien détaillés. Liens vers d'autres sites complémentaires.
	Mise en valeur des collections de périodiques ?	
	Liens vers d'autres sites : quelle gestion des ressources externes ?	Colossal : renvoi vers de nombreux sites susceptibles de compléter les collections. Ces liens apparaissent dans Instruments de recherche mais aussi dans le cours de la présentation des collections.
	Texte intégral ?	
	Intégration du multimédia ?	
	Aspects particuliers (questionnaires, rapports d'activités) ?	Dans Information : rubrique réservée au personnel, avec codes. Énormément de renseignements pratiques.
	Mise en valeur des événements temporaires (expositions...) ?	Rubrique : Virtual library exhibits.
	Quelle communication, quels contacts avec les personnels ?	Dans Information : suggestions d'achat, suggestions simples ; rubrique des principaux responsables, chacun a sa page web.
	Homogénéité de la structuration (d'une section de la bibliothèque à l'autre, d'une collection à l'autre) ?	Très bonne homogénéité : toujours la même photo de la bibliothèque et la même présentation.

[Quel public suppose le site ?]

Étudiants du campus ou des États-Unis.

Mise en page, mise en image, présentation.

Page difficile à charger (indépendamment de la qualité de la ligne) : images, frames...		Pages faciles à charger	
Généralités : site très textuel, imagé, présence de logos...	Site textuel, présentation harmonisée (l'en-tête de chaque page est constitué sur le même schéma)		
Multilinguisme ? Quelles langues ?	Français, catalogue en anglais		
Navigation : comment sont signalés les liens : icône ou texte.	Les liens sont signalés par des icônes.		
Navigation : site « touffu » ou clair, repérage aisé ou non dans les domaines.	Site touffu (pages assez longues). Mais pas trop de sous-niveaux → clarté.		
Page d'accueil : à quoi donne-t-elle accès ?	Information bibliothèque/catalogue ariane/ressources par domaine/banques de données/ vitrine internet/autres bibliothèques/documents électroniques/index-où trouver/nouveautés		
Page d'accueil : quels procédés sont utilisés (plan cliquable...) ?	Image cliquable tenant sur l'écran ; texte cliquable si on descend.		
lisibilité (taille des caractères, ergonomie...)	Bonne. Les pages sont longues mais ce n'est pas un réel handicap.		
Animations, éléments marquants dans la présentation... ?	Rien d'excentrique. Clair. Quelques couleurs.		

Contenu, structuration des contenus.

Catalogue <u>web</u> ?	oui	<u>non</u>	Plans d'accès ?	oui	<u>non</u>
Bibliographies des professeurs ?	oui	<u>non</u>	Information sur le PEB ?	oui	non
Quelle information du lecteur ?	Outre les pages générales d'info très développées, une assistance constante au fil des pages.				
Liens avec la tutelle : nature, type...					
Liens avec les					

	partenaires ?	
RESSOURCES.	Services offerts (PEB, bases en ligne, ...) ?	Voir arborescence
	Présentation des collections ?	Essentiellement par domaine
	Mise en valeur de la spécificité des fonds ?	Chaque responsable entretient sa page selon un plan préétabli (cf. le modèle en annexe de l'arborescence)
	Mise en valeur des collections de périodiques ?	La mise en valeur se fait toujours à l'intérieur de la page de présentation des ressources du domaine (ressources nombreuses, cf. en annexe à l'arborescence)
	Liens vers d'autres sites : quelle gestion des ressources externes ?	La « vitrine » et « banques de données » renvoient à des ressources externes. Mais aussi les pages par domaine. Il n'y a pas un espace particulier « ressources externes ».
	Texte intégral ?	Peu, difficile à trouver.
	Intégration du multimédia ?	non
	Aspects particuliers (questionnaires, rapports d'activités) ?	
	Mise en valeur des événements temporaires (expositions...) ?	
	Quelle communication, quels contacts avec les personnels ?	Possibilité de pages perso. Et, dans chaque domaine, renvoi au responsable.
Homogénéité de la structuration (d'une section de la bibliothèque à l'autre, d'une collection à l'autre) ?	Bonne. Sobre. Très vaste site, mais suffisamment structuré pour que la navigation dans les principaux domaines soit aisée. Quelques imprécisions dans les mots cliquables : « banque de données » ? « vitrine Internet » ?	

[Quel public suppose le site ?] Assez bon connaisseur de la bibliothèque même si on trouve de nombreuses informations sur son fonctionnement.

La mise en page n'est que partiellement conforme à celle de la page électronique.
Les textes soulignés correspondent aux liens hypertextes.

La rubrique « information bibliothèque »

1. Accueil et accès

- Horaire
- Avez-vous votre carte?
- Renseignements
- Conseillers par discipline (services-conseils)
- Catalogue Ariane
- Guide de recherche Ariane
- Prêt de documents
- Libre-service: renouvellements et réservations
- Amendes
- Règlement de la Bibliothèque

2. Initiation et formation

- Visites guidées
- Formation à la recherche
 - Banques de données (cédéroms, etc.)
 - Ariane
 - Internet

3. En venant sur place:

Bibliothèque générale
Pavillon Jean-Charles-Bonenfant
Cité universitaire
Québec, Canada
G1K 7P4 Bibliothèque scientifique
Pavillon Alexandre-Vachon
Cité universitaire
Québec, Canada
G1K 7P4

