

Diplôme de conservateur des bibliothèques

Mémoire d'étude / janvier 2014

Qu'est-ce qu'un portail de BU réussi ?

Jean-Baptiste Vaisman

Sous la direction de Dominique Wolf
Directrice du Service Commun de la Documentation de Strasbourg

Remerciements

Je tiens à remercier tout d'abord Dominique Wolf d'avoir accepté d'encadrer ce travail ainsi que pour ses précieux conseils et ses relectures attentives.

Je remercie également tous les directeurs de SCD ou de BU, responsables de portails et webmestres qui ont bien voulu prendre le temps de répondre à mes questions : Emmanuelle Ashta, Valérie Basseville, Julien Baudry, Béatrice Beaufré, Anne-Claire Bernaudin, Ginette Beurton, François-Xavier Boffy, Bruno Boissavit, Caroline Bruley, Valérie Caron, Myriam Chermette-Richard, Aurélie Coig, Carole Crespin Fabre, Christophe Cuby, Hélène Dauy, Sylvie Deville, Loïc Ducasse, Sandra Dupouy, Carine Elbekri, Marion Etasse, Philippe Gabillard, Perrine Helly, Nicolas Jourdain, Caroline Lafon, Christophe Latimier, Anne-Gaëlle Liebert, Mariana Maire, Agnès Manneheut, Nathalie Marcerou-Ramel, Marie-Christine Maurer, Gisèle Maxit, Camille Meyer, Grégory Miuria, Ewa Nieszkowska, Anne Pajard, Christophe Pion, Pascale Randriantiana, Julien Sicot, Maud Soverini, Isabelle Thirard, Antoine Torrens, Nadège Vernet et Michaël Villanova.

Ma gratitude va tout particulièrement à Daniel Bourrion pour avoir aidé à la diffusion du questionnaire via les réseaux sociaux et à Bernard Bizimana pour m'avoir donné accès aux guides d'entretiens de focus groups menés à la bibliothèque d'HEC Montréal.

Merci à mes camarades de promotion d'avoir permis par nos échanges d'expériences, discussions et travaux collectifs que cette année soit réussie.

Mes remerciements vont, enfin, à mes parents et mes amis pour avoir réussi à me supporter encore une fois dans cette nouvelle aventure.

Résumé :

Pour une BU, la réussite de son portail web résulte d'une savante combinaison d'éléments techniques, liés aux usages d'internet, mais aussi et avant tout de questionnements professionnels sur les services qu'elle souhaite y proposer. C'est pourquoi il est essentiel de mettre en regard les besoins des utilisateurs avec l'offre mise en ligne, tout en considérant aussi les conséquences sur le personnel pour assurer cette mission complémentaire. La mise en place d'une charte éditoriale claire contribue à préciser l'identité numérique de la BU en construction et à clarifier sa communication. Le portail web doit être un appui pour améliorer la visibilité de la BU auprès de ses usagers comme de tout internaute, et enfin par rapport à une direction d'établissement dont l'emprise est plus marquée.

Descripteurs :

Bibliothèques universitaires

Bibliothèques – Ressources Internet

Bibliothèques – Web 2.0

Abstract :

For an Academic Library, its web portal's success is a cleverly combination of technical elements, related to the uses of the internet, but also and foremost professional questions about services it wishes to propose. This is why it is essential to compare the needs of users with online update offer, while also considering the consequences on staff to ensure that complementary mission. The establishment of a clear editorial Charter contributes to clarify the digital identity of the Academic Library in construction and clarify its communication. The web portal must be support to improve the visibility of the Academic Library to its users as any surfer, and finally to a direction of establishment which the hold is more pronounced.

Keywords :

Academic Libraries

Libraries -- Computer network resources

Academic Libraries – Web 2.0

Droits d'auteurs



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

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| SIGLES ET ABREVIATIONS | 9 |
| INTRODUCTION..... | 11 |
| 1- DEFINIR LES FORCES EN PRESENCE..... | 15 |
| 1-1. Un préalable essentiel : le public ciblé..... | 15 |
| 1-1.1. <i>Un type de public, un type d'usage.....</i> | <i>15</i> |
| 1-1.2. <i>Un public difficile à définir.....</i> | <i>17</i> |
| 1-1.3. <i>Définir au moins un cœur de cible.....</i> | <i>19</i> |
| 1-2. Les équipes à y consacrer | 20 |
| 1-2.1. <i>Des groupes de travail pour la conception.....</i> | <i>20</i> |
| 1-2.2. <i>Prévoir des personnels pour le faire vivre.....</i> | <i>22</i> |
| 1-2.3. <i>De l'intérêt d'avoir un webmestre identifié.....</i> | <i>24</i> |
| 1-3. Quels contenus proposer ?..... | 26 |
| 1-3.1. <i>Promouvoir des services de la bibliothèque physique.....</i> | <i>26</i> |
| 1-3.2. <i>Mettre en avant l'offre numérique.....</i> | <i>28</i> |
| 1-3.3. <i>Des services avant tout.....</i> | <i>31</i> |
| 2- UN MOT D'ORDRE : EDITORIALISER..... | 33 |
| 2-1. Ergonomie et accessibilité | 33 |
| 2-1.1. <i>L'impératif de la simplicité.....</i> | <i>33</i> |
| 2-1.2. <i>Être accessible à tous.....</i> | <i>35</i> |
| 2-1.3. <i>Répondre à une plus grande mobilité des usagers.....</i> | <i>37</i> |
| 2-2. Solutions propriétaires, solutions libres ? | 39 |
| 2-2.1. <i>Les intérêts des solutions propriétaires.....</i> | <i>40</i> |
| 2-2.2. <i>Les atouts des solutions libres.....</i> | <i>41</i> |
| 2-3. Charte éditoriale et identité numérique..... | 42 |
| 2-3.1. <i>L'organisation du contenu autant que du graphisme.....</i> | <i>42</i> |
| 2-3.2. <i>Des chemins d'accès proches des usages.....</i> | <i>45</i> |
| 2-3.3. <i>Développer l'identité numérique de la BU.....</i> | <i>46</i> |
| 3- UN OUTIL DE COMMUNICATION..... | 49 |
| 3-1. Au près des utilisateurs | 49 |
| 3-1.1. <i>Le portail web, objet et support de formation.....</i> | <i>49</i> |
| 3-1.2. <i>Ask a librarian : au-delà de contacts, présenter des référents.....</i> | <i>51</i> |
| 3-1.3. <i>Accroître la personnalisation.....</i> | <i>53</i> |
| 3-2. Au près de l'établissement..... | 55 |
| 3-2.1. <i>Un portail indépendant ou quelques pages web.....</i> | <i>55</i> |
| 3-2.2. <i>Le signalement du portail des bibliothèques sur le site de l'établissement.....</i> | <i>57</i> |

| | |
|---|------------|
| 3-2.3. <i>Parvenir à mesurer l'impact : les statistiques d'usage</i> | 59 |
| 3-3. Auprès des non-usagers de la BU | 61 |
| 3-3.1. <i>Construire une bibliothèque numérique pour des fonds particuliers</i> | 61 |
| 3-3.2. <i>Être présent sur les réseaux sociaux</i> | 63 |
| 3-3.3. <i>Travailler la complémentarité entre le portail et les outils web 2.0 de la bibliothèque</i> | 65 |
| CONCLUSION | 69 |
| SOURCES | 71 |
| BIBLIOGRAPHIE | 79 |
| TABLE DES ANNEXES | 83 |
| TABLE DES MATIERES | 112 |

Sigles et abréviations

BBF : Bulletin des bibliothèques de France
BDP : Bibliothèque départementale de prêt
BM : Bibliothèque municipale
BNF : Bibliothèque nationale de France
BIUS : Bibliothèque interuniversitaire de santé
BU : Bibliothèque universitaire
CAS : *Central Authentication Service* (Service centralisé d'authentification)
CMS : *Content Management System*
COUNTER : Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources
D : Doctorat
DSI : Direction des systèmes d'information
ENS : Ecole Normale Supérieure
ENSSIB : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
ETP : Equivalent temps plein
HEC : Hautes études commerciales
ITRF : Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation
L : Licence
LDAP : *Lightweight Directory Access Protocol* (Protocole d'accès aux annuaires léger)
LRU : Loi relative aux libertés et responsabilités des universités
M : Master
MIT : *Massachusetts Institute of Technology*
PRES : Pôle de recherche et d'enseignement supérieur
RSS : *Really Simple Syndication*
SCD : Service commun de documentation
SID : Service interétablissement de documentation
SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque
SMS : *Short Messages*
SSO : *Single Sign-On*
W3C : *World Wide Web Consortium*
WCAG : *Web Content Accessibility Guidelines*
XML : *Extensible Markup Language*

Avertissement :

Toutes les adresses URL ont été vérifiées la dernière fois le 22 décembre 2013.

INTRODUCTION

A la question posée « Qu'est-ce qu'un portail de BU réussi ? », on est tenté de répondre un portail utile parce qu'utilisé et qui atteint donc sa cible. Pour ce faire, l'éventail des options retenues demeure large, chaque établissement proposant sur son site sa propre offre. Dès lors, une telle interrogation peut sembler étonnante alors que chaque SCD ou bibliothèque universitaire dispose de son portail. L'existant ne se suffirait-il pas à lui-même ? Ce serait oublier la dimension évolutive d'Internet qui oblige à reconsidérer régulièrement ce qui a pu être vrai hier.

En particulier, le développement d'un web 2.0 a inscrit comme pierre angulaire de l'internet la nécessaire interactivité avec une participation de plus en plus active de l'utilisateur. Pour les bibliothèques universitaires de France et du monde, comme d'autres institutions, c'est un nouveau virage à négocier. Il en va de leur présence sur le réseau, au plus près des usagers et surtout des non-usagers avec lesquels un rapport renouvelé est à instaurer.

De plus, parler de portail pose d'emblée un problème de définition devant la variété des situations que nous avons pu relever ou dont on nous a fait part ici ou là : quelques pages, un site, un portail proprement dit. Afin de lever tout doute sémantique, on s'appuiera ici sur la définition du portail web de bibliothèque donnée par l'Abf qui le décrit comme « un site web élaboré structurant un accès simplifié à l'ensemble des services numériques offerts par une bibliothèque ou un réseau de bibliothèques, sur place ou à distance. »¹ Marc Maisonneuve, qui formule une définition similaire, la complète en détaillant ces services que doit comprendre un portail de bibliothèque : un catalogue enrichi, l'accès au compte lecteur, des fils RSS, un accès aux bases de données et/ou aux collections numérisées. Cela suppose une interface unique d'accès aux ressources en ligne, un système d'authentification unique (serveur CAS et service SSO) reposant sur un annuaire des inscrits (souvent LDAP) ainsi qu'une personnalisation des services pour les lecteurs². C'est pourquoi, nous nous sommes concentrés à analyser les sites de bibliothèques pouvant être qualifiés de portails au vu des services proposés. Malgré tout, on parlera de cette diversité des présences en ligne des bibliothèques universitaires en ce qu'elle restreint leur visibilité.

Si la question des sites de bibliothèques a déjà fait l'objet d'études, les bibliothèques universitaires ont néanmoins souvent été exclues du corpus considéré, comme dans l'analyse faite en 2006 par Raphaële Mouren pour le BBF³. Peut-être le fait de disposer d'un public *a priori* captif, notamment les étudiants, semblait-il exonérer les BU des problématiques dans le domaine, contrairement aux bibliothèques territoriales notamment. Les seules études trouvées se concentraient généralement sur un aspect de la question des contenus ou des services à proposer par la BU sur son portail, ou à analyser une offre déjà existante comme les ressources électroniques dans le cas du mémoire d'étude de Caroline

¹ J. Sauteron et F. Queyraud (dir.), *Outils web 2.0 en bibliothèque*. Manuel pratique, 2008.

² M. Maisonneuve et C. Touitou, Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation, L'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu, ADBS éditions, 2007, p.8.

³ Mouren, Raphaële, « Quel graphisme pour les sites web ? », *BBF*, 2006, n° 3, p. 44-48.

Bruley⁴. Ici, c'est une réflexion globale que l'on souhaite mener en tentant d'embrasser les différentes dimensions du problème : technique bien sûr, mais aussi et peut-être surtout éditoriale ainsi qu'organisationnelle.

La méthodologie adoptée s'est dès lors concentrée avant tout sur l'examen des sites de bibliothèques universitaires afin de considérer les multiples offres qui existent. Du fait d'impératifs linguistiques, on s'est limité à l'Amérique du Nord (Etats-Unis et Québec), au Royaume-Uni (Angleterre, Ecosse, Irlande), à l'Espagne, à la Belgique et enfin à la France⁵. Une première grille d'analyse rapide, basée sur 8 critères, a permis d'effectuer un premier tri⁶. Les portails restants ont ensuite été évalués selon une seconde grille, plus détaillée⁷. Des 246 sites considérés au départ, il n'en est resté qu'une quarantaine de portails à pouvoir prétendre être réussis.

En parallèle, un questionnaire en ligne a été envoyé aux SCD et bibliothèques de grands établissements de France. Sur 80 envois, 42 réponses ont été obtenues⁸. Les informations recueillies ont permis de dresser un tableau des ressources notamment humaines mobilisées sur ces missions de gestion et mise à jour du portail. Des entretiens et retours d'expériences plus approfondis de certains établissements ont permis d'affiner à partir d'exemples concrets.

Enfin, la lecture de la littérature professionnelle existante sur la question, qu'elle émane ou non des bibliothèques, a permis d'avoir des repères et de préciser les préconisations qui vont suivre. En effet, il n'est pas tant question dans ces lignes de distribuer bons et mauvais points à chaque site ou établissement que de plutôt faire remonter des exemples de bonne pratique et fournir des éléments de préconisation afin d'aider les bibliothèques en phase de refonte de leur portail web à repenser leur offre selon les standards et possibilités du moment.

D'ores et déjà, on souhaite rappeler qu'il ne faudrait surtout pas oublier, bien que l'on parle de numérique et d'un site apparemment dématérialisé sur les flux de l'Internet, les questionnements initiaux et les contingences bien matérielles et concrètes. Il convient d'aborder le site Internet comme tout autre service fourni par la bibliothèque, même si des éléments d'une grammaire particulière sont à intégrer.

On verra donc, d'une part, quels sont les enjeux à prendre en compte lors de la conception, ou plus souvent la refonte d'un portail de bibliothèque universitaire. D'autre part on veillera à évaluer dans quelle mesure les considérations techniques ne sauraient se substituer à la réflexion autour des contenus et services à proposer ainsi que du public à desservir.

La réussite d'un tel portail nécessite, d'abord, la clarification de certains préalables : l'articulation entre bibliothèque physique et numérique, les moyens à y consacrer ou encore les services à proposer. C'est dire que le site internet interroge avant tout la pratique professionnelle des équipes. Un portail de BU réussi ne peut, de plus, faire l'économie d'une connaissance assez fine des usagers de la bibliothèque. Or, pour être en grande partie captif, leur public n'en est pas moins

⁴ C. Bruley, *Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université*, mémoire d'études DCB, 2003.

⁵ Se reporter pour la liste complète des portails et leurs adresses url à la section Sources à la fin de ce mémoire.

⁶ Cf. annexe 1 pour la grille préliminaire d'analyse.

⁷ Cf. annexe 2 pour la grille d'analyse approfondie, construite à partir de celle utilisée par Caroline Bruley en 2003.

⁸ Cf. annexe 5 pour la synthèse de leurs réponses et annexe 6 pour la liste des BU qui ont répondu au questionnaire.

divers. De l'étudiant en première année de Licence à l'enseignant-chercheur, les attentes sont très variables comme le montrent déjà les réflexions menées en matière d'offre documentaire. L'innovation numérique se trouve face à des contraintes similaires.

Réussir son portail web se double, ensuite, de points soulevés par le média considéré et notamment les principes d'écriture et de structuration de l'information qui s'y appliquent. La règle des 3 clics maximum avant de parvenir à la page recherchée est par exemple l'un des maîtres étalons du Web. De même l'exigence de simplicité dans la structure d'un site est un impératif pour ne pas perdre l'internaute réaffirmé dans une bonne partie de la littérature spécialisée. Les outils à disposition, logiciels libres ou propriétaires, sont nombreux et le choix initial peut impacter pour longtemps la construction et la mise à jour des contenus. A ces contraintes techniques s'ajoutent des questions de graphisme. Or, le site de la bibliothèque est rarement indépendant et participe de l'affichage du portail de l'établissement dont il dépend, à commencer par la charte graphique souvent uniformisée. La récente autonomie des universités tend à renforcer l'émergence d'une culture d'établissement dans laquelle la bibliothèque universitaire doit s'insérer.

Un portail de BU réussi est, enfin, et peut-être avant tout, un outil de communication, auprès des usagers d'abord, mais aussi par rapport à la tutelle des établissements. Surtout, présent sur la grande autoroute de l'information qu'est le Web, il s'apparente également à une vitrine pour l'extérieur, par-delà les murs de l'université ou de la grande école, en vue d'attirer étudiants et chercheurs. C'est à ce titre que se pose notamment pour ces bibliothèques la question des réseaux sociaux dont la place s'avère croissante dans les échanges sur internet. Faut-il aller gazouiller sur Twitter ou demander ses lecteurs comme amis sur Facebook, pour ne citer que les deux principaux ? Encore une fois, au-delà d'aller ou non à la rencontre de ses usagers, c'est bien avant tout l'enjeu des contenus à y proposer qui doit prévaloir. Comme l'ont montré les expériences d'établissements pionniers, définir l'identité numérique de la bibliothèque sur le Web est un impératif dont découle la présence de l'établissement *via* ces nouveaux dispositifs, tant sur la forme que sur le ton.

Moyens à mobiliser, services proposés, demandes des usagers et communication web apparaissent comme les différentes dimensions à prendre en compte dans cette quadrature du cercle à laquelle s'apparente la volonté d'obtenir un portail de BU réussi.

1- DEFINIR LES FORCES EN PRESENCE

Bien que les portails web soient répandus parmi les BU du monde entier, cela reste malgré tout un projet important, qu'il s'agisse d'en créer un ou de repenser l'existant. Si les difficultés des usagers peuvent motiver un tel projet, nous verrons que la réflexion autour des utilisateurs du futur portail doit être constante, et ce à toutes les étapes du développement. C'est là une des conditions du succès tout comme de prendre en compte aussi les moyens, notamment humains, que la BU est en mesure de mobiliser pour cette mission sans mettre à mal les autres actions de la bibliothèque. De même, il convient de penser à la future offre proposée sur le portail, en particulier aux services que l'on souhaitera mettre en avant.

1-1. UN PREALABLE ESSENTIEL : LE PUBLIC CIBLE

1-1.1. Un type de public, un type d'usage

La diversité des publics à desservir est une donnée qui impacte le fonctionnement d'une bibliothèque universitaire. Cela est même sans doute encore plus fort que dans les bibliothèques municipales tant l'éventail des besoins est large entre un étudiant en première année de licence et un enseignant-chercheur. Tandis que le premier préfère des ouvrages généraux et des manuels pour l'accompagner dans ses études, le second souhaite disposer des ressources les plus pointues dans son domaine afin de l'aider dans ses recherches.

Cette diversité se retrouve dans l'utilisation du portail web de la BU. Ainsi, si Philippe Paret a montré dans son récent mémoire d'étude que la BU représente au mieux un lieu de passage pour les enseignants qui ne s'attardent guère dans ses locaux, la documentation électronique bénéficie à l'inverse de toute leur attention⁹. Accessibles à distance, depuis leur laboratoire ou leur bureau, les revues en ligne et autres bases de données constituent dès lors le principal point d'entrée des chercheurs sur le site de la bibliothèque de leur établissement. Bien plus que les changements d'horaires d'ouverture de la BU ce sont les difficultés techniques d'accès à distance qui requièrent leur attention et les amènent même à se manifester auprès des personnels de bibliothèques qu'ils ne fréquentent plus qu'exceptionnellement. Certes, il convient de nuancer ce constat selon les disciplines considérées. Le passage à une consultation massive de ressources électroniques est ainsi plus marqué dans les domaines des sciences dites exactes ou dures, par opposition aux sciences humaines où l'ouvrage papier garde encore des attraits. Néanmoins, même pour ce qui concerne les livres disponibles, la demande d'un enseignant-chercheur est plus pointue que celle d'un étudiant. Pour le portail web, cela suppose une grande efficacité du catalogue afin qu'il soit capable de faire remonter les résultats pertinents sans les perdre dans une masse de références trop générales. De même, ce public paraît très intéressé par les nouveaux outils de découverte qui fleurissent sur les portails des BU françaises mais sont

⁹ P. Paret, *Les enseignants et la BU*, Mémoire d'études DCB 21, 2013.

pratiquement généralisés dans les pays anglo-saxons, Etats-Unis en tête¹⁰. Offrant la possibilité d'une recherche multi-supports et de nombreuses sources à la fois, ils peuvent paraître une solution bienvenue pour trouver plus facilement l'article indispensable à une recherche. Or, ces outils, tout prometteurs qu'ils soient, n'en sont pas moins perfectibles qu'il s'agisse du domaine francophone ou de disciplines sous-référencées comme le droit. Une formation est nécessaire mais dont l'intérêt n'est pas toujours perçu, comme sur d'autres aspects des ressources documentaires.

S'il est difficile de former les enseignants, c'est un des rares points communs qu'ils partagent avec les étudiants, notamment de premier cycle dont les besoins sont pourtant essentiels. A l'inverse, les informations et les services qu'ils recherchent sur le site de leur BU sont pour une bonne part différents. Arrivés sur la page d'accueil, ils se dirigent plutôt soit vers les rubriques de présentation des bibliothèques afin d'en connaître les horaires ou les conditions de prêt, soit vers le catalogue, ou un outil de découverte unique si c'est la solution qui a été mise en place. C'est du moins ce qui ressort des enquêtes mises en place à l'occasion de la refonte du portail comme par exemple à HEC Montréal¹¹. Leurs résultats nécessitent d'ailleurs de distinguer une fois encore entre les étudiants de premier cycle et ceux plus avancés dans leur cursus. Les doctorants en particulier ont des pratiques proches de celles des enseignants-chercheurs, de par leur inscription dans une optique de recherche poussée.

C'est dire tout le profit que l'on peut tirer d'une enquête préalable à mener auprès des utilisateurs de la bibliothèque sur son portail web. Comme pour tout service rendu, cela ne pourra permettre que d'en améliorer la qualité mais aussi faire prendre conscience de la diversité des attentes et des suggestions parmi lesquelles il faudra choisir, toutes ne pouvant être satisfaites sous peine de fragiliser la cohérence du site à (re)construire. Pour recueillir ces avis différents dispositifs peuvent être mis en place. Il y a bien sûr tout d'abord les remarques formulées par les usagers via des formulaires de contact ou bien consignées par les personnels en salle de lecture qui feront remonter l'information à la personne responsable du portail web.

D'autres moyens plus formalisés sont envisageables, et ce en dehors de l'enquête Libqual+ dont nous verrons, dans la troisième partie, que le principal intérêt se trouve plus dans la communication vis-à-vis de la présidence de l'université. En particulier, les focus groupes permettent à partir d'un échantillon d'usagers volontaires de recueillir dans une discussion semi-guidée les difficultés et leurs besoins par rapport au portail. A l'image de ce qui a été entrepris par la bibliothèque d'HEC Montréal, il est possible de mener en parallèle l'étude avec un groupe d'étudiants mais aussi un groupe d'enseignants, ce qui permet de diversifier les points de vue et surtout de préciser les manques du site de la BU selon les différents publics¹². Si ces focus groupes sont souvent mis en place afin d'examiner le portail existant, il peut être tout aussi intéressant de mettre à

¹⁰ Nous avons dénombré 70 BU disposant d'un outil de découverte parmi les 126 dont le portail a passé l'analyse préliminaire. Sur ces 70, 10 sont françaises, 2 belges et 13 espagnoles. Amérique du Nord et Royaume-Uni confondus donnent un total de 45 BU (22 Etats-Unis 13 au Royaume-Uni et 10 québécoises).

¹¹ A. Tellier, *Guide de discussion des tests d'utilisabilité*, menés par la bibliothèque d'HEC Montréal du 24 au 27 octobre 2012.

¹² B. Bizimana, Optimisation du menu des bases de données sur le site web de la bibliothèque HEC Montréal, une approche orientée « utilisateurs », conférence donnée à l'Enssib le 16 octobre 2013. Le support et l'enregistrement sont disponibles dans la bibliothèque numérique de l'Enssib.

l'épreuve à cette occasion les propositions d'évolution encore en projet. C'est ainsi ce qui a été entrepris dans le cas montréalais puisque deux maquettes du futur site ont été soumises aux groupes afin de vérifier laquelle leur paraissait correspondre le mieux à leurs besoins et devoir être à terme développée.

On est même passé à un deuxième dispositif d'enquête auprès des usagers : les tests utilisateurs. Il s'agit de mettre un volontaire face à un ordinateur où lui est proposé le portail actuel, ou bien une maquette de la nouvelle version comme à Montréal¹³. Puis, à l'instigation de l'enquêteur, le volontaire doit effectuer une série de recherches sur le site. Le rôle de l'intervieweur est alors de noter le chemin emprunté par l'utilisateur afin d'arriver à l'information demandée. Si ce dernier y parvient sans difficultés, cela tend à montrer que tel point du portail est bien conçu. Cependant, ses erreurs voire ses échecs sont tout aussi intéressants puisqu'ils mettent à jour des éléments à retravailler à partir des explications données par l'utilisateur qui est incité à verbaliser tout du long son cheminement. On comprend facilement que ces tests utilisateurs permettent aussi d'améliorer l'ergonomie du portail web de la BU, dimension ô combien essentielle sur laquelle on reviendra. Surtout, tests utilisateurs et focus groupes présentent l'avantage de ne pas nécessiter un échantillon d'usagers trop important. En effet, les spécialistes s'accordent à dire qu'au-delà d'une vingtaine de personnes les informations obtenues sont en réalité largement redondantes, notamment en ce qui concerne l'ergonomie¹⁴. Leur mise en place n'est donc pas trop contraignante, en dehors du temps à passer avec les utilisateurs, et aboutit à une richesse de renseignements sur les pratiques des usagers du portail web de la BU. C'est pourquoi nous ne pouvons que regretter que si peu de bibliothèques universitaires au moins françaises recourent à ce type d'enquête. Dans les réponses au questionnaire, elles ne sont que 9 à l'avoir fait, que ce soit sur l'ancien ou le nouveau portail¹⁵, un nombre très faible et qui pose question alors même que la littérature spécialisée sur les sites web insiste sur la nécessité d'une telle démarche pour bien connaître ses visiteurs et être sûr de répondre au mieux à leurs attentes, ce que les BU ne manquent pourtant pas de faire pour d'autres services¹⁶.

1-1.2. Un public difficile à définir

Dans le même temps, une deuxième difficulté vient compliquer la définition, ou tout du moins la connaissance du public que le portail de la BU va desservir : les utilisateurs ne sont pas aussi visibles que dans une bibliothèque physique. Même les tests les plus poussés et autres focus groupes ne permettront jamais de saisir les besoins de certains usagers du portail surtout s'ils n'appartiennent pas directement à la communauté universitaire desservie. Et que dire des non-usagers du site alors que l'on peut vouloir toucher un public le plus large possible en s'appuyant sur la grande exposition qu'offre internet ? Là encore, les outils manquent quelque peu et, quand ils existent, sont peu généralisés du fait d'une

¹³ A. Tellier, *op. cit.*.

¹⁴ L'étude de Nielsen et Landauer, qui a fait date en 1993, montrait qu'avec 5 utilisateurs il est possible de saisir 85 % des difficultés d'un site web. De nouvelles études ont confirmé cette première théorie, tout en recommandant de partir plutôt d'un panel de 10 utilisateurs pour obtenir le même résultat.

¹⁵ Cf. annexe 5 question n°18.

¹⁶ J-M. Hardy et G. Palermo, *Réussir son site web en 60 fiches*, 2010, p.122.

mise en place pas toujours aisée. Ainsi, sur les 42 établissements interrogés 27 ne disposent d'aucun moyen de récupérer des données sur l'usage de leur portail, en tout cas qui soit affinées par type d'utilisateur par exemple¹⁷. Pour le reste, peu d'entre eux vont au-delà de statistiques fournies par Google Analytics ou son équivalent libre Piwik, en particulier le taux de rebond des pages, c'est-à-dire le taux d'internautes n'ayant consulté qu'une seule page d'un site. Malheureusement ce taux n'est pas un indicateur suffisamment fiable et on relèvera plus loin ses imperfections.

Pourtant, une aide précieuse peut permettre de compenser en partie ces manques. En effet, tout internaute laisse une trace lors de ses déplacements sur le net lorsqu'il se connecte à un site et qu'il affiche une page : son adresse IP. A l'image des enquêteurs de police qui suivent de cette façon la piste de leurs suspects, c'est par ce biais que la BU peut recueillir des informations sur les utilisateurs plus ponctuels de son portail web, et ce même si la précision des données recueillies ne saurait ni n'a besoin d'atteindre celles amassées dans le cadre d'une enquête judiciaire. Néanmoins, cela reste suffisant pour connaître le nombre de connexions enregistrées sur le portail de la BU et les pages visitées. Muni de ces données de fréquentation, il est alors possible au responsable de ce portail de cibler les points à améliorer, les zones actives ou au contraire les parties peu consultées. L'origine des connexions peut également être établie, à savoir si la personne accède au portail depuis un ordinateur de la BU ou bien depuis l'extérieur. Pour que tout cela soit possible, il faut recourir à l'enregistrement des logs, c'est-à-dire des fichiers implantés sur le serveur où est hébergé le portail et qui comptent le nombre de connexions au site, en l'occurrence de la BU. Or, si cette pratique paraît encore minoritaire, du moins en France, elle gagnerait à se développer¹⁸. En effet, les données fournies représentent une aide précieuse dans la définition des améliorations nécessaires du portail, des pages à réécrire par exemple. Cet enregistrement des fichiers logs est d'ailleurs une solution envisagée par certains établissements pour obtenir des statistiques d'usage des ressources électroniques, dont la place est prépondérante sur un portail de BU, à défaut d'une norme COUNTER encore trop peu généralisée. Le principal frein vient du fait que ces fichiers représentent des données brutes, présentées qui plus est selon des standards informatiques qui les rendent peu maniables de prime abord. Il est nécessaire de passer par des logiciels appropriés qui assurent une exploitation statistique de ces informations comme par exemple HitList Standard¹⁹ ou bien la version gratuite de Web Log Explorer Lite²⁰.

Quasiment invisibles et pouvant difficilement être appréhendés au travers de dispositifs nécessitant du présentiel, comme les focus groupes ou les tests utilisateurs vus précédemment, ces utilisateurs venus de l'extérieur de la BU constituent une part méconnue du public du portail. Au sein de ce groupe la complexité se renforce si l'on songe qu'en plus, même en disposant des fichiers logs, il est vain de vouloir déterminer lesquels ne sont pas inscrits à la bibliothèque car ils se mêlent aux usagers de la BU qui consultent seulement le portail depuis leur domicile par exemple.

¹⁷ Cf. annexe 5 question n°20.

¹⁸ Cf. annexe 5 question n°20.

¹⁹ http://www.bellacoola.com/html/sample_reports.htm

²⁰ On pourra trouver une liste d'outils payants et gratuits http://www.logitheque.com/logiciels/windows/webmaster/analyse_fichiers_logs/

1-1.3. Définir au moins un cœur de cible

Faute d'outils permettant une connaissance précise du public fréquentant son portail, la BU doit malgré tout définir de son point de vue au moins le cœur de cible qu'elle espère atteindre. Les implications du public visé sont en effet trop importantes pour envisager de se passer de cette étape dans la conception ou la refonte du portail. A l'image par exemple d'un site commercial pour lequel une entreprise réfléchit à qui sont ses clients et quels types d'acheteurs elle souhaite attirer, la définition du ou des publics cibles va influencer sur la ligne éditoriale, à savoir le ton employé, les informations et services proposés. Sans avoir les mêmes objectifs mercantiles, la réflexion sur le positionnement de la BU peut emprunter à ces démarches marketing. Le portail web est avant tout un média et porte un message qu'il s'agit de définir afin d'atteindre le plus grand nombre d'utilisateurs, et ce de la meilleure manière possible. De plus, il en va du choix des services et fonctionnalités à mettre en avant, alors même que nous avons vu combien les pratiques peuvent différer selon les usagers.

Dès lors, quel public cible convient-il de privilégier ? De notre point de vue, et suite aux avis que nous avons recueillis sur la question, les étudiants constituent ce cœur de cible. Tout d'abord, ils représentent, comme on vient de le voir, la majorité du public desservi par les BU et permettent d'espérer une fréquentation plus importante de leur portail. De plus, ils apparaissent avoir un plus grand besoin de formation à la recherche documentaire notamment. Aussi, il ne paraît pas incohérent que le portail web soit conçu de manière à leur permettre de trouver le plus aisément possible. Même, on peut considérer que les fonctionnalités mises en place à l'attention d'étudiants en première année par exemple s'avèrent, à l'usage, aussi utiles pour d'autres types de publics. Par ailleurs, si l'on affine au niveau atteint dans le cursus, les attentes des doctorants sont proches de celles des chercheurs ou des enseignants. Partir des premiers permet donc de toucher également les seconds. Enfin, les efforts fournis en direction des étudiants de premier cycle apparaissent davantage valorisables vis-à-vis d'une direction d'établissement soucieuse de la réussite de ces derniers. On retrouve à la lecture des résultats du questionnaire de tels arbitrages. Ainsi, les étudiants, d'abord en Licence ou Doctorat suivis de ceux en Master, sont davantage envisagés comme le cœur de cible du portail web, devant les enseignants-chercheurs²¹. On notera aussi que les usagers extérieurs à l'établissement semblent très peu préoccuper les concepteurs des portails dans leur réflexion.

Dans le même temps, les BU déclarant avoir adopté cette réflexion autour du public cible sont les moins nombreuses²². Beaucoup réaffirment au contraire leur souhait de viser bien plus large, et ce au risque de mal définir la présence en ligne de la BU. En effet, à multiplier les types d'utilisateurs que l'on souhaite toucher on perd en clarté dans l'offre proposée du fait d'une multiplication des fonctionnalités et services dont l'utilité n'est pas perçue par tous. Du même coup, cela impacte l'architecture du portail et le rend peu lisible : le visiteur finit par ne plus savoir où trouver ce qu'il cherchait. Pour autant, il est possible de prévoir plusieurs publics cibles, à condition de prévoir une ergonomie du portail en conséquence. L'idée est

²¹ Cf. annexe 5 question n°22.

²² Cf. annexe 5 question n°21.

de préférer à un portail pour tous qui ne satisfait personne un portail pour chacun en fonction de ses besoins. Une première forme qui va dans ce sens apparaît plus fréquemment sur les sites des universités d'ailleurs que sur ceux des BU. Par exemple, sur celui de l'université Paris IV-Sorbonne on demande à l'internaute s'il est étudiant, personnel, partenaire, entreprise ou même presse²³. De là on lui propose des rubriques et des informations susceptibles de l'intéresser. On retrouve la même démarche sur celui de l'université d'Harvard²⁴. Un exemple remarquable dans le monde des BU est, en France, celui du SID2 de Grenoble où dès le bandeau supérieur l'internaute peut choisir entre « enseignant », « étudiant L », « étudiant M », « étudiant D », « personnel des universités » ou encore « autre public » et se voit proposer, selon son choix, les informations correspondantes²⁵.

Cette manière de définir l'internaute en amont de la conception d'un site web repose sur la méthode dite des *personas*. Il s'agit de se pencher sur sa cible en identifiant ses besoins et plus encore ses objectifs. Pour ce faire, statistiques de visite et entretiens avec les utilisateurs, selon les modalités que nous avons déjà exposées, sont des appuis précieux. Spécialiste de l'ergonomie web, Amélie Boucher insiste sur la nécessité de définir le plus précisément possible ces *personas*, quitte à les humaniser à l'extrême en leur donnant des prénoms²⁶. Chaque *persona* ayant des missions et des tâches propres à accomplir, il est possible d'en créer plusieurs. Toutefois, il est recommandé de se cantonner à un nombre suffisamment restreint – moins d'une dizaine – afin qu'elles soient vraiment efficaces. Dans le même temps, rien n'empêche de les hiérarchiser entre *personas* primaires, secondaires voire tertiaires. En effet, si la première constitue la cible privilégiée du site web, les suivants représentent des niveaux moindres de fréquentation du même site. Les derniers s'apparentent aux utilisateurs accompagnant les principaux, un groupe qui paraît très réduit dans le cas de portail web de BU. Cette élaboration des *personas*, pour être efficace et aider à la conception de ce portail, gagne enfin à être menée collectivement au sein de l'équipe dédiée à ce chantier. C'est dire la nécessité de définir sa composition, ses missions et surtout son mode de fonctionnement sous la conduite d'un responsable identifié, et ce, en tenant compte bien sûr des ressources humaines disponibles au sein du service.

1-2. LES EQUIPES A Y CONSACRER

1-2.1. Des groupes de travail pour la conception

Que l'on se situe dans le cas d'une refonte du portail, ou plus rarement d'une première création, un important travail est à réaliser en amont. Or, si l'on vient de voir combien il est nécessaire de penser aux futurs utilisateurs du site, il convient également de préparer, ou mieux d'associer les équipes aux changements que le

²³ <http://www.paris-sorbonne.fr/>

²⁴ <http://www.harvard.edu/>

²⁵ <http://bibliotheques.upmf-grenoble.fr/>

²⁶ A. Boucher, *Ergonomie web, Pour des sites web efficaces*, Eyrolles, 2011, p.83-88.

portail web peut entraîner sur leurs propres activités. Ce travail gagne à être entamé dès la phase de la conception au travers d'un groupe de travail, généralement unique, où futurs contributeurs et organisateurs réfléchissent à ce que la BU veut proposer comme services et nouvelles fonctionnalités à ses usagers directs et indirects via son portail web.

La question qui se pose est alors celle de la composition de ce groupe de travail. Les témoignages recueillis, confortés par les retours d'expériences dans deux SCD, montrent là encore des variations, pour ne pas dire de complètes oppositions selon les établissements²⁷. Certains privilégient ainsi les personnels encadrants, bibliothécaires et surtout conservateurs, tandis que d'autres associent toutes les catégories d'agents. Dans le premier cas, on s'appuie sur une vision verticale d'un portail dont les orientations sont relayées par les membres du groupe à leurs équipes. Dans le second, on privilégie une logique plus horizontale où chaque agent qui fait partie du groupe est ensuite un ambassadeur de ce portail auprès de ses collègues. Cette dernière solution nous semble préférable pour plusieurs raisons. Dans la phase de conception tout d'abord, et toujours dans ce souci de répondre au mieux aux besoins des usagers, les retours d'agents, plus souvent au contact avec eux en service public, peuvent s'avérer précieux pour mettre au jour les difficultés qu'ils rencontrent sur le portail avant sa refonte. Egalement, dans la phase de production des premiers contenus, la participation s'avère un peu plus forte et surtout plus efficiente. En effet, ayant participé aux réunions préparatoires, ils sont dès lors davantage en mesure de se conformer notamment aux principes de la charte éditoriale qui aura été adoptée, réduisant d'autant le travail de validation des textes ou autres médias proposés par le webmestre. Cela renforce du même coup l'identité numérique affichée par l'établissement sur son portail web, dimension essentielle sur laquelle nous reviendrons. Pour autant, cette démarche suppose une implication volontaire assez large des équipes et ne peut pas toujours s'appliquer aussi bien. Le portail web, comme d'autres services numériques, occasionnent parfois des réticences d'agents ne se sentant pas assez armés pour se lancer sur ce nouveau média. Il est vrai qu'une autre grammaire est à intégrer, d'où la nécessité de former les personnels, et au premier chef les futurs contributeurs. Cette formation est là aussi – on y reviendra – du domaine du responsable du projet de portail.

Au-delà des statuts des personnels, tous prennent soin, par contre, d'y convier des membres des différentes bibliothèques, en particulier dans le cas de SCD. Le portail web apparaît dès lors bien comme l'émanation de tout un réseau. Or ce qui s'apparente à une évidence peut être mis à mal au fil de publications qui s'accumulent sans que l'unité initiale soit respectée. Le pire est alors que chaque section propose ses informations sans se soucier des autres pages, et ce au risque de redondances dommageables pour la clarté et, par voie de conséquence, pour l'utilisateur. Il est donc important que toutes les composantes d'un SCD par exemple prennent part à la réflexion autour du portail web. Car, au-delà d'assurer une unité à l'ensemble, cela permet encore une fois d'affiner la connaissance des pratiques des usagers en prenant en compte certains particularismes liés à telle ou telle discipline. Si l'on reviendra sur l'intérêt de proposer à terme des services correspondant à chaque profil d'utilisateur, cela permet déjà de mesurer quel profit il peut y avoir à proposer les informations et autres fonctionnalités, et ce *a fortiori*

²⁷ Cette analyse s'appuie notamment sur les expériences recueillies auprès du SCD de Paris V et de celui de Bourgogne.

lorsque cela suppose un investissement supplémentaire notamment financier auprès d'un prestataire.

Toutefois, il est préférable d'éviter que le groupe de travail devienne trop large. D'ailleurs, le nombre de ses membres est généralement limité à une douzaine, voire une quinzaine de personnes pour les plus étendus. C'est une restriction qui nous paraît utile de maintenir afin de garantir l'efficacité du groupe et que les débats aboutissent à des décisions concrètes. En effet, les bases d'un portail web (chartes graphique et éditoriale, organisation des rubriques, chaîne de production et validation des contenus, fonctionnalités) sont nombreuses à fixer, comme nous le reverrons un peu plus loin. Aussi, dans une phase de préparation du nouveau site qui peut durer entre deux et trois mois, des réunions mensuelles du groupe de travail sont un minimum, même si le faire par quinzaine semble un meilleur rythme. L'essentiel est avant tout de poser les cadres de productions des futurs contenus, un premier étage du portail avant son lancement sur le web.

1-2.2. Prévoir des personnels pour le faire vivre

Au-delà de la phase de création ou de refonte d'un site web, le plus important reste l'animation de ce site et notamment les mises à jour qui seront effectuées. Cette question recouvre deux aspects distincts : les considérations techniques bien sûr, mais aussi l'apport régulier de nouvelles informations, d'actualités. Or, l'on est souvent moins attentif aux secondes qu'aux premières. A tort. En effet, les exemples tirés hors du monde des bibliothèques nous montrent à quel point l'internaute attend de pouvoir toujours accéder à un site, aux pages et aux liens qui apparaissent mais bien plus encore, pour qu'il revienne, il lui faut trouver de l'intérêt à ce site, et en particulier de nouvelles informations²⁸.

Il est vrai que les lecteurs semblent, on l'a vu, davantage se focaliser sur des services comme la recherche dans le catalogue ou les ressources électroniques. Pour autant, proposer des expositions, des dossiers thématiques ou même encore les changements d'horaires pour ne prendre que les plus évidents participent d'une éditorialisation bienvenue d'un site de bibliothèque, dont nous verrons l'importance dans un deuxième temps. Surtout, faute de le faire régulièrement, le portail de la BU risque de perdre en audience auprès de ses plus proches lecteurs et plus largement des utilisateurs n'étant pas directement membres de l'université ou de la grande école.

Qu'il s'agisse de la partie technique ou du contenu, l'existence d'un portail web suppose donc la mobilisation de personnels dédiés ou non totalement à cette mission. Certes, l'hébergement du portail de la bibliothèque sur des serveurs gérés par la direction des systèmes informatiques de l'établissement réduit quelque peu la charge de travail concernant la maintenance du site. C'est ce qui explique sans doute, dans le cas de notre questionnaire, que la majorité ayant adopté cette solution soit aussi une majorité à consacrer moins d'un ETP aux conceptions et mises à jour techniques²⁹. Toutefois, ce temps de travail demeure nécessaire ne serait-ce que pour vérifier la pérennité des liens et l'affichage des pages, la DSI se chargeant plutôt des problématiques de serveurs saturés ou en panne. Dans ce

²⁸ J-M. Hardy et G. Palermo, *op. cit.*, p.32.