- ARIANE (le catalogue de la Bibliothèque)
- Audiopiothèque (disques, disques compacts, diapositives)
- Bibliothèque des sciences humaines et sociales
- Bibliothèque scientifique
- Bibliothèques du 1er cycle
- Banques de données
- Biblioguides
- Cartothèque (cartes, atlas et photos aériennes)
- Cinévidéothèque
- Conseillers, conseillères (services-conseils)
- Didacthèque
- Direction
- Journaux
- Microtextes
- Magazines et revues scientifiques (périodiques)
- Prêt et libre-service (renouvellement et réservation)
- Prêt entre bibliothèques
- Règlement de la Bibliothèque
- Renseignements
- Ressources par domaines (pages WEB)
- Réserves

- [Salle de lecture de la Faculté d'architecture et d'aménagement](#)
- [Thèses et livres rares](#)
- [Visites guidées](#)
- [Vitrine Internet](#)

4. Services à distance et dépannage

- [Renseignements et conseillers \(services-conseils\)](#)
- [Règlement du prêt des documents filmiques](#)
- [Règlement régissant l'emprunt extérieur ou la location de documents filmiques](#)
- [Catalogue Ariane et dépannage Ariane](#)
- [Renouvellement et réservation](#)
- [Bibliothèques virtuelles par disciplines](#)
- [Banques de données](#)
- [Currents Contents](#)
- [Prêt par téléphone et par courrier électronique](#)
- [ADOC: Services offerts et modalités d'utilisation](#)
- [Diffusion sélective de l'information](#)
- [Internet à la Bibliothèque](#)
- [Support informatique](#)

5. Services offerts selon les clientèles

- [Étudiants/étudiantes 1er cycle](#)
- [Étudiants/étudiantes 2e et 3e cycles](#)
- [Services aux professeures et professeurs](#)
- [Personnes handicapées](#)

6. Documents d'aide à la recherche: publications de la Bibliothèque

- [Guides de recherche bibliographique \(Biblioguides\):](#)
Plus d'une centaine de guides dans plusieurs domaines pour vous aider à identifier les ouvrages utiles et indispensables (Acrobat)
- [Ressources par domaines:](#)
Un tour d'horizon des ressources provenant de la Bibliothèque et d'Internet et présentées en version électronique dans plusieurs champs d'études et de recherches.
- [Guide d'initiation à la recherche sur Internet:](#)
Outil d'auto-formation à la recherche d'information sur Internet conçu à l'intention des membres de la communauté universitaire québécoise.
- [Guide de recherche Ariane](#)
- [Guide de recherche de la musique dans Ariane](#)
- [Comment citer un document électronique?](#)
- [Guides d'utilisation des banques de données \(Ordinoguides\)](#)
- [Biddul \(ressources en droit\)](#)
- [Sources d'information statistique \(Stat/Bulletin\)](#)
- [\(STAT/\) Bulletins d'information sur la collection de Statistique Canada](#)
- [Guide de rédaction de travaux de recherche en musique](#)

7. La Bibliothèque en coulisse

- [Abrégé de la classification du Congrès](#)
- [Acquisition et traitement des ressources documentaires](#)
- [La Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec \(CREPUQ\)](#)
- [Cutter-Lamontagne](#)
[À l'usage du personnel des services techniques de la Bibliothèque]
- [Cutter-Sanborn](#)
[À l'usage du personnel des services techniques de la Bibliothèque]
- [Direction de la Bibliothèque](#)
- [L'exploitation des catalogues en ligne: une revue de la littérature récente](#)
- [Liste des localisations dans Ariane](#)
- [Mandat de la Bibliothèque](#)
- [Pages du personnel de la Bibliothèque](#)

- Participation du personnel à des ateliers, colloques, congrès, conférences, etc.
- Personnel de la Bibliothèque: bottin des adresses
- Personnel des bibliothèques membres de la CREPUQ: Bottin des adresses Internet
- Plan directeur 1992-1997, Service de la Bibliothèque, Université Laval
- Politiques de développement des collections
- Pour obtenir un document en traitement [À venir] Pour obtenir un ouvrage particulier [À venir] Procédure d'acquisition de périodiques électroniques
- Règlement de la Bibliothèque
- Répertoire des vedettes-matière
- Signets en bibliothéconomie et sciences de l'information
- Support informatique

La page « ressources par domaines »

Sous ce bouton, les conseillers et conseillères à la documentation vous présentent, chacun et chacune dans leurs disciplines ou champs d'étude respectifs, les principales sources d'information: les ressources immédiatement disponibles à la Bibliothèque, comme celles accessibles sur Internet. Les ressources ont été sélectionnées en fonction de leur pertinence. Déjà, vous avez accès à plusieurs pages de ressources par domaines et d'autres, en cours d'élaboration, s'ajouteront tout au long de l'année.

Accès par liste facultaire

Par domaines	Générales ou par types de documents
<u>Administration</u>	<u>Atlas électroniques</u>
<u>Agriculture et alimentation</u>	<u>Brevets</u>
<u>Économie rurale</u>	<u>Documentation cartographique sur le Québec et la région de Québec</u>
<u>Génie agro-alimentaire</u>	<u>Films et vidéos</u>
<u>Phytologie et biologie végétale</u>	<u>Normes et normalisation</u>
<u>Sciences animales</u>	<u>Sources d'information statistique</u>
<u>Sciences et technologie des aliments</u>	<u>Les trésors de la Cartothèque de l'Université Laval</u>
<u>Sols</u>	
<u>Anatomie</u>	
<u>Anthropologie</u>	
<u>Architecture</u>	
<u>Bioéthique</u>	
<u>Biologie</u>	
<u>Chimie</u>	
<u>Chirurgie</u>	
<u>Communication</u>	
<u>Condition féminine</u>	
<u>Dermatologie</u>	
<u>Droit</u>	
<u>Économie rurale</u>	
<u>Économique</u>	
<u>Éducation</u>	
<u>Éducation physique et sport</u>	
<u>Environnement</u>	
<u>Foresterie</u>	
<u>Génie</u>	
<u>Génie aérospatial</u>	
<u>Génie agro-alimentaire</u>	
<u>Génie chimique</u>	
<u>Génie civil</u>	
<u>Génie électrique</u>	
<u>Génie mécanique</u>	
<u>Géographie</u>	
<u>Géologie</u>	
<u>Géomatique</u>	
<u>Gériatrie</u>	
<u>Gérontologie</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Voir <u>Service social</u>
<u>Gynécologie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Voir <u>Obstétrique et gynécologie</u>
<u>Imagerie médicale</u>	

[Informatique](#)
[Journalisme](#)
[Langues et linguistique](#)
[Littérature canadienne d'expression française](#)
[Littérature française](#)
[Mathématiques](#)
[Médecine](#)
[Médecine dentaire](#)
[Mines et métallurgie](#)
[Musique](#)
[Obstétrique et gynécologie](#)
[Ophtalmologie](#)
[Oto-rhino-laryngologie](#)
[Pédiatrie](#)
[Pharmacie](#)
[Philosophie](#)
[Physiologie](#)
[Physique](#)
[Phytologie et biologie végétale](#)
[Psychiatrie](#)
[Psychologie](#)
[Radiologie](#)

- Voir [Imagerie médicale](#)

[Relations industrielles](#)
[Religion](#)
[Science politique](#)
[Sciences animales](#)
[Sciences de l'administration](#)
[Sciences de l'éducation](#)
[Sciences du bois](#)
[Sciences et technologie des aliments](#)
[Sciences infirmières](#)
[Sciences religieuses](#)

- Voir [Religion](#)

[Service social](#)
[Sociologie](#)
[Sols](#)
[Sport](#)
[Théologie](#)

- Voir [Religion](#)
-

[[Information Bibliothèque](#)] [[Catalogue Ariane](#)] [[Banques de données](#)] [[Vitrine Internet](#)] [[Autres bibliothèques](#)] [[Documents électroniques](#)] [[Index - Où trouver?](#)] [[Nouveautés](#)] 3

Astrophysique

Cette page, extraite du serveur WWW de la Bibliothèque de l'Université Laval, est accessible à l'adresse

URL: <http://www.bibl.ulaval.ca/ress/astro.html>

Date de la dernière modification: 13 mai 1998

Plan

8. [Localisation de la collection](#)
9. [Pour repérer les ouvrages en astrophysique](#)
10. [Pour repérer des articles de périodiques](#)
11. [Banques de données statistiques, textuelles ou multimédias](#)
12. [Service du prêt entre bibliothèques](#)
13. [Documents d'aide à la recherche](#)
14. [Particularités de la collection](#)
15. [Information supplémentaire: Les petites bibliothèques](#)
16. [Ressources externes](#)
17. [Personne-ressource](#)

1. Localisation de la collection

Bibliothèque scientifique, pavillon Alexandre-Vachon

2. Pour repérer les ouvrages en astrophysique

Catalogue Ariane

La partie sujet du catalogue [ARIANE](#) contient le *Répertoire de vedettes-matière* et offre ainsi la liste des termes employés pour l'interrogation par «sujet» ou par «mot-clé». On peut utiliser des termes généraux ou spécifiques. Voici quelques exemples de sujets utilisés dans le domaine de l'astrophysique:

- Astronomie
- Astrophysique
- Galaxies
- Mécanique classique
- Physique nucléaire
- Planètes
- Quasars
- Radioastronomie
- Sciences spatiales
- Soleil
- Téléscope

Pour en savoir plus sur l'interrogation du catalogue de la Bibliothèque, consultez le [Guide de recherche Ariane](#).

Pour connaître les dernières acquisitions de la Bibliothèque, consultez la section des [nouveau](#)tés.

Principales cotes

- Astronomie - Périodiques: **QB 1**
- Astronomie - Dictionnaires: **QB 14**
- Astronomie - Histoire: **QB 15**
- Observatoires astronomiques: **QB 81**
- Photographie astronomique: **QB 121**
- Astronomie sphérique: **QB 145**
- Mécanique céleste: **QB 351**
- Astronomie descriptive: **QB 500**

La Bibliothèque utilise la classification de la Library of Congress.

3. Pour repérer des articles de périodiques

Il existe des index et des banques de données qui permettent de trouver des articles de périodiques sur un sujet donné. Par la suite, en vérifiant dans le catalogue ARIANE, au titre du périodique, on pourra savoir si la Bibliothèque le possède. Certains de nos périodiques sont également disponibles en version électronique.

Principaux index sur papier

- *Astronomy and astrophysics Abstracts, 1969-1993:*
Bibl.sc./Réf. Sc. & génie Z5153 A859
- *INIS Atomidex: Bibl.sc./Réf. Sc. & génie Qc 770 N9643*
- *Mathematical Reviews: Bibl.sc./Réf. Sc. & génie QA 1 M426*
- *Physics Abstracts (Science Abstracts. Section A):*
Bibl.sc./Réf. Sc. & génie Z 7143 C738

Les guides d'utilisation des index et des «abstracts» se trouvent dans la section documents d'aide à la recherche (biblioguides).

Banques de données

- Current Contents.
- *INSPEC sur CD-ROM* à la Bibliothèque scientifique:
Description de la banque *Inspec*.
- MathSciNet.
- *PASCAL sur CD-ROM* à la Bibliothèque scientifique, de 1987 à septembre 1995.
Accès aces.htmlaces.htmlréservé aux membres de l'Université Laval.

Le serveur WWW de la Bibliothèque donne les renseignements nécessaires sur la façon d'accéder aux banques de données.

Certaines banques de données électroniques ont des documents d'aide à la recherche (ordinoguides)

4. Banques de données statistiques, textuelles ou multimédias

Le serveur de la Bibliothèque identifie des sources d'information statistique.