²⁹ Cf. annexe 5 question n°27.

domaine, et afin de réduire encore le temps nécessaire, les bibliothèques ont tout intérêt à utiliser des outils qui automatisent la vérification des liens brisés d'un site web comme par exemple le W3C Link checker³⁰ ou bien Xenu's Link Sleuth³¹. Gratuits, ils permettent *via* une interface simple et sans nécessiter de personnel chevronné en informatique d'établir un rapport des liens présents sur le portail web avec indication de ceux qu'il faut mettre à jour.

La mise à jour des contenus est une tâche tout aussi essentielle et qui suppose la mobilisation de contributeurs, plus ou moins réguliers, qui vont alimenter le portail tout au long de l'année. Si les résultats du questionnaire tendent à situer la moyenne autour de 5 personnes, cela peut atteindre dans certains cas une voire plusieurs dizaines de personnes. On retrouve sensiblement les mêmes chiffres indiqués en 2000 par Emmanuelle Ashta dans son mémoire ainsi que la même diversité des situations qu'elle mettait déjà, à juste titre, en avant³². L'importance du nombre de contributeurs dépend, en effet, beaucoup de la configuration du SCD ou de la BU. Comme pour la phase de conception, il est nécessaire d'associer le plus grand nombre de sections ou services documentaires afin d'assurer la meilleure représentativité sur le portail de toute l'offre physique et numérique des bibliothèques. Dès lors, plus celles-ci sont nombreuses plus il y aura de membres dans le groupe. C'est tout l'intérêt de distinguer des relais majeurs que seront des correspondants dans chaque section, à raison d'un par bibliothèque, voire deux pour les plus importantes du réseau. A un deuxième niveau, celui de la section, une équipe plus large peut s'organiser afin d'être sûr de relayer le plus rapidement possible les informations et services à signaler sur le portail. Par exemple, chaque acquéreur d'une discipline peut se voir confier une partie de valorisation des collections de son domaine.

Comme pour tout site internet, il est utile de fixer l'organisation de cette boucle de production des contenus. L'activité à fournir pour le portail a même vocation à intégrer la fiche de poste des agents. En effet, cela permet de définir les éléments qui relèveront de leur responsabilité de mettre à jour. Mieux, cela contribue à professionnaliser l'engagement sur le site de la BU et à sortir d'une démarche trop souvent basée sur le volontariat. C'est donc indispensable si l'on veut obtenir un vrai suivi en la matière. Surtout, suite à une mutation, la personne recrutée sur le poste vacant est prévenue de la part de son temps de travail qu'elle devra consacrer au portail web. La continuité du service est ainsi assurée de manière pérenne, un impératif pour éviter la stagnation du portail qui ne saurait entraîner que la désaffection des internautes habitués au renouvellement constant des informations disponibles. Ainsi se dessine petit à petit un *workflow* éditorial à mettre en place au sein duquel un personnage doit jouer un rôle central de garant et d'animateur : le webmestre.

³⁰ <http://validator.w3.org/checklink>

³¹ <http://xenus-link-sleuth.softonic.fr/>

³² E. Ashta, *Définir la politique éditoriale pour le site Web d'une bibliothèque*, Mémoire d'étude, 2000, p.42-44.

1-2.3. De l'intérêt d'avoir un webmestre identifié

L'animation d'un site web a fait naître le besoin de personnel formé et se consacrant à cette tâche. Avec le développement d'internet est apparu progressivement le métier de webmestre (en anglais *webmaster*). Egalement appelés administrateurs de site, ils sont au carrefour de la technique et du contenu et sont amenés à assurer tout ou partie de sa création, de l'ergonomie, des mises à jour et enfin de son audience auprès d'une communauté plus ou moins large à animer. La diversité des missions aboutit pour certains sites à mobiliser une équipe de plusieurs personnes au lieu d'un seul individu. Or, force est de constater aujourd'hui que les bibliothèques universitaires ont compris à leur tour l'importance de ce type d'acteur pour leur portail. Il n'est qu'à parcourir les mentions légales obligatoires sur un site web : aux côtés du directeur de l'établissement ou responsable de la publication, souvent le directeur du SCD ou de la bibliothèque, est mentionné un webmestre. Qu'il s'agisse d'un *alias* ou d'une personne clairement identifiée, le progrès est dans tous les cas notable par rapport à la décennie précédente. Nicolas Morin, dans son mémoire, incitait alors à la mise en place d'un tel protagoniste dans la chaîne éditoriale web du portail³³. Il semble qu'il ait été entendu, ou plus vraisemblablement que les BU soient rentrées davantage dans les usages du net. Ainsi, alors qu'il ne relevait dans son enquête qu'à peine une dizaine de cas de portails avec un webmestre clairement identifié, la tendance s'est très largement inversée au vu des réponses au questionnaire et des portails consultés : ne pas en avoir un devient l'exception.

La personne mobilisée sur ce poste est en revanche de statuts assez divers. Les personnels de bibliothèque semblent même quelque peu désavantagés sur ces missions par rapport à ceux de la filière ITRF. Rien que sur notre échantillon de répondants au questionnaire 17 agents ITRF talonnent de près 18 personnels issus de la filière bibliothèque, soit une quasi-parité³⁴. Si les compétences techniques jouent en faveur des informaticiens notamment, les conservateurs, bibliothécaires et aussi bibliothécaires adjoints spécialisés se voient également confier ce type de responsabilité. Il nous semble d'ailleurs que ce choix s'avère tout aussi judicieux, et même à privilégier. En effet, il ne faudrait pas se laisser enfermer dans des considérations purement techniques et cantonner le webmestre à un rôle de service après-vente d'un portail en ligne. A côté des pannes, bugs et autres impondérables, il a surtout à animer l'ensemble des contributeurs. Le soutien d'informaticiens chevronnés, qu'ils relèvent de la BU ou de la DSI, sera toujours appréciable pour gérer ce versant purement technique. Mais, plus que d'un homme de l'art, on a donc besoin de quelqu'un qui porte la vision de la BU pour son portail web.

Cela est vrai dès le début du projet de création ou de refonte du portail de la BU. Comme aiment à le rappeler les nombreux ouvrages ayant trait à l'ergonomie ou plus largement aux sites web, la réflexion initiale doit se faire papier et crayon en main avant que de passer sur les divers outils informatiques. Dès lors, il est important que tout au long du processus le webmestre soit là pour rappeler les choix initiaux faits et le cadre dans lequel doit s'inscrire le développement du portail. Afin de maintenir un affichage cohérent des différentes pages qui le composent, le webmestre se doit de vérifier que l'organisation des différents éléments à l'écran suit bien les consignes établies au départ. Entre autres, tailles et

³³ N. Morin, *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire*, Mémoire d'étude, 2001, p.6-8.

³⁴ Cf. annexe 5 question n°29.

couleurs des polices utilisées pour les titres et le corps du texte, disposition des encadrés entre les différentes colonnes de la page sont normées selon une feuille de style à laquelle chaque contributeur doit se conformer soit qu'il mette à jour une page existante, soit qu'il en crée une nouvelle.

Or, si l'on discute rarement de la nécessité de faire respecter une charte graphique, il est tout aussi important d'assurer une cohérence des informations et contenus proposés sur le portail, tant en termes de place sur la page, que de conception. On touche là à des questions pleinement éditoriales, pour lesquelles une charte dédiée est un outil appréciable, comme nous le reverrons plus loin. C'est d'ailleurs une part essentielle du travail du webmestre que d'organiser et animer le groupe des contributeurs plus ou moins réguliers. En faisant un parallèle avec le monde de la presse, d'autant plus utile qu'un portail est avant tout une publication, le webmestre s'apparente au rédacteur en chef d'un journal. C'est à lui de suggérer les idées de nouveaux contenus mais aussi d'évaluer puis valider ou non les propositions qui lui sont soumises par les contributeurs. Il lui revient dès lors d'organiser le *workflow* éditorial depuis la rédaction jusqu'au signalement sur le portail dans la rubrique et sur la page correspondante. Il doit vérifier la bonne marche des opérations tant sur le plan des mises à jour régulières à assurer, selon ce qui a été prévu dans la charte éditoriale comme nous le reverrons, que sur le bon fonctionnement du portail, la vérification des liens notamment.

Etant l'animateur du groupe des contributeurs, la position hiérarchique du webmestre est une donnée à prendre en compte. Il paraît en effet préférable que son autorité soit acceptée par tous, de par son statut en particulier, afin d'éviter des difficultés ultérieures et de lui permettre qu'un contenu rejeté ne soit pas malgré tout mis en ligne. Comme nous l'ont avoué bon nombre de webmestres, il convient de rappeler le temps nécessaire pour accomplir une telle tâche. Même, plus l'écriture sur le portail web de la BU est collaborative, plus le travail du webmestre s'accroît, et ce contrairement à ce que l'on pourrait penser. Il lui faut alors accentuer le travail d'harmonisation entre les rédacteurs. De plus, les évolutions du web peuvent nécessiter de former ces personnels selon des besoins que le webmestre aura identifiés, sans parler des nouveaux contributeurs qu'il est nécessaire de familiariser avec les outils et surtout l'organisation de la rédaction. Aussi les compétences web ne peuvent-elles être absentes du plan de formation de la BU³⁵. Enfin, identifié comme référent sur ce domaine du portail web, il peut être amené à former lui-même parfois des contributeurs mais surtout plus largement les autres bibliothécaires qui auront eux aussi à utiliser ce portail. Il n'est donc pas rare de le voir circuler d'une section à l'autre pour présenter le portail web de la BU, a fortiori lorsqu'a été menée une refonte de celui-ci.

Comme le portail est aussi un outil de communication, dimension que nous aborderons dans la troisième partie, le webmestre se trouve souvent à travailler de concert avec le chargé de communication de la BU, si ce poste existe, ou bien directement celui de l'établissement. Il arrive même que la responsabilité de la communication de la BU et celle du portail web se confondent dans les attributions d'une seule personne. Si ce rapprochement peut se justifier pour une partie du travail que représente ce portail, il n'en demeure pas moins que la somme des deux missions rend compliqué leur bonne exécution simultanée. Dans la mesure du possible, il nous paraît donc préférable de l'éviter au maximum, d'autant plus

³⁵ H. Bouchareb, *La formation continue des personnels de bibliothèque universitaire au numérique. État des lieux et perspectives*, Mémoire d'étude, 2013.

qu'après avoir cerné le public du portail web et envisagé les personnels à mobiliser, il reste encore à décider les services que l'on souhaite y offrir aux utilisateurs.

1-3. QUELS CONTENUS PROPOSER ?

1-3.1. Promouvoir des services de la bibliothèque physique

Bien que le portail de la BU se trouve sur une interface numérique, il paraît difficilement envisageable d'en exclure des services apparentés aux collections physiques de la bibliothèque ou en rapport avec le bâtiment en lui-même. Cela est d'autant plus nécessaire que ce portail web constitue pour beaucoup d'utilisateurs un point d'accès principal à la BU et à son offre. Sur ce sujet un large consensus se dégage lorsque l'on considère les différents portails de BU en France et à travers le monde. Les réponses au questionnaire vont dans le même sens. Très peu de répondants ont estimé inutile ou peu important de proposer des informations telles que la présentation, les horaires ou encore les actualités de la bibliothèque, et ce sans parler du catalogue pour lequel l'unanimité est quasiment parfaite³⁶. Pour autant, si l'essentiel n'est pas remis en cause, des choix sont nécessaires sur la manière de privilégier, ou tout du moins de mettre en valeur certains services. Egalement, le passage sur un espace tel qu'internet permet, voire suppose des modifications notamment en ajoutant des fonctionnalités permises par les outils informatiques.

Déjà, rien que pour la localisation des BU, les portails web proposent diverses possibilités. Ainsi, la grande majorité des pages consacrées à présenter et situer une bibliothèque est accompagnée de l'insertion d'une vue satellite. Le plus souvent tirée de Google Maps, elle permet par exemple à l'utilisateur de retrouver son emplacement au sein du campus. Même, lorsqu'il s'agit d'un module implémenté dans la page et non d'une simple capture d'écran, l'internaute peut se déplacer sur cette carte, et si besoin utiliser le zoom. Enfin, il lui est possible de rebondir sur le site Google Maps et en utilisant les fonctionnalités de ce service du moteur de recherche visualiser son itinéraire jusqu'à la bibliothèque. Si cela peut paraître anecdotique pour un usager habitué, cela s'avère utile pour un autre moins familier des lieux ou un utilisateur de passage ayant repéré un document qui l'intéresse dans cette BU. Certains portails font aussi le choix de manifester visuellement le réseau de leurs sections au travers d'une carte cliquable qui renvoie à la présentation de chacune d'entre elles. Cette carte constitue même une des entrées du portail des BU de Paris Descartes³⁷. Moins précis dans la localisation, ce choix a l'avantage d'éviter le recours à des vues qui restent la propriété de Google Maps. Il est à noter d'ailleurs que des alternatives existent qui proposent elles aussi des cartes mais cette fois de façon libre : Geonames.org³⁸,

³⁶ Cf. annexe 5 question n°23 et 24.

³⁷ <http://www.bu.parisdescartes.fr/>

³⁸ <http://www.geonames.org/>

Openstreetmap.org³⁹ parmi d'autres⁴⁰. Leur principal intérêt est de proposer leurs données sans limitations juridiques pour leur réutilisation, en particulier l'impossibilité d'héberger les cartes Google Maps sur son propre serveur. Même s'il est vrai que ces limitations sont bien souvent contournées, cela complique la maîtrise de l'affichage de tels éléments en les personnalisant selon ses besoins.

Une autre information capitale pour les utilisateurs est celle des horaires d'ouverture de la bibliothèque. Sur cet aspect, nous avons observé deux manières principales de procéder pour les afficher sur le portail web de la BU. Il y a, tout d'abord, bien sûr l'affichage classique avec un texte énonçant à quelles heures selon les jours ouvre et ferme la bibliothèque, comme par exemple à la BU de Belfast⁴¹ ou celle de Cantabrie⁴². Certains SCD optent d'ailleurs pour une présentation plus collective sur l'ensemble de leur réseau avec un tableau regroupant toutes les sections avec leurs horaires respectifs, à l'image de ce que font les BU de l'Université de Valence, en Espagne⁴³. L'avantage pour l'utilisateur est alors de savoir dans quelle bibliothèque peut-il se rendre pour travailler, du moins s'il n'a pas besoin d'ouvrages particuliers. C'est aussi parfois l'occasion d'harmoniser ces horaires entre les différentes BU et d'améliorer ainsi le service offert aux usagers. En parallèle, cela participe à l'affirmation d'une identité du SCD au travers de son portail web, un élément important comme nous serons amenés à le revoir ultérieurement. Malgré tout, ces solutions restent pour le moins statique et nécessitent en plus des mises à jour fréquentes lorsque des changements temporaires ou permanents surviennent, avec tout le travail de communication auprès des utilisateurs que cela suppose, notamment dans la rubrique actualités du portail. Aussi, plusieurs établissements se sont dotés d'un affichage plus dynamique et généré chaque jour en fonction du calendrier. De cette façon, l'internaute lit d'un seul coup d'œil les horaires du jour de la ou des BU concernées, voire ceux du lendemain. Dans les BU de Toulon⁴⁴ ou de Yale⁴⁵ ils apparaissent ainsi dès la page d'accueil tandis qu'à Liverpool, c'est un calendrier complet qu'il est possible de faire défiler à partir du jour de consultation⁴⁶. Certes, la précaution de communiquer sur des modifications momentanées demeure, ne serait-ce que pour toucher les utilisateurs qui n'auraient pas prêté attention au changement de l'affichage habituel. Néanmoins, l'information passe mieux parce qu'elle gagne en clarté, ainsi que l'ont déclaré par exemple à HEC Montréal les testeurs des maquettes du nouveau portail⁴⁷. Côté équipes de la BU, cela suppose aussi moins de manipulations et corrections, une fois tout de même que le module est implanté et les horaires générés.

Mais les principaux bouleversements occasionnés par le passage aux standards actuels du web sont certainement avant tout pour le catalogue. Précisons d'emblée qu'il s'agit ici du catalogue de la BU elle-même, proposer les autres

³⁹ <http://www.openstreetmap.org/#map=5/51.500/-0.100>

⁴⁰ On trouvera une liste des solutions libres pour obtenir des cartes dans cette présentation de Mathieu Leplatre à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/makinacorp/alternatives-libres-google-maps>

⁴¹ <http://www.qub.ac.uk/directorates/InformationServices/TheLibrary/LibraryOpeningHours/>

⁴² <http://www.buc.unican.es/horarios>

⁴³ <http://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/horaris/horaris-1285867215244.html>

⁴⁴ <http://bu.univ-tln.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION>

⁴⁵ <http://web.library.yale.edu/>

⁴⁶ <http://libguides.liv.ac.uk/hours>

⁴⁷ B. Bizimana, *op. cit.*

catalogues de bibliothèque n'ayant pas paru si important dans presque la moitié des réponses recueillies sur ce point⁴⁸. De même, les enquêtes entreprises auprès d'utilisateurs montrent combien le catalogue reste, de loin, le premier service consulté sur le portail web d'une BU⁴⁹. C'est sans doute ce qui explique qu'il soit autant mis en avant, et ce dès la page d'accueil, le plus souvent au centre. Parfois, comme dans le cas du portail de Rennes II, la fenêtre de recherche tient quasiment lieu de page d'accueil, les autres éléments ayant été rejetés dans les marges⁵⁰. Pour ce qui concerne les fonctionnalités, les catalogues s'ouvrent aux nouvelles pratiques à tel point que l'on parle maintenant de catalogues 2.0⁵¹. A l'ergonomie simplifiée s'ajoute essentiellement des fonctions permettant aux usagers d'intervenir et d'enrichir les notices par leurs commentaires notamment. De même la possibilité apparaît de proposer des nuages de mots afin de relancer une recherche. Cela est particulièrement utile dans le cas où l'ouvrage désiré n'est plus disponible afin de trouver des documents relevant du même domaine ou traitant aussi du thème voulu. A côté de ces possibilités qui intéressent sans doute tous les types de bibliothèques, certaines améliorations sont davantage susceptibles de correspondre aux besoins des BU et de leurs utilisateurs. Par exemple, les notices peuvent être étoffées en comprenant la table des matières, ce qui peut aider à analyser la pertinence d'un document proposé par le catalogue au regard de l'objet de sa recherche. Certaines BU proposent même à leurs utilisateurs de télécharger une barre de recherche dans leur catalogue, sous forme de widget le plus souvent, afin qu'ils puissent trouver les références dont ils ont besoin sans passer forcément par le portail web de la BU. Cela ne peut qu'apporter une aide aux utilisateurs sans remettre en cause l'existence de ce portail qui offre par ailleurs bien d'autres fonctionnalités.

1-3.2. Mettre en avant l'offre numérique

Dans le choix des services à proposer sur le portail web de la BU, les services en ligne paraissent de fait inévitables. Ils sont même la spécificité d'un tel dispositif puisque appartenant eux aussi aux éléments numériques développés dans le monde des bibliothèques. Au-delà d'être la plateforme par laquelle ces fonctionnalités plus ou moins récentes sont disponibles, ce portail web constitue aussi le principal canal de promotion de tout ce qui complète l'offre documentaire papier et les autres ressources de la bibliothèque physique. En un sens, le portail traduit la mise en place d'une bibliothèque virtuelle complémentaire de la première. Si elle peut reprendre comme nous venons de le voir certains de ses services, elle prolonge aussi avec ses fonctionnalités numériques qu'il convient également de choisir avec soin.

Le meilleur exemple de cette synergie entre services physiques et numériques est incarné par les expositions virtuelles que présentent certains portails de BU. En effet, dans bon nombre de cas, celles-ci ne sont que la reprise sur le portail d'animations déjà présentées entre les murs de la bibliothèque. D'autres sont, en

⁴⁸ Cf. annexe 5 question n°23.

⁴⁹ B. Bizimana, *op. cit.*

⁵⁰ <http://catalogue.bu.univ-rennes2.fr/>

⁵¹ T. Chaimbault, *Des bibliothèques sur le web*, présentation de 2008 disponible sur Slideshare : <http://fr.slideshare.net/Faerim/option-dcb18>.

revanche, créées à destination d'une diffusion uniquement numérique sur internet, notamment lorsqu'il s'agit de valoriser des fonds dont tout ou partie a été numérisé. Deux cas sont d'ailleurs à distinguer qui ne donnent pas lieu à la même intégration sur le portail web. D'une part, il y a les expositions événementielles qui relèvent davantage de l'action culturelle de la BU. Temporaires, tout du moins si elles ont été présentées dans la bibliothèque, elles apparaissent alors dans la rubrique dévolue aux actualités où le renouvellement des informations est plus fréquent. Aussi ces expositions peuvent-elles disparaître du portail web, à moins qu'un espace soit prévu comme dépôt des anciennes manifestations, une manière de conserver sur internet une trace des actions passées entreprises. La BU de l'Université de Navarre fait ainsi la distinction sur son portail entre les expositions faites à la bibliothèque et celles présentées sur le web⁵². D'autre part, il y a tout ce qui touche à la valorisation de documents numérisés, à partir du moment où la BU s'est lancée dans une telle entreprise en raison de fonds jugés suffisants, comme entre autres celles de Cambridge qui ont créé un site dédié⁵³. Si nous reparlerons des problématiques et surtout de l'intérêt d'une telle offre sur un portail de BU plus tard, il apparaît d'ores et déjà que les outils informatiques ne manquent pas pour permettre à l'utilisateur de consulter ces documents le mieux possible : visionneuse ou feuilleteuse, loupe pour ne citer que les plus fréquents. C'est enfin un domaine où un travail éditorial effectué par les bibliothécaires paraît autant évident que nécessaire, à commencer par le choix des documents, et contribue à valoriser le portail web lui-même. Les responsables l'ont bien compris comme le montrent leurs réponses : une majorité d'entre eux considèrent que c'est un des services à proposer aux utilisateurs du portail de la BU⁵⁴.