5. Service du prêt entre bibliothèques

Pour emprunter des documents que la Bibliothèque ne possède pas, vous pouvez vous adresser au service du prêt entre bibliothèques.

6. Documents d'aide à la recherche

- Biblioguides (Guides de recherche bibliographique)
 - Physique
 - Mathématiques et statistique
- Ordinoguides (Guides d'utilisation des banques de données)
 - *Comment faire une recherche avec INSPEC sur CD-ROM*.
 - Préparation d'une recherche dans une banque de donnée. (Doc. en HTML)
- Ressources par domaines
 - Les brevets. (Doc. en HTML)
 - Informatique. (Doc. en HTML)
 - Mathématiques. (Doc. en HTML)
 - Physique. (Doc. en HTML)

Sauf indication contraire, ces documents sont en format PDF; ouvrir avec Acrobat Reader.
La liste des documents d'aide à la recherche accessibles en ligne se trouve sur le serveur WWW de la Bibliothèque.

7. Particularités de la collection

Le département de physique de l'Université Laval donne des cours en astrophysique. Vous trouverez la page de *Physique* ci-haut à «Ressources par domaines». Nous avons aussi accès à des périodiques de l'*Institute of Physics* que vous pouvez consulter dans la petite bibliothèque des *Publications*.

8. Information supplémentaire: *Les petites bibliothèques*



Réveillez le chat !

Il y a *Des trésors qui dorment*.

Des **Petites bibliothèques** générales se trouvent réunies dans une seule **grande bibliothèque** où chercher des *Associations*, des *Biographies*, sur le *Canada/Québec*, diverses *Compagnies*, des catalogues d'*Éditeurs*, pour visiter *Le Monde* ou consulter des *Périodiques* électroniques.

9. Ressources externes

Ressources à l'Université Laval

- [Alérion](#)
- Département de [Physique](#).
- [Groupe de recherche en astrophysique](#).
- Le [Rond-Point](#) des cours universitaires francophones.
- [Veille technologique](#) à l'Université Laval.
- Vous pouvez aussi correspondre avec le **Bureau de valorisation** des applications de la recherche: bvar@bvar.ulaval.ca.

Ressources d'Internet

- Les différentes bibliothèques virtuelles:
 - [Aeronomy, Solar-Terrestrial Physics & Chemistry](#).
 - [Astronomy, Astrophysics & Astroweb](#).
- [AstroWeb](#).
- [Yahoo](#): astronomie.
- [Astronomes](#).
- La **petite bibliothèque** «*Les astres*».
- [The Astronomy Cafe](#).
- [Blast from the Past](#) !
- [Bureau des longitudes](#).
- La [navette spatiale](#) de la NASA.
- [Observatoires](#).
- [Planetarium WebSites](#).
- [Space calendar](#).
- [Stephen Hawking's Universe](#).
- Canada:
 - [Annuaire canadien](#).
 - [Comité consultatif](#) sur les météorites et les impacts de l'ASC.
 - [Cyber Espace-Temps](#).
 - [Expanding Universe](#).
 - [Herzberg Institute of Astrophysics](#).
 - [Laser Strars](#).
 - [Planétarium de Montréal](#).
 - [Planétariums au Canada](#).
 - [Revue canadienne de physique](#): numéro spécial !

- La petite bibliothèque des *Instituts/Sociétés*.
- La petite bibliothèque des *Publications*.
- Le fonds pour la Formation de Chercheurs et l'Aide à la Recherche (FCAR).

Le serveur WWW de la Bibliothèque vous ouvre la porte des catalogues et sites WWW des autres bibliothèques.

Vous cherchez la réponse à une question précise ? Le filtre à questions de *GIRI 2: Guide des indispensables de la recherche sur Internet* regroupe pour vous plusieurs ressources qui vous aideront à y parvenir.

N'oubliez pas de consulter également le *GIRI: Guide d'initiation à la recherche sur Internet*.

10. Personne-ressource

Louise Marcil

Conseillère à la documentation

Pavillon Alexandre-Vachon

Bureau 3028

Téléphone: (418) 656-2131 poste 7942

Télécopieur: (418) 656-7699

Cette page sera progressivement mise à jour.

Acheminez vos commentaires et suggestions à:

louise.marcil@bibl.ulaval.ca

[Retour à la page des Ressources par domaines](#)

REMARQUES D'ENSEMBLE :

	mise en page	contenu	structure
aspects positifs	ensemble convivial	mise à jour des fermetures de vacances	
éléments à ajouter		- plans - spécificité des fonds ex : cartothèque	liens hypertexte
éléments peu performants	retour vers la page d'accueil et vers Lyon 3 peu visible	choix des photos	
éléments à remplacer	- vaguelettes - puces - ambiguïté du texte souligné		

STRUCTURE DU SITE :

	pertinence des rubriques	hiérarchie et organisation des rubriques	éléments à déplacer	absence
accueil	place trop importante de "votre dossier", compte tenu de son contenu actuel			
présentation		<ul style="list-style-type: none"> - réorganisation du sommaire - distinction floue entre "information" et "services" 	BBF et vidéo ne trouvent pas leur place en bas de page	
Quais				liens hypertexte
Manufacture		<ul style="list-style-type: none"> - réorganisation du sommaire 	<ul style="list-style-type: none"> - le guide trouverait mieux sa place dans présentation du SCD - "le bâtiment" aussi 	<ul style="list-style-type: none"> - retour vers le sommaire depuis le guide - liens hypertexte dans le guide
Bourg-en-Bresse	pourquoi cette bibliothèque est-elle placée au même niveau que le reste du SCD			
Siber	pourquoi Siber occupe-t-il une rubrique ainsi mise en valeur sur le Web ?		cette rubrique pourrait-être rattachée à la présentation du SCD	
signets	pourquoi un lien de retour vers Siber ?			
CDroms				liens entre la répartition et la description des CDroms

MISE EN PAGE :

	présentation générale	graphisme	éléments à remplacer
accueil	ensemble convivial	- logo trop petit - pourquoi un tel fond ? Il accentue la confusion avec Siber.	
présentation	- texte trop serré - manque de visibilité des sous parties		inutilité du titre "sommaire"
Quais	bonne homogénéité des présentations de bibliothèques		
Manufacture	- manque d'harmonisation entre la page d'accueil des quais et celle de la Manufacture - texte du "guide" trop long	caractères étranges du "guide"	
signets	- manque de clarté du sommaire - manque d'homogénéité dans la mise en page des signets		

CONTENU DU SITE :

	intérêt	texte	terme	à ajouter
accueil			"présentation" vague, risque d'en faire une rubrique fourre-tout	
présentation	Siber et Z 39.50, quelle portée sur le site . Cette rubrique est plutôt professionnelle		- ambiguïté su mot "site" - "conditions générales" vague	
présentation du SCD		souvent maladroit. A revoir		
Quais		répétition inutile des "outils de recherche" dans chaque présentation de bibliothèque		- dates de fermeture de vacances à répéter sur chaque page de bibliothèque - explication de la fusion avec la Manufacture
Manufacture	- le "guide" fait double emploi avec "conditions générales" - dans le "guide" le paragraphe " fait double emploi avec le descriptif des bibliothèques		"guide de la bibliothèque" = guide du lecteur	
Bourg-en-Bresse				dates des vacances
nouveautés		On attendrait davantage une présentation d'abord par discipline puis par site géographique.		

conditions générales		sommaire		
signets	<ul style="list-style-type: none"> - pauvreté de certaines disciplines - une sélection analytique serait la bienvenue, d'autant plus que l'on note un effort d'analyse des signets dans certaines disciplines 	<ul style="list-style-type: none"> pages d'accueil dans chaque discipline sommaire 		<ul style="list-style-type: none"> meilleure organisation des sites par thème, chronologiquement ou alphabétiquement

COMMUNICATION

Modalités de communication

Les modalités de communication entre le groupe-projet et le comité de pilotage ont été très variées.

- Le principal moyen utilisé a été le **courrier électronique** par l'envoi de messages simples ou de messages avec fichiers attachés. Les réunions de comité de pilotage ont notamment été préparées par l'envoi à notre correspondant au sein du SCD de documents en fichiers attachés sous format Word ou Powerpoint. Notre correspondant se chargeait alors de répercuter l'information auprès des autres membres du comité, tous ne disposant pas d'une boîte électronique. Ce système de communication s'est révélé fiable, peu contraignant et pratique.
- Des moyens plus traditionnels comme le **téléphone**, le **courrier postal** ou la **rencontre directe** ont bien sûr été également utilisés au gré des circonstances.
- Enfin, les réunions de comité de pilotage ont été optimisées par la correction instantanée des cahiers des charges grâce à l'utilisation d'un **ordinateur portable**. Ces réunions ont fait l'objet de comptes-rendus, que nous n'avons pas jugé nécessaire de faire valider par le comité de pilotage. Les relations entretenues avec ces membres ont semblé pouvoir nous dispenser de ce formalisme. Ces comptes-rendus sont brefs, se limitent aux discussions de fond et aux remarques directement liées à l'avancement du projet.

La communication autour du projet s'est, quant à elle, faite essentiellement par le biais de l'article qui a été rédigé pour la *Gazette des projets*. Celle-ci a été distribuée en maints exemplaires lors de l'une de nos visites au SCD Lyon 3 ; elle a ainsi pu servir d'outil de communication en direction des membres du comité de pilotage (qui ont ainsi appris la teneur des autres projets en cours), mais aussi en direction de l'ensemble du personnel du SCD, ainsi officiellement tenu au courant de l'objet précis de nos stages. Profondément amendé par le directeur du SCD, au moment où ce dernier entendait donner une dimension de recherche au projet, l'article a permis de révéler les divergences de vue avec l'équipe et de mieux estimer la dimension stratégique du projet pour le SCD.

A l'intérieur du groupe, la communication s'est opérée selon trois modes :

- Diffusion de **comptes-rendus**, auprès des membres de l'équipe et du tuteur. Selon le principe qu'il vaut mieux fournir des comptes-rendus rapides que parfaits, ceux de l'équipe sont assez succincts. Ils résument les décisions mais ne développent pas les discussions préalables si celles-ci n'influent pas sur le déroulement du projet. Il n'y a pas eu de diffusion d'ordres du jour, ceux-ci étant fixés d'une réunion à l'autre. Aucun décalage entre les ordres du jour et le contenu des séances n'est à noter.

Ces comptes-rendus doivent être considérés plutôt comme un état des travaux à une date donnée. C'est du moins dans cet esprit qu'ils ont été produits.

- Envoi de **méls**. Utilisée ponctuellement et plutôt en fin de projet, la messagerie électronique permet de confirmer au tuteur les dates et heures des réunions, de lui spécifier les documents produits et où il peut les consulter. Entre les membres de l'équipe, le mël est le moyen sûr de diffuser une information identique à tous en des moments où la rencontre à quatre est impossible ou superflue (pour des informations ponctuelles ou mineures).
- **Rencontres informelles**. Elles constituent un élément important mais impossible à quantifier de l'harmonisation du travail au sein du groupe. L'entretien de bonnes relations en dehors des phases de travail a favorisé des échanges souvent fructueux pour le projet.