Leur avis est encore moins divisé sur l'intérêt de développer pour ces utilisateurs des moyens de contacter les bibliothécaires⁵⁵. Les formulaires de contact sont ainsi généralisés sur les portails que nous avons pu examiner. Qu'ils se trouvent dès la page d'accueil ou dans une rubrique particulière, souvent celle dite des services, il y a toujours une possibilité de poser une question, de suggérer un achat entre autres. Même, bien souvent, le lien vers un tel formulaire se situe dans le bandeau supérieur ou inférieur afin d'être disponible à tout moment pour l'utilisateur, et ce d'autant plus qu'il peut servir à différents types de questions ou requêtes. Par ailleurs, des formes renouvelées apparaissent comme ces fenêtres de *chat*, sur lesquelles nous reviendrons dans la troisième partie. À côté du contact classique, des services de questions/réponses se mettent en place. On se situe alors davantage dans un réseau de coopération entre plusieurs bibliothèques qu'au niveau d'une seule BU. Ruedesfacs.fr en est un exemple représentatif⁵⁶. L'association de plusieurs établissements d'Ile-de-France lui permet de disposer de bibliothécaires compétents dans tous les domaines disciplinaires identifiés, et par là même de réduire la charge de travail pour chaque BU d'assurer un tel service. En plus, répondre ainsi directement aux questions sur des contenus envoyés par des utilisateurs contribue à améliorer le positionnement de chacune des BU participantes et de leur portail web puisqu'elles se placent sur le terrain d'une élaboration collaborative des savoirs qu'incarne pour le meilleur comme pour le

⁵² <http://www.unav.edu/web/biblioteca/conocenos/exposiciones>

⁵³ <http://cudl.lib.cam.ac.uk/>

⁵⁴ Cf. annexe 5 question n°23.

⁵⁵ Cf. annexe 5 question n°23.

⁵⁶ <http://www.ruedesfacs.fr/>

pire Wikipédia notamment. De cette façon, les portails de BU participent aussi à l'offre de formation des usagers des bibliothèques, les réponses précédentes étant archivées pour servir à d'autres. Mais plus que la formation, c'est surtout l'autoformation que ces mêmes portails web de BU contribuent à soutenir en proposant des espaces dédiés où l'utilisateur trouvera vidéos, animations, tutoriels et autres pas-à-pas pour l'aider dans ses pratiques de recherche documentaire, en plus du mode d'emploi du portail. Nous reviendrons plus tard sur cet aspect dont l'importance ne semble pas particulièrement vive, au vu des réponses à notre questionnaire⁵⁷.

Mais il est vrai que le cœur du portail web d'une BU consiste avant tout à proposer l'accès aux ressources électroniques acquises par la bibliothèque. A ce sujet, le consensus est le plus large : c'est un service de première importance⁵⁸. Si des différences existent en raison des abonnements contractés ou non par chaque BU, la principale distinction vient de l'outil mis en place pour accéder à ces ressources. En effet, l'arrivée des outils de découverte (*discovery tools* en anglais) a permis de dépasser le stade de la liste alphabétique des revues en ligne, de type AtoZ d'Ebsco. Il n'est plus nécessaire à l'utilisateur de connaître le nom de la publication qui l'intéresse puisque ces outils sont capables de faire une recherche à partir de termes plus généraux : un sujet ou un auteur par exemple. Pour l'utilisateur, c'est une recherche comme il a l'habitude d'en faire sur son moteur de recherche préféré. Même sur le portail de la BU il reste en terrain connu, du moins au niveau de la marche à suivre pour obtenir des résultats. Ce portail correspond dès lors à des standards familiers du web, d'où sans doute la volonté pour les bibliothèques ayant fait ce choix de mettre cet outil en avant dès la page d'accueil. A plus forte raison, lorsque le catalogue a été intégré à la base du *discovery tool*, ce dernier devient le principal point d'entrée pour les ressources documentaires de la BU, papier et électronique confondus. A l'étranger, ce type de dispositif apparaît de plus en plus. Il est ainsi disponible par exemple sur les portails des BU des Universités de Liège, du Québec ou bien d'Harvard pour Primo⁵⁹, mais aussi de l'Université de Yale, la Complutense de Madrid ou de Dublin pour Summon⁶⁰. En France le mouvement semble moins net⁶¹. En raison des limites de l'outil, notamment en termes de bases interrogées et de disciplines couvertes, certaines bibliothèques conservent les usages de la liste alphabétique. D'autres enfin tentent une voie médiane en réunissant en un seul endroit les outils de recherche spécifique à chaque type de document, et ce là aussi le plus souvent sur la page d'accueil. La combinaison d'outils meilleurs dans leur domaine respectif doit alors permettre de compenser l'absence d'un dispositif unique de recherche. Par ailleurs, afin d'aider l'utilisateur à avoir une meilleure maîtrise de l'offre documentaire de sa BU, nombre de portails proposent des sélections de ressources, souvent par disciplines. De cette manière lui sont signalés les revues, les bases de données ou encore les collections dans lesquelles il pourrait notamment trouver des compléments aux cours qu'il suit, sans qu'il ait besoin de chercher quelque chose de précis au préalable. Nous reviendrons sur ce type d'initiatives et tout le bénéfice

⁵⁷ Cf. annexe 5 question n°23.

⁵⁸ Cf. annexe 5 question n°23.

⁵⁹ Bibliothèques de l'Université de Liège : <http://www.libnet.ulg.ac.be/> ; Université du Québec à Outaouais : <http://biblio.uqo.ca/> ; Université d'Harvard : <http://library.harvard.edu/>

⁶⁰ Bibliothèques de l'Université de Yale : <http://web.library.yale.edu/> ; Université Complutense de Madrid : <http://biblioteca.ucm.es/> ; Université de Dublin : <http://www.dcu.ie/library/index.shtml>

⁶¹ Nous n'en n'avons relevé qu'une dizaine, universités et grands établissements français confondus.

à en tirer pour le portail web d'une BU sur lequel sont ainsi présentés bien plus que de simples informations sorties du guide du lecteur.

1-3.3. Des services avant tout

Lorsque nous avons demandé aux responsables des portails de BU s'il leur semblait important que le guide du lecteur y figure, leurs réponses se sont avérées sans doute les plus partagées de toute cette série de question portant sur les services et informations à proposer. De notre point de vue, il peut être utile que ce guide du lecteur soit disponible au moins en téléchargement afin que l'utilisateur qui le souhaite puisse en prendre connaissance, ne serait-ce qu'avant de venir à la bibliothèque où il pourra lui être fourni. La question n'est, en réalité, pas tant de savoir si l'on propose le guide du lecteur en lui-même, comme nous avons pu le retrouver d'ailleurs sur plusieurs portails de BU. Le véritable enjeu est d'avoir conscience qu'un portail web ne saurait se limiter à la stricte mise en ligne du contenu du guide du lecteur, et ce même avec les pages les plus réussies graphiquement.

L'exemple des prêts et prolongations est à cet égard très parlant. Le guide du lecteur présente les conditions et la durée autorisée pendant laquelle l'utilisateur peut emprunter des documents. Il lui est également rappelé qu'il a la possibilité de prolonger un emprunt avant son terme. Ces informations sont généralement aussi précisées sur le portail web de la BU, au cas où un usager chercherait une telle information. Cependant, ne nous paraîtrait-il pas étrange que l'on s'en tienne là sur le net ? Puisque l'on a accès au catalogue de la bibliothèque, ne serait-il pas possible d'accéder à son compte lecteur ? Bien sûr cela semble aujourd'hui quelque chose d'habituel de pouvoir effectuer ses opérations de prêt et de prolongation depuis le portail web, via son compte lecteur auquel on accède après s'être authentifié. Néanmoins, l'idée sous-jacente est là : plus que des informations, un portail web de BU se doit de proposer avant tout des services.

De plus, les évolutions d'internet et des pratiques conduisent à une demande de renouvellement fréquent. Ainsi, les sites de commerce en ligne développent régulièrement de nouvelles fonctionnalités pour attirer un potentiel client mais aussi éviter que ses habitués ne partent à la concurrence. Pour les BU il n'est sans doute pas question de proposer chaque jour un service nouveau. Malgré tout, les bibliothèques sont bien, elles aussi, en concurrence, et à plus forte raison les BU comme l'ont rappelé dans leur article du Bbf, en 2012, Violaine Appel et Lyette Lacôte-Gabrysiak⁶². Elles signalaient même une double concurrence contre l'université, sur laquelle nous reviendrons, mais encore contre les principaux acteurs présents sur internet. Face à des réservoirs d'informations aux capacités bien supérieures à celles des BU, il faut à ces dernières se démarquer au travers justement des services qu'elles proposent sur leur portail. Les auteurs en appellent surtout à un changement d'une « logique de *pull* » à « une logique de *push* », c'est-à-dire de dépasser la seule recherche d'information pour l'apporter directement à l'utilisateur, tout en prévenant :

« Et même ainsi, il faut convaincre d'aller voir, d'essayer, convaincre que c'est mieux que ce que l'on peut trouver sans efforts. Il faut attirer l'attention,

⁶² V. Appel et L. Lacôte-Gabrysiak, « Bibliothèques universitaires et concurrence ou comment la communication devrait venir aux bibliothèques », *BBF*, 2012, n° 4, p. 44-48.

susciter l'intérêt, provoquer le désir et, enfin, pousser à l'action. Il faut communiquer et non plus transmettre de l'information. »⁶³

L'intérêt de bien connaître le public de la BU et d'identifier avec précision la cible de son portail web est ici confirmé. En effet, c'est là le meilleur moyen de pouvoir adapter les services proposés en fonction d'une demande expressément formulée mais aussi, et peut-être surtout, de devancer une telle demande en accompagnant les usages émergents sur internet. Nous le redirons s'agissant de l'ergonomie mais les utilisateurs du portail de la BU acquièrent de nouvelles pratiques sur d'autres sites web, et ce bien loin le plus souvent du monde des bibliothèques. Cela signifie qu'il faut garder à l'esprit le caractère évolutif d'un portail web et des contraintes que cela engendre pour les équipes mobilisées. Conserver une certaine souplesse s'avère utile et peut influencer par ailleurs sur le choix du CMS pour le créer et sans doute le compléter au fur et à mesure des développements. Par conséquent, tout ceci nous semble davantage plaider en faveur d'un portail web de la BU indépendant de celui de l'établissement, université ou grande école. Notamment, sa gestion et ses mises à jour sont facilitées puisque réalisées directement par la BU, ou éventuellement externalisées, comme nous le reverrons plus tard. Pour preuve, nous n'avons pas trouvé d'outil de découverte sur les portails de BU réduits à quelques pages sur le site web de leur établissement. Or, cet exemple de nouveau service est largement dû à l'influence prise par un moteur de recherche et la volonté d'obtenir un équivalent pour les bibliothèques et leurs utilisateurs d'une recherche à la Google dont ils étaient davantage familiers. Il arrive donc que les usages de cet internet dans lequel il se situe pénètre le portail web de la BU.

C'est dire l'importance pour ces bibliothèques universitaires de définir leur but et de connaître leurs moyens lorsqu'elles se lancent dans un tel projet. Fortes de cette réflexion préalable, elles sont alors mieux à même de se positionner face aux problèmes liés à un média tel que le web et de s'y référer au moment de choisir les solutions techniques à privilégier parmi le vaste éventail des possibles.

⁶³ *Ibid.*, p.45.

2- UN MOT D'ORDRE : EDITORIALISER

La création d'un portail par une BU suppose que celle-ci se familiarise au préalable avec les standards d'internet et qu'elle en reprenne les codes. Sans aller jusqu'à un audit ergonomique, il est utile néanmoins de suivre les recommandations et référentiels dans le domaine de l'écriture web, quitte même à s'inspirer d'exemples loin du monde des bibliothèques. De cette façon, la BU est en mesure de choisir l'outil technique le plus adapté à ses besoins dans une offre pléthorique et pas forcément spécialisée, ni conçue selon les mêmes enjeux. Surtout, dans un contexte et un espace numérique concurrentiel, nous étudierons comment la BU peut renforcer sa visibilité au travers de son portail web.

2-1. ERGONOMIE ET ACCESSIBILITE

2-1.1. L'impératif de la simplicité

En concevant un portail web, toute BU est prise par la tentation de tout y mettre. Informations, services et fonctionnalités diverses s'accumulent sur des pages de plus en plus longues. Malheureusement de cette profusion naît bien souvent une grande confusion. Il est alors d'autant plus difficile de proposer des rubriques cohérentes au sein desquelles répartir l'ensemble de l'offre mise en ligne. Pourtant, dans son rappel des douze règles de l'ergonomie web, Amélie Boucher, comme bon nombre d'autres spécialistes de la question, insiste sur le premier principe à appliquer : le site comme les pages doivent être claires à la lecture⁶⁴.

Tout d'abord, il convient d'éviter un trop-plein d'informations en réduisant la quantité d'informations que l'on souhaite présenter. Nous le redirons plus loin mais il est nécessaire de comprendre qu'un portail web est aussi une œuvre éditoriale qui suppose donc des choix dans les contenus mis en ligne. Même, dans ce que l'on retient finalement, il est utile de distinguer ce sur quoi l'on souhaite mettre davantage l'accent. De cette façon, on réserve le reste pour des pages secondaires que l'utilisateur ne découvrira qu'un peu plus loin dans sa navigation. Afin de bien marquer les distinctions, il est possible de jouer sur l'affichage des différents items. Les éléments visuels attirent plus l'attention de l'utilisateur. A ce niveau-là également la mesure est de mise car présentes en trop grand nombre, les images augmentent la « charge informationnelle »⁶⁵ à assimiler par l'internaute. Toutes ces préconisations sont largement reprises dans des référentiels existant auxquels un webmestre peut se reporter. Le problème vient d'ailleurs surtout d'une grande ignorance de ces normes. Dans les réponses à notre questionnaire, il y a par exemple autant de personnes qui connaissent la Charte ergonomique des sites

⁶⁴ A. Boucher, *op. cit.*, p.95-111.

⁶⁵ *Ibid.*, p.103.

internet publics, établie en 2008⁶⁶, que de responsables indiquant ne pas savoir à quoi correspondent aucun des référentiels énoncés⁶⁷. Un travail de formation, ou tout du moins de sensibilisation serait le bienvenu, d'autant que certains de leurs principes permettraient de gagner du temps lors de l'élaboration du portail web d'une BU.

Cela serait également utile pour ce qui touche à l'établissement du plan du site car y disposer les rubriques peut s'avérer délicat faute de connaître quelques principes. D'une part, le nombre même de ces rubriques doit rester limité à quatre ou cinq, sept restant un maximum selon la Charte ergonomique⁶⁸. D'autre part, il est préférable de s'assurer que le périmètre respectif de chacune d'entre elles est suffisamment clair. Pour ce faire, et même en amont, il est très utile de recourir à un test utilisateur appelé le tri de cartes⁶⁹. Il s'agit de présenter à un testeur l'ensemble des contenus proposés sur le portail de la BU, chacun étant matérialisé par une carte. On lui demande alors de regrouper celles qui, selon lui, vont ensemble. Après plusieurs tests se dégagent des constantes que l'on peut reprendre comme rubriques. Au passage, ce tri de cartes s'avère également utile dans le choix des informations à présenter si l'on offre la possibilité au testeur d'écarter les contenus qu'il juge ne pas avoir leur place sur le futur portail web. Ultime atout de ce type de test, on peut inviter l'utilisateur à indiquer ceux qu'il considère comme devant apparaître dès la page d'accueil. C'est alors une partie du travail de conception de cette entrée, ô combien stratégique pour un portail de BU, qui s'en trouve grandement facilitée. Dans le domaine de l'ergonomie web aussi, recueillir l'avis des utilisateurs est une démarche à généraliser.

Si nous avons parlé jusqu'ici de l'importance de simplifier les informations et l'organisation des pages, et ce selon des chartes que nous évoquerons plus loin, il ne faudrait pas en conclure que cela suppose un chemin unique pour chaque type de recherche par exemple. Au contraire, une règle de l'ergonomie web est justement de prévoir les erreurs toujours possibles de l'utilisateur. Certes cela signifie dans un premier temps que l'on veille à clarifier les formulaires et notamment les informations à y saisir, comme par exemple les identifiants à entrer pour se connecter à son compte lecteur. Mais, dans le même temps, cela veut dire aussi permettre à l'utilisateur d'accéder de différentes façons au même service. L'idée est ici encore une fois que l'utilisateur trouve rapidement ce qu'il cherchait⁷⁰. Pour ce faire, il faut qu'il puisse prendre toutes les libertés qu'il souhaite, quitte à rebondir entre deux pages du portail *a priori* sans rapport, tout du moins du point de vue de la BU. C'est ce qui rend la tâche de concevoir une arborescence particulièrement complexe. Par ailleurs, comme nous le reverrons dans un troisième temps, cela plaide également en faveur d'une dissémination des contenus de la BU bien au-delà des limites du portail web institutionnel.

Après avoir considéré la meilleure façon d'agencer les pages du portail web d'une BU, il est nécessaire de s'intéresser à la question délicate de la terminologie employée. Tout le paradoxe est là : le portail est construit par des professionnels

⁶⁶ Elaborée en 2008 sous l'égide du Ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, cette Charte définit un ensemble de règles ergonomiques communes à toutes les interfaces des sites publics dans le respect des standards du World Wide Web Consortium, d'interopérabilité, d'accessibilité et de sécurité.

⁶⁷ Cf. annexe 5 question n°34.

⁶⁸ <http://references.modernisation.gouv.fr/charte-internet-de-letat>

⁶⁹ A. Boucher, *op. cit.*, p.277-294

⁷⁰ *Ibid.*, p.158-163.

qui tendent à employer un langage de professionnel dont toutes les subtilités ne sont pas toujours aisées à saisir pour les usagers non-initiés. On nous répondra que la formation est là pour lever les malentendus. Mais aucune formation n'est parfois permise, ou alors une rapide présentation du site et des fonctionnalités qu'ils proposent, comme nous le reverrons plus tard. C'est une des facettes de cet impératif de simplicité qui régit le monde de l'Internet. Mais au-delà, on retrouve ici encore des problématiques bien connues en bibliothèque et en particulier celles du signalement des ressources, auxquelles s'ajoutent ici les services proposés. En effet, si une ressource mal affichée n'est que peu consultée, de même, des « fonds particuliers » ne permettent pas de se faire une idée précise de ce qui est contenu sous ce titre sibyllin.

Ce constat n'est bien sûr pas nouveau et les bibliothécaires en sont déjà conscients. Aussi certains établissements tentent-ils de simplifier les dénominations. Puisque l'on est sur Internet afin de permettre à la BU d'aller au-devant de ses utilisateurs, il convient également d'en adopter les codes ainsi que le vocabulaire. C'est tout l'intérêt dès lors de tests utilisateurs en amont de la mise en ligne du nouveau portail, notamment du tri de cartes, que de permettre d'éviter toute ambiguïté. En effet, en plus des regroupements qu'il effectue, on peut demander au testeur d'indiquer les contenus dont le nom ne lui paraît pas clair, et de proposer alors une autre dénomination. Cela permet ainsi de découvrir ce que les utilisateurs mettent derrière certains vocables par trop bibliothéconomiques et de disposer d'alternatives plus compréhensibles pour les remplacer.

Comparer les portails de bibliothèques avec les sites internet que tout un chacun consulte est, sur ce chapitre, très éclairant. Si nous avons pu recevoir des formations sur le fonctionnement et le maniement de l'outil Internet, rares sont les formations à la maîtrise de tel ou tel site. Nous pouvons ainsi passer d'un site marchand à un autre sans repartir au début. Nous sommes familiers des dénominations qui apparaissent : votre panier, mon compte ou une barre de recherche pour ne citer que quelques exemples. C'est là un des éléments fondateurs de l'ergonomie web à considérer dans la conception du portail de la BU : un site doit capitaliser sur l'apprentissage accumulé par l'internaute à force de navigation sur différents sites. C'est aussi pour cela qu'il est utile qu'un portail de BU soit conçu selon les conventions communément admises du web. L'utilisateur n'en sera que plus vite autonome et n'aura pas besoin de chercher une fonctionnalité comme la connexion à son compte lecteur qu'il a l'habitude de trouver en haut en droite sur de nombreux sites marchands. L'enjeu final de satisfaire au mieux les attentes de l'utilisateur du portail de la BU commande ce soin porté autant à son organisation qu'aux termes employés, le risque étant sinon d'en faire une construction intellectuelle inaccessible pour le public que l'on entend pourtant aider.

2-1.2. Être accessible à tous

L'élaboration d'un site internet doit également tenir compte d'un certain nombre de recommandations concernant l'accessibilité. Le W3C rappelle en effet qu'une des préoccupations en la matière est d'offrir la possibilité aux personnes souffrant de handicaps, quelle que soit leur nature, d'accéder aux contenus de tout site internet. C'est à cette fin que l'organisme a produit son *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Suivant les dernières évolutions du web, une

nouvelle série de règles a été édictée le 11 décembre 2008, disponible dans une traduction française agréée depuis le 25 juin 2009⁷¹. Le document s'articule autour de quatre principes fondamentaux pour définir cette accessibilité : rendre le web perceptible, utilisable, compréhensible et robuste. De ces quatre principes découlent une série de règles plus ou moins contraignantes qu'il convient de prendre en compte dès l'étape de la conception d'un portail web.

Permettre à l'utilisateur de percevoir non seulement l'information présentée mais aussi tous les éléments de sa mise en forme influe ainsi sur l'interface à adopter. En effet, le W3C demande que pour tout contenu non textuel soit proposé un équivalent textuel, de même que le contenu de tout média présenté (enregistrement audio ou vidéo) soit disponible sous une forme adaptée aux différentes formes de handicaps : sous-titres, audio-description, interprétation en langue des signes. Si cela suppose donc des contenus supplémentaires à créer et des compétences à mobiliser, le plus souvent en externe, il paraît plus profitable de réfléchir à cette question, en amont, et de considérer aussi la pertinence d'ajouter ou non tel média à l'aune de ces recommandations. En parallèle, ce sont les caractéristiques du texte affiché comme de l'arrière-plan qui nécessitent aussi un examen attentif. Le rapport de contraste recommandé entre les deux est ainsi de 4,5:1⁷². Quant au texte lui-même, un zoom jusqu'à 200 % doit être proposé. Certains portails, comme celui du SCD de Bourgogne, proposent un outil pour modifier l'affichage⁷³. Pour les autres, un lien intitulé Accessibilité renvoie plutôt vers une page présentant les services de l'établissement universitaire et les dispositifs d'accompagnement proposés⁷⁴. De fait, les bibliothèques, comme d'autres sites internet, s'en remettent au matériel adapté dont disposent les utilisateurs concernés (agrandisseur, synthèse vocale entre autres). Si cette solution fonctionne dès lors qu'ils utilisent leur matériel personnel, la question se pose sur les postes publics des bibliothèques, à moins que des places adaptées soit disponibles avec les outils nécessaires.

Pourtant, loin de n'être des efforts consentis apparemment qu'à destination première des publics handicapés, cela bénéficie en réalité à l'ensemble des utilisateurs comme le rappelle d'ailleurs le W3C lui-même dès son introduction :

« Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 définissent la façon de rendre les contenus Web plus accessibles aux personnes en situation de handicap. (...) Ces règles rendent également les contenus Web plus utilisables par les individus dont les capacités changent en raison du vieillissement et améliorent souvent l'utilisabilité pour l'ensemble des utilisateurs. »⁷⁵

Le deuxième principe est à cet égard la meilleure illustration puisqu'il rappelle l'importance qu'un site soit utilisable par tout utilisateur, et en particulier que celui-ci puisse disposer d'éléments lui permettant de se situer à tout moment sur le site et de faciliter sa navigation. Or, on a vu combien une ergonomie la plus

⁷¹ <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

⁷² Le rapport de contraste se calcule avec la formule : $\frac{(L1 + 0,05)}{(L2 + 0,05)}$, où L1 est la luminosité relative (comprise entre 0 pour le noir le plus foncé et 1 pour le blanc le plus clair) de la couleur la plus claire et L2 est la luminosité relative de la couleur la plus sombre. » Ce rapport de contraste peut varier de 1 à 21 communément écrit 1:1, 1 pour 1, à 21:1, 21 pour 1).

⁷³ http://scd.u-bourgogne.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=general_portal.xml

⁷⁴ Bibliothèques de l'université de Cambridge, Bibliothèque Diderot de l'ENS Lyon (<http://www.ens-lyon.eu/politique-d-accessibilite-78863.kjsp?STNAV=&RUBNAV=&RH=>)

⁷⁵ <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/>

simple possible est profitable pour tous les utilisateurs, et pas seulement les handicapés. Et que dire du troisième principe qui veut qu'un site soit compréhensible ? Les résultats des enquêtes Libqual et autres tests utilisateurs, sur lesquels on reviendra, montrent bien souvent que des efforts sont encore à fournir dans le domaine. Il en va de même pour le dernier principe d'un contenu suffisamment robuste aux yeux du W3C pour « être interprété de manière fiable par une large variété d'agents utilisateurs »⁷⁶.

Suivre ces recommandations permet d'afficher sur son site l'un des logos prévus par le W3C et signalant la plus ou moins grande accessibilité des pages web. Toutefois, aucun contrôle extérieur n'est nécessaire et l'appréciation est laissée au responsable du site lui-même. Dans le cas des bibliothèques universitaires, il peut être intéressant de demander un effort dans ce domaine au prestataire retenu, et ce en le formalisant contractuellement comme de sa responsabilité. En France, l'association BrailleNet a élaboré un label Accessiweb. L'intérêt de celui-ci est d'être délivré par l'association uniquement après un contrôle effectué du site internet, et ce en correspondance avec les principes du WCAG. C'est donc une démarche complémentaire que les portails de BU gagneraient à développer afin de toucher un public spécifique mais dont les bénéficiaires profiteront à l'ensemble des usagers.

A ces quatre principes viennent s'ajouter des considérations éminemment plus techniques mais tout aussi déterminantes pour l'accès aux informations du portail, à savoir tout ce qui concerne la comptabilité des contenus mis en ligne et des interfaces choisis avec la quasi-totalité des systèmes d'exploitation et navigateurs potentiellement utilisés par les visiteurs du site. Or, il n'est pas rare, faute d'une mise à jour récente, d'être soi-même empêché et de se voir refuser l'accès à des contenus. Si les équipes qui développent les portails sont conscientes de cet impératif, en interne comme en externe, il est difficile malgré tout de parer aux problèmes éventuels du fait de versions ou de logiciels futurs, d'où l'importance d'assurer la maintenance du site. Dans le même temps, cela n'empêche pas non plus d'utiliser des langages techniques connus pour occasionner ce genre de problèmes comme le Flash ou le Java, très prisés pour animer visuellement le portail de la BU, en particulier sur la page d'accueil. Tout utilisateur est alors susceptible de ne pas disposer du dernier plug-in ou de la dernière version de l'outil. De fait, l'information devient potentiellement inaccessible quand ce n'est pas la conséquence de désaccords commerciaux entre sociétés informatiques comme par exemple les terminaux mobiles d'Apple qui ne lisent pas le format Flash.

2-1.3. Répondre à une plus grande mobilité des usagers

Le développement de nouveaux équipements qui se répandent dans la population française interroge aussi la conception d'un portail web qui soit le plus adapté à différentes tailles d'écran. Au vu des chiffres, la dizaine de pouces d'une diagonale d'écran d'ordinateur n'est plus la règle mais une minorité, voire à terme peut-être une exception : 15 millions de smartphones et 6 millions de tablettes ont été vendus en 2013 contre seulement 4,2 millions d'ordinateurs portables⁷⁷. De

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ Chiffres Gfk et Gartner de mai 2013 (estimations).

plus, le trafic internet via les mobiles atteint maintenant près de 8,3 % avec notamment 72 % des mobinautes qui consultent quotidiennement l'internet mobile⁷⁸.

Ces nouvelles habitudes de consultation des flux de données sont aujourd'hui plutôt bien gérées par les sites marchands notamment qui proposent applications ou version mobile de leur plateforme comme les sites de la Fnac et d'Allociné pour ne citer que deux exemples parmi tant d'autres⁷⁹. Pour les bibliothèques universitaires c'est une nouvelle donnée à prendre en compte. Il convient d'ailleurs de signaler que certaines se sont d'ores et déjà emparées de cette question et proposent à leurs lecteurs des solutions adaptées à des écrans toujours plus petits. Parmi l'échantillon des réponses au questionnaire, 5 établissements ont ainsi développé une version de leur portail via une application pour smartphone et/ou tablette, auxquels s'ajoutent un nombre similaire parmi ceux qui n'ont pas répondu⁸⁰. Les SCD de Bordeaux III ou Rennes II font partie en France des précurseurs qui proposent à leurs utilisateurs une telle interface mobile⁸¹. Toutefois, dans le cas d'une application dédiée, l'offre de services est plus restreinte que sur le portail web en lui-même et se concentre notamment sur l'accès au catalogue et au compte lecteur ainsi qu'aux informations pratiques sur les bibliothèques. De cette façon, il s'agit de répondre à un usage nomade des services les plus demandés. L'exemple type est l'étudiant qui, pendant son trajet, souhaiterait savoir où trouver tel ouvrage recommandé par un enseignant : l'application lui permet de savoir dans laquelle des bibliothèques du campus il doit se rendre pour pouvoir l'emprunter. C'est dire, une fois encore, la nécessité de réfléchir aux informations et services que l'on souhaite proposer par ce biais.

De plus, la création d'une telle application représente un coût en temps de développement et de maintenance sans parler des financements nécessaires. En effet, la possibilité ou non de disposer de personnels pour assurer la création de l'application a des implications directes sur le coût d'une telle interface car, de leur côté, les fournisseurs de logiciels de gestion du portail web ont bien compris l'intérêt de proposer une offre complémentaire et couple leur outil d'un module pour les supports mobiles, le tout moyennant une dizaine de milliers d'euros supplémentaires⁸². Qu'elle soit créée en interne ou externalisée, l'application relève d'un choix de la politique d'établissement.

Pour autant, doubler le portail web par une interface simplifiée à l'extrême n'est pas forcément la meilleure solution puisque l'application n'est finalement qu'une plateforme supplémentaire liée à un support particulier et repose les questions de comptabilité avec les différents systèmes d'exploitation des smartphones (iOS d'Apple ou Android de Google pour ne citer que les deux principaux). L'évolution des terminaux pourrait tout aussi bien la rendre caduque d'ici quelques années. Surtout, cela signifie une réflexion par type de supports qu'il convient de dépasser. C'est en cela que l'émergence du *responsive design* paraît une évolution plus appropriée et plus pérenne. En effet, derrière ces deux mots se déploie un nouveau paradigme pour l'ergonomie web, et plus

⁷⁸ Source Médiamétrie, février 2013.

⁷⁹ Pour la FNAC, on les retrouve à l'adresse <http://www4.fnac.com/Guides/Telephonie/applis-mobile/default.aspx>. Pour Allociné, elles sont visibles <http://www.allocine.fr/service/mobile/>

⁸⁰ Cf. annexe 5 question n°33.

⁸¹ Lien vers l'application mobile de Bordeaux III : <http://scd.u-bordeaux3.fr/m/>

⁸² A titre d'exemple, on peut citer le module MobiLitté proposé par Archimed en complément de son outil CMS Ermès. <http://www.archimed.fr/?p=1222>

généralement l'écriture web : rendre le contenu adaptable à tout type de contenant. Dès lors, la taille du support importe peu puisque le portail peut s'afficher aussi bien sur un écran d'ordinateur que sur une tablette ou un smartphone, voire tout autre équipement prochainement disponible.

Les avantages pour les bibliothèques universitaires sont de plusieurs ordres. D'une part, cela signifie se concentrer sur les contenus proposés et non sur le support qu'aura choisi l'utilisateur pour les consulter. D'autre part, les logiciels, libres ou propriétaires, intègrent pour la plupart cette fonctionnalité, tout du moins dans leurs versions récentes : aucun investissement financier supplémentaire n'est alors requis.

Les BU françaises sont encore peu nombreuses à proposer une interface conçue sur ce principe, contrairement au monde anglo-saxon où les portails de bibliothèques sont bien plus nombreux à suivre ce nouveau standard. Au vu des réponses recueillies, la prise de conscience est réelle et le mouvement amorcé avec des développements proches envisagés. La mise en place de formations à partir des retours d'expériences d'établissements y est sans doute pour beaucoup, à l'image du stage sur le *responsive design* récemment animé par Julien Sicot de Rennes II à l'Enssib⁸³. Le principal enseignement à suivre est celui déjà rappelé plus haut de la nécessaire simplicité de l'architecture du portail. Cela ne pourra que faciliter l'adaptabilité du portail à s'afficher sur des supports plus ou moins réduits et répondre bien mieux qu'un web qui serait conçu dans une version strictement mobile ainsi que le rappelle Stephen Hay :

« There is no mobile web. There is only The Web, which we view in different ways »⁸⁴

2-2. SOLUTIONS PROPRIÉTAIRES, SOLUTIONS LIBRES ?

Construire ou refaire un portail web suppose très vite de poser la question du logiciel de type CMS que l'on retient. Chargé de gérer les contenus et les accès, il s'agit de la brique principale à laquelle pourront s'ajouter ensuite d'autres modules. C'est dire l'importance de ce choix, d'autant plus que des problématiques de comptabilité entre CMS et SIGB notamment peuvent impacter le développement du portail. Deux voies s'offrent aux BU en la matière : les logiciels propriétaires ou les logiciels libres. S'il ne peut être question ici de réaliser une sorte de banc d'essai comparatif de toutes les solutions actuellement sur le marché, les fonctionnalités proposées ne sont en réalité à considérer que dans un second temps. Il est préférable au contraire de prendre d'abord en compte les moyens dont on dispose et les services que l'on souhaite mettre en place. C'est pourquoi nous avons choisi de présenter ici des critères pour choisir au mieux entre ces deux grands types d'offres, en s'appuyant notamment sur les retours d'expériences recueillis au travers du questionnaire et des entretiens.

⁸³ J. Sicot, *Ergonomie web et mobile*, stage organisé à l'Enssib, 09/2013. <http://fr.slideshare.net/jsicot/ergonomie-web-et-mobile-en-bibliothque>

⁸⁴ S. Hay, « Responsive Design Workflow Workshop in Berlin », billet du blog *The Haystack*, 26/10/2013. <http://www.the-haystack.com/author/stephenhay/> (« Il n'y a pas d'internet mobile. Il n'y a qu'un seul Internet que nous voyons de différentes manières »)

2-2.1. Les intérêts des solutions propriétaires

Les mêmes sociétés qui proposent des SIGB aux bibliothèques ont souvent développé aussi des solutions de type CMS ou plus évoluées pour créer puis gérer leur portail web. Comme pour tout logiciel propriétaire l'établissement acquiert une licence d'utilisation du produit, dont le montant peut atteindre plusieurs dizaines de milliers d'euros (50 000 € semblant être le tarif moyen d'après les rares chiffres que nous avons été en mesure de collecter). En échange de cet investissement initial important, le prestataire se charge de mettre en place toute la partie technique, en back office, du portail afin de répondre aux demandes formulées par la bibliothèque lors de l'appel d'offre. Une fois le portail mis en ligne sur le web, la société se doit d'assurer la maintenance de l'outil et répondre aux problèmes soulevés à l'usage ou encore les évolutions souhaitées par la BU. L'avantage d'une telle solution est donc de ne pas mobiliser trop de personnels sur le développement technique, au moins lors de la création du site, puisqu'il est pris en charge par le prestataire. De plus, grâce aux fonctionnalités du logiciel choisi, certains services peuvent être mis en place rapidement sans nécessiter de longues périodes d'élaboration technique. C'est notamment le cas des plus traditionnels dans une bibliothèque (catalogue, ressources électroniques par exemple) qu'a prévus et pris en compte *a priori* le prestataire dans l'élaboration de son outil.

Pour autant, à la lecture des témoignages recueillis auprès des établissements, la réalité est bien souvent plus complexe : s'en remettre à un prestataire n'évite pas les soucis tout au long du projet de portail web. Le nombre de réponses « insatisfait » aux questions sur les différentes phases du processus renseignées par notre échantillon sont ainsi plus nombreuses proportionnellement chez les SCD et BU ayant opté pour un logiciel propriétaire⁸⁵. Le principal reproche est celui d'un développement en réalité très contraint par ces outils. En effet, qui dit logiciel propriétaire dit impossibilité pour la bibliothèque de modifier par elle-même des éléments majeurs de l'interface proposée. Il est obligatoire de passer par le prestataire pour formuler ses demandes que celui-ci peut tout à fait rejeter au motif que cela n'est pas possible techniquement. De façon générale, les relations entre les bibliothèques et les prestataires ne sont malheureusement pas assez rapides pour une présence en ligne qui demanderait davantage de réactivité. Egalement, les BU sont aussi à la merci des politiques commerciales des sociétés qui peuvent décider d'arrêter les développements d'un outil, comme elles le connaissent déjà avec les SIGB. Dès lors, le chantier du portail web est à reprendre. A l'inverse, des versions améliorées du logiciel sont régulièrement proposées. Si cela permet d'intégrer des fonctionnalités nouvelles liées aux standards en constante évolution du web, comme les réseaux sociaux par exemple, la question pour les bibliothèques est alors de changer de version, au prix d'un effort financier équivalent bien souvent au rachat de l'outil. Dans le cas contraire, le portail web risque progressivement de paraître daté et nuire à la présence en ligne de la BU ou du SCD. La bibliothèque, en position de faiblesse vis-à-vis de son prestataire, est alors face à un dilemme.

L'autre point à considérer est l'adéquation réelle des outils proposés aux besoins d'une bibliothèque universitaire. En effet, beaucoup de ces sociétés ont développé leur CMS de façon générique pour toutes les bibliothèques, avec parfois une préférence pour les bibliothèques municipales. Il n'est qu'à regarder le site de

⁸⁵ Cf. annexe 5 question n°9.

l'un de ces fournisseurs, en l'occurrence Archimed, pour s'en apercevoir⁸⁶. Sur la page consacrée à son produit Ermès, dont la version 2.6 vient de sortir, un seul établissement universitaire est signalé parmi leurs références : les BU d'Artois. Pour le reste des bibliothèques indiquées, ce ne sont que des BM ou des BDP. Aussi on peut s'interroger sur la pertinence de certaines fonctionnalités proposées dans un cadre universitaire comme par exemple la possibilité pour les lecteurs de laisser des commentaires sur les notices des ouvrages. Si cette démarche de recommandation dans le mouvement des catalogues 2.0 s'avère pertinent dans une BM, le rôle de prescripteurs des enseignants paraît plus important à l'université que celui des pairs : leurs bibliographies distribuées en cours sont le principal viatique de l'étudiant dans le choix des ouvrages qu'il consulte et/ou emprunte. Même, on a du mal à imaginer qu'un utilisateur prenne le temps de conseiller un livre sur la physique des gaz comme pourrait le faire un lecteur de BM du dernier roman de son auteur préféré. C'est dire qu'il convient aussi pour la BU de mesurer les évolutions offertes, moyennant finances, par les ultimes versions du logiciel à l'aune des pratiques de ses usagers ainsi que des services qu'elle souhaite leur offrir, dimension encore une fois essentielle comme on l'a vu précédemment.

De façon générale, il apparaît primordial que la bibliothèque prenne le temps d'analyser ses besoins et notamment de lister toutes les fonctionnalités dont elle souhaite pouvoir profiter sur son portail web. Cela doit d'ailleurs être fait aussi bien pour la partie publique du site que pour le back-office afin de savoir sur quoi les personnels pourront avoir la main en toute autonomie et les changements qui nécessiteront au contraire l'intervention ou même l'aval du prestataire. C'est en étant le plus précis et le plus exhaustif possible notamment au moment de la rédaction du cahier des charges pour l'appel d'offre que la bibliothèque pourra se prémunir de futures déconvenues. Dans le même temps, recourir à un prestataire extérieur reste un bon moyen d'obtenir une solution clé en main, avantage non négligeable lorsqu'on ne dispose pas du temps et/ou des moyens techniques et humains pour entreprendre en interne le développement d'un portail web. Il faut veiller alors, dans un dialogue constructif avec le prestataire, à obtenir le meilleur compromis entre ce qui est proposé et ce qui est souhaité. Malgré tout, l'accord parfait ne saurait forcément anticiper les évolutions d'internet, d'où l'intérêt qu'il soit suffisamment ouvert face aux nouvelles potentialités du web.

2-2.2. Les atouts des solutions libres

Egalement disponibles pour les bibliothèques universitaires, les logiciels libres présentent moins de contraintes. En particulier, selon la logique de l'*open source*, les éléments développés sont accessibles et modifiables par l'établissement du moment qu'il en a les capacités. Cela permet ainsi de personnaliser de façon plus souple que pour les logiciels propriétaires, voire d'ajouter de nouvelles fonctionnalités nécessaires pour les besoins d'une BU. L'intégration dans un club d'utilisateurs permet par ailleurs de bénéficier des expériences et développements réalisés par d'autres établissements. Cela paraît d'autant plus utile qu'il convient de rappeler que ces outils sont généralement prévus pour créer tout type de site internet et pas nécessairement un portail de bibliothèque. Il n'est donc pas rare que les établissements qui en font le choix passent par toute une phase de personnalisation et développement afin d'obtenir l'ensemble des services

⁸⁶ <http://www.archimed.fr/ermes/presentation-et-avantages-11.html>

habituels, comme d'intégrer le catalogue afin que les utilisateurs puissent l'interroger pour faire leurs recherches documentaires.

Les recommandations récentes de l'Etat vont d'ailleurs dans le sens de privilégier les logiciels libres, réaffirmées par une circulaire du 19 septembre 2012⁸⁷. Moins coûteux que l'achat de licences et ne liant pas trop étroitement les services à une société commerciale dont, on l'a vu, les intérêts peuvent être très différents, avec le libre les bibliothèques universitaires peuvent garder un meilleur contrôle sur leur portail. La tendance semble prévaloir dans le monde des BU à l'image des réponses recueillies lors du questionnaire. En effet, elles sont deux fois plus nombreuses à avoir fait le choix des logiciels libres : Typo3, Wordpress, eZpublish et surtout le majoritaire Drupal⁸⁸.

Toutefois, pour être libres, ces CMS n'en sont pas pour autant gratuits dans leur mise en place. Comme le rappelait Marc Maisonneuve pour les SIGB, les logiciels libres supposent d'autres coûts notamment humains pendant la phase d'élaboration⁸⁹. En effet, tous ces développements dont nous avons parlé nécessitent de disposer des équipes et des moyens techniques adéquats. C'est ainsi qu'une trentaine des SCD et BU ayant répondu au questionnaire ont vu la mise en place du portail assurée en interne par leurs personnels. Des relais existent bien sûr comme les DSI des établissements qui gèrent la plupart du temps les serveurs sur lesquels tourne le portail. Il est également possible, pour les bibliothèques ne disposant pas des ressources humaines suffisantes, de recourir aux services de prestataires qui se chargent des manipulations techniques à effectuer. Néanmoins, cela ne semble que très rarement être l'option retenue par les établissements ayant fait le choix du libre, sans doute à cause des tarifs tout aussi élevés que pour les logiciels propriétaires pratiqués.

De plus, les retours de ces bibliothèques sont visiblement plus positifs. Qu'il s'agisse de la mise en œuvre ou de la personnalisation du portail construit avec un logiciel libre les insatisfactions rapportées dans le questionnaire sont moins nombreuses que pour les sites élaborés avec un logiciel propriétaire. Mieux, à une exception près, les *satisfecit* sont unanimes pour les questions de mises à jour et sur l'adéquation de la solution technique adoptée⁹⁰. A condition, une fois encore, de disposer de personnels capables de gérer les possibilités offertes par ces outils, les logiciels libres apparaissent donc comme une solution à privilégier.