Globalement, la communication n'a pas constitué un enjeu majeur du projet. D'abord, concernant la communication institutionnelle au sein du SCD, nos investigations ont profité d'un mouvement de fond qui a donné, en peu de temps, sa légitimité au site Web en tant que service à part entière. Ce mouvement a été particulièrement perceptible entre les deux stages-projet. Ensuite, il n'a pas semblé nécessaire de trop formaliser notre relation avec les membres du SCD et particulièrement le webmestre, toujours disponible et chaleureux. Enfin, au sein du groupe, aucun dysfonctionnement n'aura nécessité le renforcement de la communication.

REUNION du comité de pilotage du 02/04/1998.

Présents : équipe projet,

Jean-Michel Salaün,

Frédérique Molliné, Jean Bernon,

Thierry Samain, Colette Ayme,

Marie-Lise Krumenacker.

Diffusion : J-M. Salaün

IB, LC+Arch.*

YLG, PYR

ORDRE DU JOUR.

Choix du scénario de travail. Signature du cahier des charges.

COMPTE RENDU.

- La séance débute par une introduction de Yves Le Guillou, chef d'équipe, rappelant l'ordre du jour ainsi que les trois scénarios de travail sur lesquels devront se déterminer les membres du comité de pilotage.
- Une relecture du cahier des charges, à l'état de document de travail, est effectuée. Il est procédé, à la demande de Frédérique Molliné à des reformulations. Des remarques de forme sont émises ainsi que des demandes de précision. Marie-Lise Krumenacker émet des remarques dont il sera tenu compte lors de l'élaboration du cahier des charges de réalisation, mais qui n'appellent pas de modification du présent cahier. Marie-Noëlle Laroux, absente, confirme par écrit son adhésion au scénario n° 2. Jean Bernon s'estime satisfait du travail de synthèse réalisé par l'équipe.
- Le cahier n'appelle pas de commentaire sur le fond de la démarche envisagée. Afin d'éviter à l'équipe projet de s'engager dans des actions inutiles, Jean Bernon propose de fournir un descriptif rapide des projets à l'étude ou en cours de réalisation relatifs au site Web et l'équipe projet fournira, pour le 20 mai, un état des travaux. Ces deux éléments sont consignés dans la version finale du cahier des charges.
- Le scénario n° 2 (restructuration du site incluant des solutions de mise à jour) est retenu. Le cahier des charge est signé par Frédérique Molliné pour le SCD et par Jean-Michel Salaün pour l'enssib.

* Laure Cédelle est chargée de l'archivage des documents produits par l'équipe.

REUNION du comité de pilotage du 18/06/1998.

Présents : équipe projet,

Jean-Michel Salaün,

Jean Bernon, Thierry Samain,

Marie-Lise Krumenacker,

Caroline Gayral, Jean-Loup Bruscher.

Diffusion : J-M. Salaün

IB, LC+Arch.

YLG, PYR

ORDRE DU JOUR.

Choix du scénario de réalisation à approfondir.

COMPTE-RENDU.

- Le chef de l'équipe projet expose rapidement l'ordre du jour. Peu de remarques de fond sont faites sur l'ensemble des propositions préalables. Les principes communs aux trois scénarios sont alors abordés.
- La discussion s'engage sur la commission Internet. Le directeur du SCD souhaite que l'ensemble de l'équipe de direction y participe, ce qui ne soulève pas d'opposition. Jean Bernon exprime ses réserves quant à la périodicité des réunions. Tout en reconnaissant que le site Web a potentiellement une grande importance, il souligne que la régularité des réunions est déjà difficile à acquérir pour d'autres réunions au SCD. Il propose qu'une réunion « virtuelle », par mél ou par forum, puisse alterner avec les séances réelles. Une telle proposition sera introduite dans le cahier des charges, mais l'équipe projet souligne que la tenue effective des réunions est une garantie de l'intérêt porté au projet.
- Concernant les correspondants, Marie-Lise Krumenacker insiste pour que soit clairement posé le problème des priorités : si le site Web devient prioritaire, il faut donner les moyens en temps au personnel et que la direction valide ces choix : le temps pris d'un côté devra être retiré ailleurs. Thierry Samain tempère cet avis en soulignant que le temps à consacrer au travail de correspondance demeure très raisonnable et qu'il est pour certains membres du personnel, en train de passer dans mœurs.
- La distinction entre correspondants scientifiques et administratifs est annulée à la demande des membres du comité de pilotage, car elle ne renvoie pas à une réalité perceptible. L'équipe projet justifie l'introduction d'une telle distinction par l'impression d'une césure entre deux types de responsabilités, ressentie au cours d'entretiens avec des responsables de secteurs, mais se range à l'avis du comité.
- La question des bibliothèques associées demeure épineuse. Selon Caroline Gayral, certaines seraient prêtes à figurer sur le site Web du SCD et d'autres refuseraient assez fermement. Leur présence est de toute façon assurée à travers le catalogue de

l'Université. La rubrique qui leur est consacrée dans les scénarios proposés n'est qu'une possibilité pour celles qui souhaitent s'investir.

- La page d'accueil paraît aux responsable des NTIC plus longue à remodeler que ne le prévoit le tableau des coûts-temps des scénarios. L'idée de recourir à un infographiste est avancée. Le cahier des charges sera corrigé en ce sens.
- Les scénarios sont examinés. Le premier ne suscite pas de commentaires. Il n'a été retenu par aucun membre du comité, malgré une architecture s'adaptant facilement au fonctionnement actuel du site et du SCD.
- Le second scénario soulève plus d'intérêt, mais peu de commentaires. Le scénario 3 est celui qui a été préféré par les membres du comité, mais la discussion s'engageant, il s'avère qu'il pose des problèmes quasi insolubles : quels domaines intellectuels choisir (ceux des bibliothèques ou des facultés), compte tenu d'une répartition inégale des ressources qui risquerait d'aboutir à des rubriques vides ou surchargées.
- Après de longues discussions autour de ce thème, sans entrevoir de solution, c'est finalement Jean Bernon qui prend la décision de choisir le scénario 2 auquel sera joint, en rappel du scénario 3 (qui garde sa séduction intellectuelle) le développement d'une branche. Cette branche sera le droit en raison du dynamisme de la bibliothèque de Droit-Gestion dans le domaine des nouvelles technologies et pour la particularité des fonds.
- La date du 29 juin est *a priori* retenue pour la validation du scénario approfondi.