2-3. CHARTE EDITORIALE ET IDENTITE NUMERIQUE

2-3.1. L'organisation du contenu autant que du graphisme

Le concept de charte graphique est aujourd'hui largement connu comme l'illustre d'ailleurs les résultats du questionnaire⁹¹. Qu'il s'agisse de celle de l'établissement ou bien d'une création *ad hoc*, tous les répondants indiquent en

⁸⁷ http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2012/09/cir_35837.pdf

⁸⁸ Cf. annexe 5 question n°6.

⁸⁹ M. Maisonneuve, *Panorama de l'offre de logiciels métier pour bibliothèque*, intervention à l'Enssib du 11/09/2013.

⁹⁰ Cf. annexe 5 question n°9.

⁹¹ Cf. annexe 5 question n°30.

avoir suivi une dans la conception de leur portail. Il est certain que l'aspect visuel d'un site est une préoccupation qui arrive très vite dans la phase d'élaboration tant les implications pour la communication sont claires : il s'agit de présenter des pages uniformisées du point de vue de leur présentation. Seule la page d'accueil peut éventuellement être conçue avec des éléments visuels un peu différents.

Si l'existence d'un tel cadre formel pour les pages du portail est connue, la BU n'a pour autant pas toujours la main pour appliquer ses propres choix. En particulier, nombre d'entre elles doivent suivre la charte graphique établie par l'université ou la grande école. Parfois, il peut leur être accordé de n'en reprendre qu'une déclinaison notamment selon un jeu de couleurs différencié pour chacune des composantes de l'établissement. Lorsque les impératifs ne viennent pas de ce côté, les personnels de la bibliothèque peuvent se heurter aux limitations plus ou moins imposées par les outils de développement. Certains CMS propriétaires ont ainsi tendance à bâtir indifféremment chaque portail selon un schéma préétabli par le logiciel. On retrouve alors certaines similitudes lorsque l'on navigue d'un portail à l'autre, ainsi que nous avons pu nous-mêmes l'expérimenter : la même organisation en 3 colonnes ou bien un menu principal identique dans une forme chère à telle ou telle société. Au-delà de ces premières considérations esthétiques, le choix du CMS peut également impacter la présentation souhaitée pour le portail, y compris empêcher certaines innovations pourtant si attractives. Il est vrai que c'est aussi souvent le moment de se voir proposer par son prestataire une nouvelle version de l'outil qui soit capable de gérer un meilleur affichage. Enfin, d'autres prestataires extérieurs entrent parfois en jeu : les graphistes. Si l'intérêt de bénéficier des idées et conseils d'un professionnel est évident, il convient malgré tout de veiller à bien définir ce que souhaite la BU afin de cadrer au mieux l'extrême créativité de certains. A ce niveau-là aussi, il est important que la bibliothèque ait fait le travail de définir son public et quel message elle entend délivrer.

Force est de constater, à l'inverse, qu'une autre charte toute aussi importante par rapport à la communication de la BU est bien moins répandue. En effet, rien que dans le cadre de notre questionnaire, on arrive à une moitié seulement des répondants qui ont pris le temps de définir une charte éditoriale⁹². Pourtant celle-ci représente un intérêt similaire d'uniformiser le contenu, le ton adopté, ce qui n'est pas inutile lorsque des dizaines de personnes produisent des contenus mis en ligne sur le portail de la bibliothèque. Là encore, la recherche d'une plus grande cohérence est l'objectif principal. Les spécialistes s'accordent à organiser cette charte autour de quatre points essentiels : la ligne éditoriale, le tableau de « rubriquage »⁹³, des fiches techniques et enfin des exemples de contenus types⁹⁴. La ligne éditoriale ne saurait se définir sans établir au préalable les objectifs et surtout le(s) public(s) cible(s) au(x)quel(s) on souhaite s'adresser, d'où une fois encore le grand profit que l'on fera d'une étude des utilisateurs du portail web de la BU afin de leur adresser le message le plus pertinent. Deuxième élément, le tableau dit de « rubriquage » consiste à lister comme son nom l'indique toutes les rubriques du site. Son intérêt principal réside dans les renseignements indiqués pour chacune d'entre elles quant au contenu qui doit y être présenté mais surtout selon quelle périodicité. C'est ainsi un outil très utile au webmestre dans le

⁹² Cf. annexe 5 question n°32.

⁹³ Le terme vient des WebRédacteurs.

⁹⁴ WebRédacteurs, *Réussir votre stratégie éditoriale*, Le guide professionnel des contenus web, WebRédacteurs, 2002, p.36-38.

suivi de la chaîne éditoriale concernant les mises à jour régulières à effectuer. Les fiches techniques, pour leur part, servent à préciser la présentation et ce que doit comprendre chaque type de contenu, à la croisée de la forme graphique et du fond. Les exemples viennent en appui pour illustrer ces règles et paraissent indispensables dans la partie interne du portail afin que tout contributeur puisse s'y reporter. De cette façon, en prévenant à l'amont de la production de contenus, le travail de validation du webmestre s'en trouve allégé d'autant.

Sur certains portails, cette charte éditoriale est même présentée sur une page visible par tous, professionnel comme internaute, ce qui ne peut que contribuer à clarifier le message de la bibliothèque. De cette façon, l'utilisateur peut visualiser les fondements de la ligne adoptée au même titre qu'il découvre la charte graphique au fil de sa navigation. Loin de surcharger le portail, cette charte peut être assez courte comme c'est par exemple le cas de la Bibliothèque Clermont Université (BCU)⁹⁵. En quelques lignes sont indiqués le positionnement du site (« excellence », « ouverture », « égalité des chances » et « diffusion de la culture scientifique ») et sa cible (étudiants, chercheurs, enseignants et personnels du PRES Clermont Université). Rappel est fait à chaque contributeur de s'y conformer, dont les règles d'accessibilité éditoriale calquées sur le modèle du WCAG (W3C) vues précédemment.

Nous ne saurions donc que trop recommander de définir cette charte éditoriale, ou tout du moins de la formaliser de façon claire pour tous lorsqu'elle serait implicite. Ainsi, le travail du webmestre, qui doit aussi être le garant de ce positionnement, s'en trouvera grandement facilité. Dans le même temps, avec un référentiel clair, les contributeurs passeront moins de temps en réécriture de pages trop distinctes du reste. Ceux-ci peuvent être impliqués dans l'élaboration de cette charte. A l'image de ce que nous avons dit concernant la production des contenus, une mise au point collaborative est une solution judicieuse pour assurer une compréhension, par là même un respect plus large des règles finalement édictées. De plus, elles se baseront sans doute sur une meilleure connaissance des publics visés. Certaines bibliothèques mettent en place à cette fin un comité éditorial composé de contributeurs principaux représentants et relais des différentes sections ou implantations de la BU. Au cours de réunions régulières, annuelles ou bisannuelles, chacun présente les contenus produits par ses collègues afin que l'on s'assure de leur conformité à la charte éditoriale. C'est aussi bien sûr l'occasion de faire évoluer cette charte si le besoin s'en fait sentir. A la Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne par exemple, ce dispositif est mis en place pour l'espace intranet dans lequel les personnels rédigent aussi des contenus : notes d'informations, règlements, actions en cours ou à mener et autres documents qu'il s'agit de diffuser à la grande équipe de cette bibliothèque pour que chacun prenne connaissance de ce qui le concerne ou l'intéresse. Dans le cadre de la refonte du site vers un portail web, la réflexion s'engage actuellement pour élaborer un dispositif similaire de production, cette fois de contenus publics.

De façon générale, la charte éditoriale est donc un standard du web que les BU gagneraient à adopter plus largement qu'aujourd'hui. Le formalisme, largement présent dans le monde de l'internet contrairement aux idées reçues, est ici un précieux atout. Le message des BU, et plus globalement leur communication au travers du portail web gagne alors en clarté. Parmi les éléments de cette charte

⁹⁵ <http://bibliotheque.clermont-universite.fr/page/charte-ditoriale-bcu>

éditoriale, le choix et la présentation des rubriques requièrent sans doute une attention toute particulière.

2-3.2. Des chemins d'accès proches des usages

L'éditorialisation du portail passe aussi par un choix volontariste dans la manière d'organiser, et par conséquent de proposer les services et fonctionnalités sur le site. Sans revenir sur les questions d'ergonomie que nous avons traitées au début de cette partie, une BU ne peut plus se contenter d'aligner les contenus, et ce même en suivant les règles les plus rigoureuses du classement alphabétique ou par supports par exemple. En effet, le périmètre de l'offre couverte avec le web est bien plus vaste qu'auparavant. Si l'on prend comme exemple la recherche de ressources en ligne, on pourrait presque dire que les utilisateurs ont davantage de chance de trouver, et de trouver plus, *via* leurs moteurs de recherche habituels. Pour la BU, il est impossible de répondre sur le terrain de la quantité d'informations ou de services. Au contraire, à l'image des services proposés par certaines BM comme à Lyon avec le Guichet du savoir, la bibliothèque doit produire ses contenus, d'autres informations que les utilisateurs ne trouvent pas, ou plus difficilement ailleurs⁹⁶.

Dans le cas des BU, la présentation des ressources et autres services par discipline s'est beaucoup développée. Il s'agit de proposer, principalement aux étudiants qui sont les premiers visés, une sélection de revues en ligne, de bases de données susceptibles de correspondre aux besoins de recherche de tel ou tel champ disciplinaire. Des bibliographies sont parfois établies soit par des bibliothécaires seuls, soit en collaboration avec les enseignants-chercheurs, ce qui donne une bonne occasion de nouer des liens si difficiles habituellement entre les BU et la communauté enseignante. Dans un souci de formation des usagers, certaines bibliothèques ont diversifié les tutoriels et autre pas-à-pas selon des exemples pris pour chaque filière enseignée dans l'établissement de tutelle. Les bibliothèques de Stanford ont ainsi créé des guides pour chacun des cours⁹⁷. Progressivement, on passe d'un portail pour tous à un portail pour chacun où autant d'univers sont créés qu'il y a de domaines disciplinaires. De cette façon chaque utilisateur tend à retrouver sur le portail web de la BU un espace personnalisé, et ce au-delà du seul compte lecteur. Ce mouvement nous paraît aussi répondre à un usage similaire et croissant sur les sites internet de proposer le plus possible à chaque internaute une interface correspondante à ses habitudes d'achat, ses centres d'intérêt, soit un marketing très ciblé dont les publicités générées en fonction de ce que la personne a consulté précédemment est un des signes manifestes.

Il faut dire que les BU bénéficient de l'émergence de nouveaux outils techniques qui facilitent la production et surtout les mises à jour de ces portails disciplinaires ou rubrique disciplines, selon la terminologie adoptée. En particulier, la solution des *libguides* apparaît dans ce domaine une voie privilégiée parmi les types de CMS aujourd'hui disponibles. Contraction de *library guides*, cet outil dont l'emploi a commencé par l'Amérique du Nord est loin d'être libre comme aurait pu le suggérer son nom⁹⁸. En effet, la BU doit payer un abonnement annuel à

⁹⁶ <http://www.guichetdusavoir.org/>

⁹⁷ <http://library.stanford.edu/guides/course>

⁹⁸ De tels guides sont visibles par exemple sur le portail de la Bibliothèque de l'École polytechnique de Montréal (<http://guides.biblio.polymtl.ca/index.php>).

la société SpringShare, qui a développé cette solution, dont le montant onéreux contraint certains établissements à abandonner une telle possibilité⁹⁹. Malgré tout, ils présentent un double intérêt aussi bien pour les utilisateurs que pour la BU qui s'engage dans cette démarche. Aux premiers, les *libguides* repose sur « une forte expérience utilisateur »¹⁰⁰ ainsi que l'expliquait Julien Sicot dans un billet du blog *Marlene's Corner*. En particulier les voies d'accès aux contenus sont diversifiées : par guide, par sujets, avec des nuages de tags ou encore selon le rédacteur désiré, les *libguides* contribuant à mettre en avant les personnels de la bibliothèque comme nous le reverrons ultérieurement. Ils permettent aussi une bonne gestion des fonctionnalités du web 2.0 et facilitent dès lors la dissémination de ces contenus produits par la BU elle-même. Par ailleurs, le système de boîtes sur lequel ils sont basés pour présenter le contenu repose sur un entrepôt interne des documents, liens et données. Or, de cette boîte mère découle les boîtes filles des pages affichées. Il suffit alors de mettre à jour par exemple un lien dans la première pour que chaque occurrence de celui-ci soit corrigée sur les autres pages.

Comme toute médaille a son revers, cette solution n'est pas sans défaut. En particulier, l'évolution des formations universitaires tend aujourd'hui à croiser de plus en plus les disciplines vers une interdisciplinarité, à défaut peut-être à terme d'une transdisciplinarité qui engloberait tous les champs du savoir en de grandes familles. Dès lors, l'utilisateur pourrait se retrouver à la croisée des chemins et du portail, ne sachant où s'engager pour trouver l'information qui lui convienne. C'est pourquoi il est préférable de ménager une autre entrée plus généraliste, et ce dès la page d'accueil du portail web de la BU. Par ailleurs, cela semble essentiel pour contribuer à manifester l'identité numérique de la bibliothèque sur les réseaux numériques.

2-3.3. Développer l'identité numérique de la BU

L'importance des chartes éditoriale et graphique est d'autant plus grande que le portail de la BU participe de l'affichage de la bibliothèque sur le web. Or, au-delà des questions de communication que nous aborderons dans un troisième temps, c'est à un enjeu du positionnement de l'établissement auquel le portail doit aussi répondre. Pour les bibliothèques, comme pour d'autres institutions mais aussi pour tout individu, être présent sur la toile nécessite de penser au préalable à la façon de se présenter, à son identité numérique.

Il s'agit notamment de savoir quelle représentation de la bibliothèque souhaite-t-on mettre en avant au travers du portail tant les modèles possibles sont nombreux. Silvère Mercier en distinguait ainsi justement quatre types ayant cours parmi les bibliothèques présentes sur la toile : l'« identité institutionnelle », celle de service, l'« identité de média-thématique » et enfin l'« identité de personnes-ressources »¹⁰¹. Alors que la deuxième sert à identifier l'un des services d'une bibliothèque, la troisième s'apparente à une spécialisation autour d'un thème tandis que, enfin, la dernière met en lumière des personnes à qui s'adresser. Si nous les écartons toutes les trois, du moins momentanément, c'est parce qu'elles nous paraissent davantage correspondre aux dispositifs de communication et de

⁹⁹ <http://www.springshare.com/libguides/>

¹⁰⁰ <http://marlenescorner.net/2010/05/31/libguides/>

¹⁰¹ <http://www.bibliobsession.net/2009/05/05/quelle-identite-numerique-pour-une-institution-publique/>

dissémination de l'offre d'une BU dont nous reparlerons dans un troisième temps. En revanche, le portail web en lui-même correspond bien plus à la première de ces identités. Le meilleur signe en est la présence du logo. Silvère Mercier notait d'ailleurs avec raison combien le site de la bibliothèque était le seul endroit où un positionnement de la BU comme institution était approprié. S'agissant de parler au nom d'une institution, la plus grande rigueur est dès lors de mise. Sans aller jusqu'à surveiller son e-réputation, voire recourir à une société pour l'améliorer comme certaines compagnies privées peuvent le faire, il est néanmoins préférable d'éviter certains écarts que l'on peut s'autoriser par contre sur les autres canaux numériques comme les réseaux sociaux. De cette façon, on joue réellement sur la complémentarité des modes de présence en ligne de la BU entre portail et médias sociaux.

Dans le cas des BU, la question se double d'une spécificité relative à l'organisation au sein de l'établissement d'enseignement. En particulier, l'identité numérique adoptée sera différente selon qu'il s'agit du portail d'un regroupement de bibliothèques, comme notamment le SCD d'une université, ou bien au contraire de la seule bibliothèque de l'établissement. Dans le premier cas, cette dimension de réseau s'impose dans la présentation sur le portail. Même, elle influe directement la construction du portail, à commencer par les pages propres à chaque unité documentaire, ou regroupement, appartenant au service. Dans le second cas, la présentation est, de fait, bien plus succincte. Malgré tout, il s'avère parfois que la multiplicité des sections, en particulier d'un SCD, brouille l'impression d'unité qui devrait se dégager du portail web. En effet, dès lors qu'un cadre commun n'est pas clairement posé, il est tentant pour chacune des bibliothèques de se mettre en avant à sa propre manière. Le résultat est une trop grande disparité qui ne peut manquer de perdre l'utilisateur quant à savoir de quelle institution il consulte le portail web.

Enfin, cette question de l'identité numérique développée sur le portail de BU est surtout étroitement liée aux rapports avec sa tutelle administrative. Tout comme la plupart des portails considérés suivent la charte graphique de leur établissement, ou du moins une déclinaison, l'empreinte de la tutelle peut être plus marquée, au-delà du seul logo souvent rappelé dans le bandeau supérieur. Cela se retrouve dans les mentions légales indiquées obligatoirement sur le site. Conçues à l'image de l'ours dans la presse par exemple, elles permettent d'identifier un responsable éditorial de la publication, auquel s'ajoute parfois l'identité d'un webmestre mais aussi des outils utilisés avec leurs éventuels développeurs. Or, ce responsable éditorial n'est pas toujours le directeur du SCD ou de la BU concernée. Il arrive que ce soit la tutelle qui prenne la charge de directeur de la publication, avec éventuellement mention du responsable éditorial issu de la bibliothèque. Si dans les faits cela peut sembler ne pas changer grand-chose, c'est tout de même un affichage significatif, en particulier sur qui a la haute main sur les orientations du portail, ou tout du moins sur une moins grande liberté laissée à la BU pour organiser son portail. Il est vrai que cela est particulièrement sensible dans le cas des bibliothèques ne disposant que de quelques pages sur le site de leur université ou grande école et non d'un portail en propre.

Mais par-delà les signes extérieurs, la BU risque de voir son identité numérique prise dans « un effet de poupées russes », selon l'expression de Violaine Appel et Lylette Lacôte-Gabrysiak¹⁰². En l'occurrence, la bibliothèque est

¹⁰² V. Appel et L. Lacôte-Gabrysiak, *op. cit.*, p.45.

incluse dans les positionnements de son établissement, qu'elle ne saurait omettre d'appliquer et encore moins contredire. L'image choisie par l'établissement s'impose à toutes ses composantes, dont la BU. Ainsi, comme elles l'expliquent :

« Si c'est l'aspect citoyen qui est mis en avant, cela pourra par exemple se traduire dans les SCD par la mise en place d'animations visant un public local non universitaire à travers des expositions, ou de conférences de vulgarisation. Si certains axes scientifiques sont mis en avant, les BU correspondantes pourraient enrichir leurs sites, ou partie de sites, avec des produits documentaires liés à ces axes à destination des personnes intéressées, qu'elles fassent, ou non, partie de l'université de rattachement. »¹⁰³

Pour autant, il ne faudrait pas considérer cette imbrication uniquement négative. En effet, de telles opérations peuvent conduire à la promotion de fonds ou de services dont la qualité est loin d'être circonstanciée et qui méritent effectivement d'être mis en avant. L'essentiel est de parvenir à ce que les directions choisies par l'établissement n'empêchent pas la bibliothèque de développer sa propre communication, en particulier si elle dispose de son propre portail web.

Si le choix du logiciel ainsi que l'ergonomie mise en œuvre conditionnent directement la navigation sur le portail de la BU des utilisateurs, nous avons vu à quel point il en est de même pour l'organisation et l'élaboration des contenus. Les questions d'identité numérique et de positionnement de la BU révèlent que l'impératif d'éditorialiser est complété par celui de communiquer.

¹⁰³ *Ibid.*

3- UN OUTIL DE COMMUNICATION

Un portail web représente l'opportunité pour une BU de faire évoluer sa communication, voire de la dynamiser. Bien entendu, ses utilisateurs sont les premiers visés en vue d'instaurer de nouveaux rapports avec eux aussi bien sur la formation que sur l'interaction avec les bibliothécaires, le but étant de personnaliser le plus possible cette interface numérique. Les relations avec la direction des établissements se trouvent prises dans un même mouvement de recomposition, d'autant que les évolutions récentes ont contribué à étendre leur emprise sur leur BU. Autre changement, le web 2.0 attire les BU qui s'implantent sur les réseaux sociaux en vue de toucher un plus large public, une présence qui pour être efficace se doit d'être complémentaire avec leur portail.

3-1. AUPRES DES UTILISATEURS

3-1.1. Le portail web, objet et support de formation

La communication auprès des usagers passe tout d'abord par faire connaître la nouvelle version du portail web. Dans ce but, des outils traditionnels comme des affiches disposées dans les salles de la BU, déclinées en flyers avec l'adresse constituent un premier moyen. S'ils existent, des écrans présents dans la bibliothèque peuvent également servir à relayer l'information, voire à présenter de courtes vidéos ou animations présentant les services et fonctionnalités disponibles. De même, une telle nouvelle mérite un encart dans la newsletter de la BU lorsque celle-ci est envoyée aux usagers inscrits. Toutefois tous ces moyens se limitent à faire connaître le nouveau portail web de la BU et ne donnent pas forcément les clés aux utilisateurs pour savoir s'en servir. C'est un réel besoin de formation auquel il faut répondre par la mise en place de réponses les plus adaptées possibles. Or, les usages du net sont en la matière quelque peu différents des autres services proposés par une BU. De prime abord, les utilisateurs n'expriment pas forcément un besoin de formation propre au portail tant ils ont intégré des habitudes sur d'autres sites web, à commencer par celle de trouver rapidement ce que l'on cherche si le site est bien conçu.

De leur côté, les bibliothèques procèdent souvent à des présentations de leur site web à l'arrivée des étudiants, en même temps que celles de la BU, des droits de prêt et autres offres documentaires. Mais elles se heurtent aux politiques d'établissement qui ne prévoient pas toujours de rendre obligatoires des formations proposées par leur bibliothèque. Sans réelle contrainte, leur succès est limité aux seuls volontaires qui ne se bousculent guère, n'étant pas forcément conscient dès la première année de leur intérêt. Nous rappellerons ici l'importance d'une ergonomie intuitive qui soit, autant que faire se peut, familière pour des internautes plus ou moins expérimentés. C'est ainsi la meilleure manière de rendre accessible aux usagers un portail web pour lequel ils n'auront pas forcément été formés, tout comme ils l'ont rarement été pour se servir de leur moteur de recherche préféré. De plus, il est sans doute préférable de privilégier une aide contextuelle, c'est-à-dire

présente juste à côté de la fonctionnalité dont l'utilisateur pourrait avoir besoin, et ce selon un schéma que l'on retrouve en général sur les sites web où fleurissent les points d'interrogation à côté de champs à remplir dans un formulaire par exemple. Autre solution envisageable, à l'image de ce qu'ont fait les BU des Antilles et de la Guyane, des tutoriels sont proposés sur une page dédiée du portail¹⁰⁴. Qu'il s'agisse d'animations ou de courtes vidéos, elles décrivent pas à pas la marche à suivre selon le type de recherche que l'on souhaite effectuer. De façon générale, il apparaît qu'une aide selon un mode interactif correspond mieux à la configuration d'un portail en ligne qu'une formation plus classique, du moins pour en maîtriser le fonctionnement.

Au-delà d'être un éventuel objet de formation, le portail de la BU en constitue aussi un support privilégié¹⁰⁵. En effet, il est avant tout le principal point d'accès aux ressources électroniques pour les lecteurs de la bibliothèque, dont l'utilisation requière d'avoir été familiarisé à leur maniement parfois complexe, à commencer par faire la distinction entre revues en ligne et bases de données par exemple. Aussi, en dehors d'un éventuel mailing auprès des usagers via la newsletter de la BU, le portail représente l'un des endroits les plus pertinents pour informer des prochaines formations organisées, avec même parfois la possibilité de s'y inscrire. Même, un utilisateur ne pouvant se rendre à l'une d'entre elles ou bien souhaitant évoquer un autre domaine est en mesure de solliciter un bibliothécaire afin d'obtenir un module correspondant davantage à ses attentes ou disponibilités. C'est par exemple le cas sur le site de la BU de l'université de Québec à Chicoutimi avec un formulaire dédié¹⁰⁶.

D'autres bibliothèques développent sur leur portail de véritables cours de recherche documentaire à partir d'un exemple précis. A partir d'un sujet déterminé, toutes les étapes sont exposées ainsi que les outils nécessaires : consulter les catalogues pour trouver des premières références, explorer les bases de données pour compléter et enfin ouvrir sur les ressources disponibles sur internet. C'est la démarche adoptée notamment par le SCD de Bourgogne au travers de ses portails documentaires¹⁰⁷. D'autres encore font le choix de plateformes dédiées qu'ils intègrent au portail, ou tout du moins dont le lien y est affiché. Ainsi en est-il de Form@doct que l'on retrouve signalé sur plusieurs sites de bibliothèques. Cet espace de formation à destination des doctorants a originellement été développé par l'Université européenne de Bretagne et propose un ensemble d'informations et de guides afin d'aider ce public aux besoins spécifiques en matière de ressources documentaires mais aussi de leur utilisation : « comment trouver ? », « comment surveiller ? » mais aussi « le libreaccès à l'information scientifique » ou « l'évaluation de l'information scientifique » pour n'en citer que quelques-uns qui font écho aux plans de formations des doctorants mis en place en parallèle par les BU¹⁰⁸.

¹⁰⁴ <http://buag.univ-ag.fr/service/cours-methodologie-documentaire-et-tutoriels>

¹⁰⁵ On se reportera avec profit à la récente fiche pratique Enssib écrite sur ce sujet (*Former les usagers au site web de la bibliothèque*) par Christelle Duez et mise à jour par Amandine Jacquet le 17/12/2013.

¹⁰⁶ <http://bibvir2.uqac.ca/ateliers/inscription.php?id=13>

¹⁰⁷ http://scd.u-bourgogne.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION&PORTAL_ID=portal_model_instance_20110221ea_nv4_pdoc_histoire.xml

¹⁰⁸ <http://guides-formadoct.ueb.eu/>

On retrouve le même phénomène avec l'université du Québec et son site des « Questions de bon sens »¹⁰⁹. Il s'agit cette fois de « capsules vidéo » démontant les idées reçues en matière de recherche documentaire sur internet comme sur Google ou Wikipédia. Ces vidéos sont ensuite relayées par les différentes BU de l'université sur leur portail, leur diffusion ayant même largement dépassé les frontières de la Belle Province. Ce recours à des éléments multimédias semble en voie de se répandre dans bon nombre de bibliothèques qui créent leurs vidéos sur des sujets touchant directement l'emploi des ressources documentaires des BU mais aussi les bonnes pratiques en matière de recherche au-delà du cadre universitaire. A la Manchester Metropolitan University, les bibliothèques ont mis en place une telle offre¹¹⁰. Mieux, une chaîne Youtube a été créée afin d'accéder à une plateforme de diffusion encore plus large. D'autres établissements, que ce soit en France ou ailleurs, ont procédé à une semblable création¹¹¹. Les BU y ont d'autant plus intérêt qu'elles œuvrent ainsi à la réussite des étudiants et légitiment leur rôle dans l'acquisition des compétences attendues pour les diplômés. Dans une société de l'abondance informationnelle, savoir trouver la ressource adéquate est précieux. C'est d'ailleurs une donnée que les BU gagneraient à promouvoir dans leur dialogue vis-à-vis de la tutelle.

3-1.2. *Ask a librarian* : au-delà de contacts, présenter des référents

L'évolution récente du web a mis l'accent sur l'interactivité et par là même sur le dialogue avec l'internaute qui peut donner son avis, commenter une publication, voire interpeller les autres membres d'une communauté représentée par les visiteurs du site. Souvent cette prise de parole est sollicitée par le webmestre du site, agissant comme un animateur de communauté (*community manager* en anglais). Sur les portails de BU, il est aussi possible à tout utilisateur de poser une question aux membres du personnel de la bibliothèque. Tous comportent en effet une liste de contacts sur une page dédiée ou bien disséminés en fonction des attributions de chacun et de son rôle au sein du service. Le but est alors de proposer à l'utilisateur de s'adresser au bon interlocuteur en fonction du renseignement dont il a besoin. Une solution couramment pratiquée, et qui peut s'ajouter à cette liste de contacts, est de créer un formulaire destiné à un alias. De cette façon, l'utilisateur n'a pas à se soucier de trouver la bonne personne puisque le message est récupéré le plus souvent par le webmestre qui se charge de l'orienter vers son destinataire le plus pertinent. Cette dernière solution semble même privilégiée par les utilisateurs du portail, à en croire certains témoignages recueillis. Paraît-il moins intimidant d'écrire à une entité plutôt qu'à une personne précise ? Considèrent-ils qu'ils risquent moins de se tromper de destinataire, voire de déranger inutilement quelqu'un ? Il nous semble avant tout que cela correspond davantage aux pratiques habituelles de ces mêmes utilisateurs sur les sites, autres que ceux des bibliothèques, qu'ils fréquentent. Ainsi, contacte-t-on directement le service clientèle au travers d'une adresse dédiée pour s'inquiéter du suivi de sa commande ou porter réclamation par exemple.

¹⁰⁹ <http://questiondebonsens.quebec.ca/>

¹¹⁰ <http://www.library.mmu.ac.uk/help/>

¹¹¹ C'est le cas de 4 BU parmi l'échantillon interrogé.

Nous avons déjà vu dans la première partie comment les services de questions/réponses participent de cette mise en place d'un nouveau dialogue avec l'utilisateur. Les portails de BU renouvellent aussi ce type de service avec des formules empruntées aux nouvelles pratiques du web. Notamment, le fréquent *Ask a librarian* que proposent des bibliothèques anglo-saxonnes, notamment américaines, se décline désormais sous différentes formes. Au formulaire de contact plus traditionnel, s'ajoutent particulièrement le *chat*, soit la discussion en direct avec un bibliothécaire. Le dispositif gagne dès lors en réactivité. En France, si l'application d'une telle technologie reste limitée à un niveau local, c'est davantage au travers de réseaux de collaboration qu'elle se met en place. En particulier le réseau Ubib.fr prévoit que tous ses membres implémentent la fenêtre de chat sur une page de leur portail, le plus souvent celle d'accueil pour garantir une meilleure visibilité au service¹¹². La possibilité de répondre par message électronique n'est envisagée que comme une option supplémentaire. L'intérêt de se regrouper pour les BU est bien sûr d'assurer un service selon des horaires plus larges que si elles ne s'appuyaient que sur leurs propres équipes. Les permanences de chacun des partenaires réduisent la charge de travail qu'un tel dispositif, qui plus est vise l'instantanéité, suppose. Malgré tout, un tel regroupement ne peut viser à répondre à toutes les demandes, notamment lorsqu'elles émanent de domaines disciplinaires sur lesquels un seul des partenaires serait en pointe.

La valorisation du savoir-faire des bibliothécaires est un autre élément important pour inciter les utilisateurs à préférer le portail de la BU à d'autres sites web. En complément de ces manières d'interroger la bibliothèque qui peuvent convenir pour les demandes les plus courantes, il est intéressant de proposer une aide plus avancée. Cela passe notamment par la mise en avant non plus de simples contacts mais de véritables référents identifiés auprès des utilisateurs. Pour ce faire, il est un domaine où cela semble plus aisé : les différentes disciplines représentées au sein de la BU. En effet, la bibliothèque dispose déjà d'acquéreurs spécialisés dans l'une d'entre elles, ce qui leur donne une connaissance de la production éditoriale, au moins dans un premier temps. C'est donc une manière de mettre en relation les utilisateurs de la BU avec les personnels les plus à même de répondre à des questions plus pointues en matière de références bibliographiques, ou toute autre aide pour leurs recherches, et ce à tous les niveaux de leur cursus. Dans le même temps, cela peut permettre aussi aux acquéreurs d'affiner leur choix d'ouvrages grâce aux retours d'étudiants, voire d'enseignants-chercheurs. De cette façon, on met aussi en valeur le travail, souvent méconnu, accompli par les équipes de la BU, au travers d'un portail qui joue son rôle de support de communication pour le service.

Le modèle des *libguides* paraît bien se prêter à cette mise en avant de référents. Tout du moins, la plupart des portails web de BU examinés et qui proposent un tel relais clairement identifié sont-ils construits sur la base de cet outil. En particulier, ils sont généralement conçus et présentés par discipline. Dès lors il est plus évident de présenter dans la colonne de droite l'identité d'un référent pour cette discipline. Juste à côté des sélections de ressources qu'il a pu effectuer l'utilisateur dispose de ses coordonnées pour le contacter. C'est d'ailleurs la démarche adoptée par exemple dans les bibliothèques du prestigieux MIT. Pour chaque domaine étudié au sein de l'établissement, un *libguide* a été créé avec toutes ces sélections de ressources, nouveautés, sources et même actualités

¹¹² <http://www.ubib.fr/>

recommandées¹¹³. Et à droite justement sont présentés les bibliothécaires spécialistes du domaine. Ils y sont présentés comme des « experts », dont la liste complète est proposée plus loin aux usagers. Ceux-ci sont alors invités à faire appel à eux en fonction du sujet qui les intéresse¹¹⁴. En France, le portail des bibliothèques de Paris V reprend une architecture similaire avec un référent pour chacun des guides proposés, et dont il est le responsable¹¹⁵. Au-delà de cette solution technique, il est intéressant de remarquer que cela revient à créer sur le portail lui-même des profils des personnels, après avoir réfléchi à ceux des usagers lors de la phase de conception. La bibliothèque recrée ainsi un élément caractéristique des plateformes et réseaux sociaux et s'adapte en partie aux nouveaux modes de communication privilégiés de ses utilisateurs.

Enfin, quelques BU ont développé l'emprunt d'un bibliothécaire¹¹⁶. L'utilisateur peut alors disposer de l'aide d'un personnel dans ses recherches pendant un temps donné, variable entre une demi-heure et une heure. Afin d'en profiter, il est nécessaire de s'inscrire et d'en faire la demande depuis le portail web de la bibliothèque sur l'un des créneaux disponibles à l'image de ce qui se fait déjà pour les formations. Le passage d'une aide en ligne, plus ou moins virtuelle, à un accompagnement dans le réel renforce alors le rôle du portail de la BU comme interface entre le numérique et la bibliothèque physique. C'est aussi un premier exemple de personnalisation du service, une démarche à adopter également pour le portail lui-même.

3-1.3. Accroître la personnalisation

L'évolution récente des sites web tend à une personnalisation accrue par l'internaute qui peut ainsi choisir les éléments qui l'intéressent afin qu'ils soient plus particulièrement mis en avant. Également, en signalant ces centres d'intérêt les sites sont en mesure de lui envoyer les alertes ciblées correspondantes. Ce mouvement se retrouve par exemple sur les sites commerciaux où il est possible d'être prévenu quand un produit est à nouveau en stock ou bien des horaires de ses cinémas préférés, voire d'un film que l'on projetait d'aller voir. De même certains sites d'actualités peuvent nous informer des suites d'un événement que l'on a sélectionné. Face à des flux d'informations de plus en plus nombreux, l'internaute devient son propre rédacteur en chef et organise cette veille par un jeu de favoris qui lui est personnel. Il apparaît donc nécessaire que les BU elles aussi s'inscrivent dans cette logique de veille personnalisée pour laquelle elles ont matière à apporter.

Les flux RSS sont l'un des premiers dispositifs en la matière que les portails de BU ont intérêt à proposer. D'un point de vue technique, il s'agit de la copie d'une page convertie en XML afin qu'elle puisse être lue par un agrégateur. Celui-ci se connecte au site ajouté dans la liste de ceux à suivre et vérifie la présence ou non d'un nouveau contenu. Si tel est le cas, la dernière information est téléchargée et présentée à l'utilisateur. De cette façon, il peut voir s'afficher avec ce logiciel

¹¹³ <http://libguides.mit.edu/astro>

¹¹⁴ <http://libguides.mit.edu/content.php?pid=110460&sid=1651114>

¹¹⁵ <http://parisdescartes.libguides.com/biomedL1L2?hs=a>

¹¹⁶ Exemple des BU d'Artois : http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=services_emprunter_un_bibliothecaire.xml

les récentes publications des sites ou des pages dont il avait ajouté le fil RSS. Certes, tout ceci n'est pas totalement nouveau pour les bibliothèques. Les portails de BU proposent même souvent déjà des fils RSS à récupérer par l'utilisateur. Cependant, beaucoup se contentent d'un principal, et parfois unique fil qui correspond dans ces cas-là ni plus ni moins qu'à une rubrique des actualités récentes de la bibliothèque, éventuellement agrémentées d'informations concernant de nouvelles acquisitions¹¹⁷. Or, cela s'avère trop limité et réducteur pour permettre une réelle syndication de contenus pertinents pour l'utilisateur, d'autant plus qu'un fil ne correspondant pas à ses besoins coure le risque d'être supprimé de la liste des abonnements. Sans tomber dans l'extrême inverse de multiplier inutilement les flux RSS proposés, il apparaît utile de bien définir leur nombre et leur contenu, de réaliser un travail éditorial aussi sur cet aspect. En effet, le travail de la bibliothèque pour assurer la promotion de son portail au travers de flux pertinents consiste à dégager des communautés d'intérêt, en lien avec les *personas* définies plus haut. Ainsi, la BU peut s'en tenir à un fil par groupe identifié ainsi qu'un pour les actualités générales de la bibliothèque. L'intérêt pour l'utilisateur est qu'il est tenu au courant par exemple des dernières acquisitions ou des abonnements électroniques nouvellement contractés dans son domaine par la BU. Dans le même temps, cela contribue à lui faciliter la navigation sur le portail puisque depuis son agrégateur il peut accéder directement au contenu qui l'intéresse.

Certaines BU ont fait le choix d'une autre médiation numérique personnalisable : l'univers netvibes¹¹⁸. Concrètement, il s'agit d'un portail web que l'utilisateur peut organiser à sa guise à partir d'un système de blocs et d'onglets. En ajoutant ou supprimant certains d'entre eux, il conserve les services qu'il souhaite avoir directement sous la main et écarte, en revanche, ceux qui ne lui paraissent pas nécessaires. La personnalisation est ainsi poussée à son maximum. Du côté de la bibliothèque, cela suppose néanmoins de créer les univers netvibes que les utilisateurs pourront ensuite s'approprier en reprenant les blocs qui les intéressent¹¹⁹. La création de ces univers était jusqu'ici sujette à débat. En particulier, il paraissait difficile d'aller au-delà d'un seul et unique, présenté sous une dénomination « Général ». Or, comme l'a montré Silvère Mercier, cela n'est nullement satisfaisant et pour le moins contradictoire avec la volonté de présenter de façon directe une partie du fonds documentaire par exemple¹²⁰. De plus, des exemples de BU ont prouvé la possibilité de créer plusieurs univers en les emboîtant ensemble, comme à Lyon I ou à l'Université libre de Bruxelles¹²¹. A chaque fois l'univers général est complété par des univers plus disciplinaires. Pour la bibliothèque se pose en effet la question de définir des ensembles cohérents en correspondance avec des besoins identifiés. En la matière, et conformément à nos exemples lyonnais et bruxellois, cela paraît correspondre davantage aux domaines des disciplines représentées dans l'établissement. A la question posée du positionnement d'un tel outil vis-à-vis du portail en lui-même, il nous semble s'avérer en être plutôt un complément qui permet un accès plus rapide aux

¹¹⁷ BU Picardie par exemple : <http://www.bu.u-picardie.fr/BU/?feed=rss2>

¹¹⁸ <http://www.netvibes.com/fr>

¹¹⁹ Une liste de BU françaises et étrangères qui utilisent netvibes est disponible sur Bibliopedia http://www.bibliopedia.fr/index.php/Biblioth%C3%A8ques_sur_netvibes

¹²⁰ <http://www.bibliobsession.net/2009/11/27/univers-netvibes-dans-les-bibliotheques/>

¹²¹ <http://www.netvibes.com/bu-lyon1#General> ; <http://www.netvibes.com/ulbbcm#General>

informations susceptibles de concerner l'utilisateur. Cela s'apparente à la possibilité offerte par certaines BU à leurs usagers d'installer un widget de recherche dans le catalogue directement sur le bureau de leur ordinateur. Par ailleurs, il est certain que, pour les BU ne disposant pas d'un portail web indépendant, un univers netvibes pallie ce manque.

Toutefois, les dispositifs évoqués jusqu'ici supposent une participation active et volontaire de l'utilisateur : il faut qu'il aille consulter son agrégateur de flux RSS ou son univers netvibes. Pourtant, d'autres moyens existent pour permettre à la BU de prévenir d'elle-même son usager qu'une information ou un contenu nouveau relève de ses domaines de prédilection. Les alertes par messages électroniques sont de ceux-là. Il s'agit notamment d'aller au-delà de la traditionnelle newsletter de la bibliothèque qui, parce qu'elle est identique pour tous les utilisateurs, n'est pas forcément prise en compte par ses destinataires, faute de susciter l'intérêt. En s'inspirant des techniques de marketing, la BU propose alors à ses usagers de sélectionner les types de contenus et d'informations dont ils souhaitent être prévenus. La médiation s'avère dès lors d'autant plus efficace qu'elle est ciblée. Certains envisagent même de passer à une étape supplémentaire en développant un système d'alertes via les téléphones portables par SMS. Cela a pour but d'accompagner le mouvement croissant de consultation depuis les supports mobiles, comme les applications dédiées que nous avons étudiées auparavant. De premiers exemples sont prévisibles comme signaler l'arrivée d'un document réservé ou bien la date prochaine de retour pour les transactions du compte lecteur. Mais plus largement cela pourrait concerner les horaires de la bibliothèque, ses actualités, soit un moyen supplémentaire de promouvoir la présence en ligne de la bibliothèque. Mais un effort tout aussi important, sinon plus, doit être consacré à la promotion du portail de la BU auprès de la tutelle directe, à savoir la direction de l'établissement, et ce d'autant plus que son emprise est plus marquée dans le domaine.

3-2. AUPRES DE L'ETABLISSEMENT

A parcourir les différents sites des bibliothèques universitaires, on retrouve une certaine hétérogénéité de situations qui rend la question du portail complexe. En particulier, c'est souvent la tutelle qui a la main pour autoriser la création d'un portail séparé ou bien restreindre à des pages sur le site de l'établissement, au sein desquels le signalement est à considérer.

3-2.1. Un portail indépendant ou quelques pages web

Il n'existe en la matière aucune règle communément appliquée. Le choix d'opter pour un site indépendant, plutôt que quelques pages sur celui de l'établissement, relève bien davantage d'arbitrages locaux. Seules les bibliothèques de grands établissements sont en France généralement présentées et leurs services proposés au sein du portail de leur école. Il existe néanmoins quelques exceptions à disposer de leur propre site web comme pour la bibliothèque de l'Ecole Polytechnique ou bien celle de l'Ecole Normale Supérieure de Lyon¹²². En

¹²² Respectivement aux adresses <http://www.bibliotheque-diderot.fr/> et <http://www.bibliotheque.polytechnique.fr/>

revanche, du côté des bibliothèques d'université la variété est plus grande entre site web indépendant ou non. Les réponses au questionnaire sont à ce sujet une bonne illustration avec une majorité ayant leur propre portail, même si près d'un tiers n'en disposent pas¹²³. A l'étranger, il en est de même. Parfois, comme aux Etats-Unis, la proportion est inversée avec une majorité de services de bibliothèques présentés uniquement au sein de l'architecture du site institutionnel.

Si les professionnels des bibliothèques ont une marge de manœuvre limitée, notamment lorsqu'ils héritent d'une situation où il n'y a pas de portail propre au service de documentation, ils peuvent néanmoins porter un projet afin de changer cette situation. Quels arguments présenter et dans quelle mesure est-il possible de démontrer qu'un portail distinct de la bibliothèque est préférable ? Le principal atout à avancer tient à l'éventail des services qu'il est alors possible de proposer aux usagers. En effet, il paraît difficile d'aller au-delà des seules recherches d'information ou de documents en ne disposant que d'une seule rubrique d'un portail. Cet argument, *a priori* audible pour une présidence d'université, suppose cependant qu'une fois obtenue la création son portail, celui-ci propose effectivement davantage de services, et jusqu'aux plus innovants, d'informations et de ressources. Dans le même temps, un portail indépendant facilite quelque peu le travail de conception mais surtout de contributions, voire un jour de refonte du site de la bibliothèque. Bien que la partie technique soit gérée le plus souvent sur des serveurs relevant de la direction des systèmes d'information de l'établissement, les bibliothécaires ont une plus grande liberté dans l'animation et les mises à jour du site.