REUNION du comité de pilotage du 29/06/1998.

Présents : équipe projet,

Jean-Michel Salaün,

Jean Bernon, Thierry Samain,

Marie-Lise Krumenacker,

Caroline Gayral, Marie-Noëlle Laroux,

Carole Letrouit.

Diffusion : J-M. Salaün

IB, LC+Arch.

YLG, PYR

ORDRE DU JOUR.

Validation du cahier des charges final.

COMPTE-RENDU.

- Le commanditaire commence par remercier l'équipe projet pour la qualité du travail produit, puis entame une lecture très critique de l'arborescence proposée. La réflexion du commanditaire est fortement influencée par l'arborescence du site de la bibliothèque de l'Université Laval qui lui avait été fournie à l'appui du scénario 3.
- La discussion porte pendant un très long temps sur le contenu de la branche « ressources extérieures » de l'arborescence. Tout en comprenant l'optique retenue par l'équipe projet, qui consiste à distinguer les ressources possédées (matériellement ou électroniquement) par le SCD des ressources stockées ailleurs, le commanditaire expose une vision différente : le débat porte sur le sens des expressions « documents électroniques », « documents numérisés », « bibliothèque virtuelle », sans qu'il soit possible d'arriver à un consensus sur ces mots. La branche « ressources extérieures » (dont le titre fait l'objet d'une longue discussion infructueuse) sera donc proposée à titre indicatif, avec des rubriques à affiner (voir cahier des charges). L'optique d'une distinction ressources externes / ressources internes est conservée selon le souhait de l'équipe projet. Les aménagements portent sur la place des bibliothèques associées, dont les pages réintègrent la branche « ressources de Lyon 3 ».
- Les autres branches appellent peu de commentaires, beaucoup étant dus à des imprécisions d'intitulé des pages (ce qui fut corrigé) et d'autres à la difficulté à se représenter le site à partir de la seule arborescence (d'où l'intérêt du développement des pages dans le cahier des charges). L'accent est mis sur les liens hypertextes qui doivent favoriser la navigation transversale dans le site ainsi que sur la nécessaire adaptation constante du site aux données statistiques de consultation.
- La mise en avant des périodiques à travers le site est longuement débattue. Les périodiques sont en effet présents sous plusieurs formes sur le site : abonnement à une base de sommaires, liste de périodiques, renvoi éventuel vers le catalogue ou le site du périodique (pouvant contenir sa version en ligne ou des archives). Ces

problèmes de multiplicité des formes prises par les périodiques s'expriment particulièrement à propos de la page qui en présente la liste. Il est retenu que l'on renverra au site du périodique dans la mesure où l'on est abonné à la version papier et que l'on cataloguera les périodiques électroniques auxquels le SCD est abonné.

- Les indicateurs ne soulèvent pas de remarques, même si l'équipe projet reconnaît la nécessité de les préciser et de les renforcer. Le calendrier n'est pas non plus véritablement commenté sauf pour spécifier que la plage de réalisation choisie (juillet / août / septembre) n'est pas compatible avec les dates de fermeture du SCD en août. Le tuteur souligne en outre la nécessité de réviser le calendrier et les indicateurs. Le commanditaire souhaite cependant signer le cahier des charges. Jean-Michel Salaün le signe pour l'ENSSIB.

REUNION du 19 février 1998

Présents : IB

LC

YLG

PYR

Diffusion : JMS

IB, LC + Arch

YLG, PYR

ORDRE DU JOUR.

Etude du planning de la semaine de stage 1 (23/27 février), préparation des entretiens et du questionnaire.

COMPTE RENDU.

- Le planning des entretiens proposé par les commanditaires est globalement validé : il permet la rencontre des acteurs concernés : publics, personnels, tutelle. il laisse une certaine marge de manœuvre.
- Laure Cédelle et Pierre-Yves Renard se rendront à Bourg-en-Bresse.
- Les entretiens :
des thèmes à aborder, plutôt que des questions précises, sont déterminés (utilisation du site, expérience du site, attentes). Les entretiens seront adaptés au statut de l'interlocuteur.
Il est décidé de proposer un questionnaire simple aux usagers des bibliothèques, qui fera office de « boîte à idées ».

REUNION du 30 avril 1998

Présents : IB

LC

YLG

PYR

Diffusion : JMS

IB, LC + Arch

YLG, PYR

ORDRE DU JOUR.

Travaux sur le protocole de correspondance, échange d'informations diverses, conception des scenarios.

COMPTE RENDU.

- La présentation du protocole de correspondance comprend deux parties : 1. le principe, 2. les modalités techniques. Le tableau de présentation du principe est mis au point. La rédaction de la partie « modalités techniques » est en cours.
- Des idées sont échangées sur la notion d'intranet : un texte résumant les positions de l'équipe sur la question et servant de cadre intellectuel aux propositions finales précédera la présentation des scenarios proprement dits.
- L'élaboration des scenarios et plus précisément des arborescences du site débute : deux arborescences (présentation par sites géographiques et par types de ressources) sont établies.

REUNION du 04 juin 1998

Présents : IB

LC

YLG

PYR

Diffusion : JMS

IB, LC + Arch

YLG, PYR

ORDRE DU JOUR.

Chiffrage et calendrier des trois scénarios. Définition du cahier de présentation des trois scénarios en vue de la séance du 18 juin.

COMPTE RENDU.

- Le coût en temps des trois scénarios, concernant la phase d'installation du nouveau site est évalué et détaillé. Il est mesuré respectivement 70, 110 et 150 heures.personne pour les trois scénarios.
- Le texte et la présentation du cahier exposant les trois scénarios pour le comité du 18 juin est arrêté. Il est décidé de l'envoyer à la veille de la réunion, afin que les éléments de discussion soit effectifs.

BIBLIOGRAPHIE

- Amis (Stéphane) et Milan (Simon), *Intranet, mode d'emploi : la communication d'entreprise par l'Intranet, la mise en place d'un projet, l'organisation du travail par les nouvelles technologies, les enjeux*, Paris, 1997.
- Balas (Janet L.), *Libraries, the Internet and the first amendment*, dans *Computers in libraries*, janv. 1998, p. 18-20.
- Bernard (Ryan), *L'Intranet en entreprise. Intégration Internet - Intranet - Extranet*, Paris, 1997.
- Best library-related Web sites (the)*, dans *Library Hi Tech*, 1997, vol. 15, n° 3-4.
- Lahary (Dominique), *Les Bibliothèques françaises sur Internet : petite typologie*, dans *Bulletin d'informations - Association des bibliothécaires français*, 1997, n° 174, p. 122-123.
- Le Crosnier (Hervé), *Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques : éducation populaire et formation permanente*, dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 3, p. 18-26.
- Lefebvre (Alain), *Intranet client-serveur universel*, Paris, 1997.
- Le Guelvouit (Arnaud), *Créer un service web de diffusion de l'information*, dans *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1997, vol. 34, n° 3, p. 179-183.
- Marguin (Georgette), *A la Bibliothèque municipale de Lyon*, dans *Bulletin d'informations - Association des bibliothécaires français*, 1997, n° 174, p. 111-112.
- Masse (Claudine) et Morineau (Elisabeth), *Intranet, un nouvel enjeu*, dans *Documentaliste - Sciences de l'information*, nov.-déc. 1997, n° 6, p. 303-305.
- Molliné (Frédérique), *L'Offre électronique du SCD Lyon 3 : un contexte en pleine évolution*, dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, n° 3, p. 25-30.
- Molliné (Frédérique) et al., *Le Document électronique au SCD Lyon 3*, dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 3, p. 77-79.
- Plieninger (Jünger), *Internetnutzung in Tübinger Institutsbibliotheken*, dans *Bub-Journal*, fév. 1998, p. 100-104.
- Roman (Richard), *Un Nouveau service en ligne de la British library : Inside*, dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 3, p. 46-48.
- Roumieux (Olivier), *La Bibliothèque virtuelle*, dans *Archimag*, fév. 1998, n° 111, p. 23-32.

Sakoun (Jean-Pierre) et Ollé (Jean-Michel), *Non à la bibliothèque virtuelle*, dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1997, n° 6, p. 52-55.

Sevrancx (Nathalie), *Intranet : un nouvel outil de communication au sein de l'entreprise*, Louvain-la-Neuve, 1997.

Stover (Mark), *Library web sites : mission and function in the networked organization*, dans *Computers in libraries*, nov.-déc. 1997, p. 55-57.

Thirion (Benoît), *Les Sites médicaux francophones sur Internet. Le devoir d'ingérence des bibliothèques*, dans *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 3, p. 42-45.

Trifot (Alain), *Extranet*, Paris, 1996.

Yip (Kim Fung), *Internet ressources : experience at Hong Kong University of Science and Technology (HKUST) Library*, dans *The Electronic library*, 1997, vol. 15, n° 2, p. 91-98.

Sites Web :

Les sites mentionnés ci-dessous sont décrits selon les normes préconisées par l'Université Laval.

Université d'Angers. (Page consultée le 6 juillet 1998). *Bibliothèque universitaire d'Angers*, [En ligne]. Adresse URL : <http://buweb.univ-Angers.fr/>

Université de Lausanne. (Page consultée le 6 juillet 1998). *Bibliothèque cantonale et universitaire – Lausanne*, [En ligne]. Adresse URL : <http://www.unil.ch/BCU/>

Université Laval. Bibliothèque. (Page consultée le 6 juillet 1998). *Bienvenue à la Bibliothèque de l'Université Laval*, [En ligne]. Adresse URL: <http://www.bibl.ulaval.ca/>

University of California, Riverside. (Page consultée le 6 juillet 1998). *Infomine. Scholarly Internet resource collections*, [En ligne]. Adresse URL : <http://lib-www.ucr.edu/>

Site de l'Université de Californie, Riverside. Ce site regroupe une sélection de plus de 11 000 sites de niveau universitaire classés par domaines : biologie, agriculture, médecine, sciences physiques, mathématiques, sciences sociales et humaines, arts etc.

TABLE DES MATIERES

Introduction	p. 2
Lettre de mission	p. 3
Présentation de l'établissement	p. 5
Cahier des charges du projet	p. 7
Dossier analyses	p. 16
Synthèse des analyses	p. 17
Entretiens - Analyse des propositions	p. 18
Analyse des questionnaires	p. 20
Synthèse des grilles d'analyse de sites	p. 25
Statistiques de consultation	p. 28
Les trois scénarios	p. 32
Cahier des charges de réalisation	p. 1 à 40
Conclusion	p. 44
Annexes	p. I à LXXV
Sommaire des annexes	p. I
Table des matières	p. LXXVI