Malgré tout, les bibliothèques que les établissements maintiennent sur quelques pages du site institutionnel n'en sont pas pour autant réduites à de simples fonctions de présentation. A l'inverse, celles disposant d'un portail propre peuvent s'avérer finalement légères dans leur offre. L'important reste donc dans la volonté du service et son action pour promouvoir sa présence en ligne. Quelle que soit la forme retenue par la tutelle, il est nécessaire de développer au maximum l'offre de la BU. Même, si celle-ci est suffisamment attractive, la forte fréquentation engendrée sur les pages dévolues à la bibliothèque pourrait conduire la direction de l'établissement à réexaminer sa position. De cette façon, tout comme la refonte du portail est plus profitable si elle suit les critiques recueillies, sa création se justifie alors par le trafic généré et pour lequel de simples pages représentent un espace trop exigü.

Malgré tout, les évolutions récentes, dans le droit fil de la LRU et de l'autonomie des universités, ont donné davantage d'autorité à cette direction des établissements, à commencer par les universités sur leurs composantes dont les bibliothèques. L'empreinte des tutelles peut dans ce cadre être plus marquée que dans le passé, et pas seulement sur le portail web. Il arrive ainsi que des SCD se voient refuser la possibilité d'avoir un logo propre au service à arborer aux côtés de celui de l'université. Cela ne peut se comprendre que dans ce mouvement qui voit chaque établissement développer une communication unique à laquelle on peut associer certaines fondations ou associations créées pour promouvoir l'établissement. A la recherche de nouveaux partenaires, on se rapproche d'une démarche marketing visant à en faire une sorte de marque, à l'image de pratiques anglo-saxonnes où chaque université tente d'amener à elle élèves et fonds de soutien. Dans ce cadre, les sites web présentent les atouts d'un campus

¹²³ Cf. annexe 5 question n°2.

universitaire au sein duquel les bibliothèques ne sont qu'un élément, d'où cette proportion plus faible de portails de BU indépendants aux Etats-Unis notamment. Toutefois, cela suppose, dans leur cas, un effort consenti en termes d'équipements, de ressources et de services fournis dont bénéficie aussi la bibliothèque puisque de sa qualité peut dépendre certains recrutements d'étudiants, voire d'enseignants-chercheurs. Or, en France, les difficultés financières de bon nombre d'universités obèrent de telles perspectives d'évolution.

Pour autant, le mouvement lancé par la réflexion sur le Schéma Directeur Numérique d'établissement pourrait représenter un espoir. En effet, à la lecture des stratégies numériques que certains ont déjà définies de mettre en place, des développements de services innovants sont souhaités. Or, souvent les domaines de la valorisation de la recherche, comme à l'université de Strasbourg, de l'accompagnement à l'usage du numérique, comme à celle de Perpignan, apparaissent, soit autant de domaines où les bibliothécaires se doivent d'apporter leur expertise¹²⁴. D'après notre questionnaire, un peu moins de la moitié des répondants sont déjà intégrés aux réflexions en cours dans leur établissement¹²⁵. De là à penser que c'est par ce biais que les SCD ou les BU occuperont une meilleure place au sein des universités ou des grandes écoles il y a un pas qu'il est encore trop tôt de franchir.

3-2.2. Le signalement du portail des bibliothèques sur le site de l'établissement

Il se pose un autre problème concernant le signalement des BU sur le site de leur établissement. Celles-ci ne sont en effet pas toujours mises clairement en avant. Dans certains cas, il faut même s'armer de patience pour retrouver la mention bibliothèques sur les pages web de l'université ou de la grande école. Ainsi sur le site de l'université de Southampton, le lien vers le portail de la bibliothèque est très bien caché. Il nous a même fallu recourir à l'outil de recherche sur le site pour arriver à trouver la BU¹²⁶. Une telle difficulté n'est pas l'apanage des BU disposant d'un portail distinct du site de leur établissement. Celles qui n'ont que quelques pages peuvent tout autant se situer dans un recoin peu visible du plan du site. Un autre exemple assez paradoxal est celui du site de l'Université d'Andalousie sur lequel il faut aller dans les accès directs uniquement pour espérer trouver les pages dévolues à la bibliothèque, soit un cheminement tout sauf rapide, du moins pour un utilisateur non expérimenté¹²⁷. Surtout, dans un monde de l'internet où ce qui est mal signalé n'est pas visible, la question va au-delà d'une quelconque blessure d'ego des bibliothécaires. On se situe bel et bien dans la communication autour d'un service et de savoir comment on le présente à l'utilisateur afin qu'il puisse en profiter. Encore une fois, les exemples anglo-saxons, en particulier américains, montrent une toute autre approche de la question. Les bibliothèques sont au contraire le plus souvent mises en valeur dès la page d'accueil avec leur propre rubrique.

¹²⁴ Pour Strasbourg <https://services-numeriques.unistra.fr/schema-directeur-numerique.html> ; pour Perpignan http://www.univ-perp.fr/fr/presentation/le_numerique_a_l_upvd/le_schema_directeur_du_numerique.html

¹²⁵ Cf. annexe 5 question n°44.

¹²⁶ <http://www.southampton.ac.uk/>

¹²⁷ <http://www.unia.es/content/view/77/172/>

Il convient de faire une autre distinction, notamment lorsque la BU dispose de son portail web, sur la façon dont est affiché le lien vers celui-ci. La plupart du temps il est présenté en accès direct. Mais il arrive qu'il soit accompagné d'une ou plusieurs pages de présentation de la bibliothèque sur le site de l'établissement. De notre point de vue, cette deuxième solution tend à brouiller la présence en ligne de la BU auprès des utilisateurs en rajoutant surtout une étape supplémentaire dans leur cheminement jusqu'à l'accès au service proprement dit. Or, si la règle des trois clics maximum est discutée par certains, elle n'en demeure pas moins une habitude pour les internautes qui souhaitent avoir l'information rapidement et pourraient se lasser d'un tel détour. Il y a de plus un risque d'erreur si le lien vers le portail n'est pas clairement signifié sur la page. La difficulté réside enfin dans le fait de savoir qui rédige ces pages, et en particulier si ce n'est pas la BU, d'autant plus que cela entretient une confusion pour les utilisateurs entre deux interfaces distinctes, a fortiori si elles sont graphiquement similaires.

Eviter la confusion passe aussi par considérer un autre aspect du signalement des BU sur le portail de leur établissement : la formulation adoptée. En effet, selon les principes de l'ergonomie web déjà explicités, il est préférable d'employer des termes compréhensibles par tous les utilisateurs. Si dans la plupart des cas on parle bien de bibliothèques, il arrive que le lien vers leur portail ou les pages qui leur sont consacrées soit regroupé avec d'autres éléments. Dès lors, la dénomination choisie est plus générale et n'incite pas forcément les internautes de passage à y chercher les BU. Ainsi, à Rennes II, elles sont mises dans les « structures et services »¹²⁸, ailleurs, comme à Bordeaux I, on parle de « documentation », déjà plus proche¹²⁹. A Oxford, les bibliothèques sont intégrées à la rubrique consacrée à la recherche¹³⁰.

Au fondement de ces choix se trouvent en réalité des considérations liées à la communication mise en place par l'établissement sur son site institutionnel. Deux voies coexistent en la matière. D'une part, certains considèrent ce site web comme un espace de présentation des services, ressources et opportunités offertes à la communauté de ses membres : étudiants, enseignants, chercheurs et personnels. Il est donc davantage un support de communication en interne au sein duquel les BU ont une place généralement mise en valeur en raison de ce qu'elles apportent à ces membres. C'est particulièrement manifeste sur le site de la St John's University où la BU est présentée au sein de la rubrique « *Current Students* », c'est-à-dire celle présentant les services à disposition des étudiants actuels de l'établissement, et non pas dans celle pour les futurs étudiants (« *Prospective Students* »)¹³¹.

Par ailleurs, des établissements construisent leur site web à l'inverse comme un espace de promotion de leur offre et caractéristiques à destination cette fois de l'extérieur. Or, et aussi étonnant que cela puisse nous paraître par rapport au rôle non négligeable que pourraient jouer dans cette promotion les BU, les bibliothèques sont alors reléguées plus loin dans l'architecture du site. Du point de vue de la communication de la tutelle, il s'agit de ne pas faire forcément apparaître aux yeux des internautes extérieurs ce qu'ils considèrent comme un service, voire un outil de travail, à destination prioritairement des personnes déjà inscrites dans

¹²⁸ <http://www.univ-rennes2.fr/services-autres-entites>

¹²⁹ <http://www.u-bordeaux1.fr/documentation.html>

¹³⁰ <http://www.ox.ac.uk/research/libraries/index.html>

¹³¹ <http://www.stjohns.edu/>

l'établissement. C'est donc aux personnels des BU d'être vigilants sur cette question et de faire valoir leurs arguments, et ce même si communication de l'établissement et communication de la bibliothèque doivent entrer en conflit. Du reste, certains réajustements obtenus, comme par exemple à Strasbourg, montrent qu'il est possible à force de pédagogie et de persuasion d'obtenir la présence manifeste de la bibliothèque dès la page d'accueil du site de l'établissement. Cela participe enfin de l'affirmation de l'identité numérique de la BU et, par la même occasion, de son portail. Mais, afin d'aller par-delà les impressions des personnels de la bibliothèque, il est essentiel de s'appuyer sur des mesures fiables des modalités d'usage du portail web de la BU, des mesures jusqu'à présent délicates à manier.

3-2.3. Parvenir à mesurer l'impact : les statistiques d'usage

S'il est une donnée qui peut avoir un impact sur les discussions avec la direction d'un établissement autour du portail de la BU c'est de disposer de statistiques d'usage. Or, comme pour d'autres services numériques de la bibliothèque, les chiffres sont difficiles à collecter et pas assez fiables pour bâtir des conclusions qui seraient trop hâtives. Néanmoins, il ne s'agit pas de nier ici qu'ils peuvent être des indices et notamment signaler des évolutions nécessaires, des améliorations à apporter par rapport aux lacunes observées.

En matière de fréquentation d'un site web, plusieurs outils sont régulièrement sollicités. C'est tout d'abord, notamment pour une entreprise, du PageRank de son site. Utilisé par le moteur de recherche Google, il consiste à attribuer une valeur à une page web en fonction du nombre de fois qu'elle est elle-même recommandée par d'autres sites, via le jeu des liens hypertextes en particulier. Cette valeur est présentée sur une échelle de 0 à 10, pour les plus recommandées, une valeur qu'il est possible d'afficher sur son site web. Pourtant, du point de vue des BU, cet indicateur n'est guère pertinent, d'autant que la majorité de celles que nous avons testées ont obtenu une valeur de PageRank autour de la moyenne. Seulement peut-on dire qu'une trop faible valeur serait le signal d'une moindre visibilité du portail de la bibliothèque.

D'après les réponses à notre questionnaire, il est apparu que les BU avaient davantage recours à un autre calcul issu de Google au travers de son service d'analyse Google Analytics : le taux de rebond. Ce dernier indique, sous forme de pourcentage, la part des internautes qui, arrivés sur une page d'un site web, en sont repartis aussitôt, sans rien consulter d'autre. Sur le web, il est communément admis qu'un taux de rebond supérieur à 50 %, soit une personne sur deux qui ne reste pas sur le site, comme mauvais, voire le signal d'une nécessaire reconfiguration des pages de ce site. Dans notre échantillon, la majorité se situe autour des 50 %, les autres se répartissant équitablement entre ceux avec un taux de rebond faible (inférieur à 40 %) et ceux avec un taux plus fort (de 60 à 70 %), voire alarmant si l'on en croit les référentiels du web. Pourtant, là encore, son application aux portails des BU occasionne de nombreuses réserves. Les premières critiques sont similaires à celles de sites web plus généralistes : le temps de visite qui n'est absolument pas pris en compte dans ce taux mais aussi de nombreux biais. L'un des répondants signalait d'ailleurs lui-même ne pas le considérer comme une statistique représentative en raison des postes publics de la bibliothèque qui rafraîchissent toutes les dix minutes leur page d'accueil, à savoir

celle justement du portail de la BU. Mieux, il n'est pas certain que la visite rapide d'un étudiant sur une page et une seule de sa bibliothèque soit une mauvaise chose. Au contraire même ce peut être le résultat d'une recherche bien menée et d'un site bien conçu : il a trouvé l'information dont il avait besoin sans se perdre parmi les pages du portail web de la BU.

Si les BU ont tout intérêt à emprunter les standards et codes actuels du web, il ne semble donc pas qu'elles puissent disposer, en revanche, d'outils statistiques éprouvés sur des sites plus généralistes et qui conviennent à leur situation. Face à une tutelle qui souhaiterait des données chiffrées pour statuer sur les évolutions du portail de la BU ne reste que des solutions à mettre en place en interne. Il en est ainsi de l'enregistrement des fichiers logs, que nous avons présentés précédemment, qui donneront sans doute une meilleure idée de la fréquentation du portail.

De plus, il apparaît bien plus utile pour une BU de disposer de données qualitatives sur son portail, au travers de retours d'utilisateurs par exemple qui permettent réellement de corriger les pages qui leur ont posé problème. Les tests utilisateurs et les focus groupes ont, encore une fois, tout leur intérêt sur ce plan. Mais, le temps nécessaire pour leur mise en place et leur déroulement semble parfois mieux se justifier après qu'un premier diagnostic plus général soit posé. Depuis 2008 au moins en France, les BU ont trouvé un outil au travers de l'enquête Libqual+, et ce suite à l'expérimentation menée au SCD de Lyon I pour adapter ce questionnaire aux réalités françaises¹³². Créé par l'*Association of Research Libraries*, ce dispositif présente, de plus, l'avantage d'émaner directement du monde des bibliothèques. Enfin, il est conseillé de renouveler cette enquête tous les 2 ou 3 ans afin de pouvoir mesurer les progrès accomplis et si les domaines identifiés comme à travailler donnent désormais une meilleure satisfaction aux utilisateurs. Cela peut constituer une base appréciable d'indicateurs à présenter devant la direction de l'établissement lors des discussions sur les orientations souhaitées par la BU pour son évolution. C'est aussi un outil de communication vis-à-vis des autres professionnels, voire du public qui serait intéressé, ainsi que le montre la fréquente publication sur le portail de la bibliothèque de l'analyse intégrale ou bien d'une version plus synthétique¹³³. Pourtant, à la lecture des réponses à notre questionnaire, ce dispositif désormais familier des BU n'est pas mis en place de façon aussi massive qu'on pourrait le croire. Ainsi, dans notre échantillon, seulement 15 ont mené une telle enquête au moins une fois entre 2008 et cette année¹³⁴.

Dans cette enquête Libqual+, l'une des questions nous intéresse ici plus particulièrement puisqu'elle a trait au portail de la BU, à savoir celle codée IC-2 : « le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome »¹³⁵. A ce sujet comme sur les autres, les répondants doivent indiquer le niveau minimum de service accepté, le niveau de service désiré et enfin le niveau de service observé. On aboutit alors à des résultats représentés sous formes de ces radars si caractéristiques de cette enquête. Sur la quinzaine de bibliothèques considérées parmi notre échantillon, il apparaît qu'à quelques exceptions près le service rendu

¹³² Wolf, Dominique, « LibQUAL+ en France : », *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47.

¹³³ Synthèse disponible à partir du lien http://www.ut-capitole.fr/medias/fichier/restitution-enquete-libqual-2012-generale_1363278118703-pdf?INLINE=FALSE

¹³⁴ Cf. annexe 5 question n°13.

¹³⁵ <http://www.libqual.org/about>

par leur portail web se situe encore dans la zone dite de tolérance, soit entre le niveau minimum et celui désiré¹³⁶. Pour autant la marge de progression demeure souvent bien réelle avant d'atteindre ce que souhaitent les utilisateurs. Il faut dire que les niveaux de service désiré pour cet item sont dans la plupart des cas parmi les plus élevés de tous les points évalués, le site web se plaçant juste derrière les questions relatives aux locaux de la bibliothèque physique. Les attentes autour du portail de la BU sont donc fortes du côté des usagers habituels. Or, si celles-ci sont mesurables au moins qualitativement par ce genre de biais, il conviendrait de ne pas oublier également les utilisateurs extérieurs à la bibliothèque physique pour lesquels le portail web de la BU peut représenter tout autant d'intérêt, et ce à condition de développer une offre susceptible de les attirer notamment via les réseaux sociaux.

3-3. AUPRES DES NON-USAGERS DE LA BU

3-3.1. Construire une bibliothèque numérique pour des fonds particuliers

Il n'est guère évident pour tout un chacun que des bibliothèques universitaires conservent elles aussi des fonds patrimoniaux, et pour certains des plus remarquables comme la BIUS en médecine et pharmacie¹³⁷. En effet, les BU ont davantage l'image de dépôts d'ouvrages et de ressources servant à la recherche actuelle, voire future. Cela contribue aussi à cette idée que nous avons vue de bibliothèques consacrées exclusivement à répondre aux besoins des étudiants ou des chercheurs de l'établissement. Ce serait oublier que certaines BU conservent justement le fruit des recherches de leurs prédécesseurs, jusqu'aux plus illustres. Les dons, legs ou datations ne sont pas rares venant d'un ancien professeur et dont il fait bénéficier la bibliothèque du lieu où il a enseigné, ou même où il a étudié. Ainsi, la bibliothèque de l'Ecole Polytechnique conserve les cours donnés par Arago ou plus tard Becquerel, dont des versions numérisées sont proposées sur le portail de la bibliothèque via un partenariat avec Gallica¹³⁸. D'autres fois ce sont des collections de documents que des chercheurs ont pu constituer au fil de leurs recherches et qui sont confiées à la BU, sans doute dans l'espoir qu'elles puissent servir à leurs successeurs. Du fait d'une tradition certaines bibliothèques acquièrent volontairement des documents afin d'augmenter un fonds déjà constitué autour d'un domaine spécialisé, le plus souvent en lien avec les objets d'études privilégiés par leur établissement de tutelle. C'est par exemple le cas des bibliothèques de Stanford dont le portail présente les collections selon des thématiques que l'on retrouve selon la discipline choisie : des caricatures des Noirs américains (1861-1947) dans les humanités et l'art ou bien une collection de cartes anciennes présentant la Californie comme une île pour la géographie¹³⁹.

¹³⁶ Cf. annexe 5 question n°15.

¹³⁷ Cette bibliothèque numérique est appelée Médica : <http://www.bium.univ-paris5.fr/histmed/medica.htm>

¹³⁸ <https://bibli-aleph.polytechnique.fr/F/4VPSK4SN53SF1H7P4B8VNSP8P7R6R3233FSNCGYNVK84S6GRGX-28433?func=logout>

¹³⁹ http://library.stanford.edu/collections?collection_category=All

Héritées ou acquises, ces collections quelque peu particulières dans une masse documentaire plus actuelle amènent à s'interroger sur leur valorisation. Souvent, l'on décide d'organiser une exposition de ces documents dans des vitrines disséminées au sein de la BU, à moins qu'elle ne dispose d'un espace dévolu aux animations culturelles. Malgré tout, leur public potentiel reste limité, sans parler de celui qui se rend effectivement pour la visiter : principalement les étudiants et quelques enseignants. Pourtant, dans des bibliothèques où l'électronique prend une place croissante, le numérique s'avère un moyen de diversifier l'action culturelle des BU, ou tout du moins de la mettre davantage en valeur. Deux niveaux de valorisation peuvent être distingués. Le plus simple à mettre en place consiste à proposer des expositions virtuelles. Il peut s'agir alors soit de la réplique en ligne de l'exposition se déroulant dans les locaux de la bibliothèque, soit d'une exposition créée spécialement pour le portail web de la BU. Dans certains cas même, le portail sert à présenter les précédentes manifestations ayant eu lieu et constituer ainsi un historique des actions culturelles entreprises, au-delà du seul cas des expositions d'ailleurs. Ainsi, depuis celui de la bibliothèque de l'Université de Navarre, il est possible de remonter jusqu'à celles organisées en 2006¹⁴⁰.

Un niveau plus sophistiqué est choisi par certaines BU, à savoir de proposer une bibliothèque numérique. Selon les mêmes modalités que celles créées par les bibliothèques municipales par exemple, elles offrent depuis leur portail un accès aux documents de leurs fonds particuliers, des documents qui ont fait l'objet d'une campagne de numérisation. Un tel projet suppose une mise en œuvre complexe. Il faut tout d'abord sélectionner les documents que l'on souhaite mettre en valeur sur le portail. Puis s'engage une procédure d'appel d'offres pour trouver un prestataire qui se charge de la numérisation proprement dite, à moins que la taille réduite du fonds et l'achat d'un matériel adapté permette de l'assurer en interne. Tout ceci suppose des contrôles sur la qualité des images fournies, selon les standards recommandés par la BnF notamment. Se pose surtout la question de la pérennité d'une telle entreprise : arrête-t-on dès que le corpus atteint une taille jugée suffisante ou bien vise-t-on à terme l'exhaustivité ? Les questions juridiques du mode de diffusion des images sont également à prendre en compte, d'autant qu'autoriser ou non leur réappropriation par les utilisateurs peut avoir des conséquences sur le succès de la bibliothèque numérique sur internet.

Pour la BU qui s'engage dans cette démarche, l'intérêt est alors double. Il y a, d'abord, tout ce qui relève de la mise à disposition de ces fonds pour un plus large public. Parallèlement, quoique les deux se rejoignent, cela peut contribuer à augmenter l'audience du portail de la BU et sa fréquentation, au prix toutefois d'un référencement suffisamment détaillé. L'initiative du SCD de l'Université des Antilles et de la Guyane est ici à saluer puisqu'il a été à l'instigation de Manioc, soit « une bibliothèque numérique spécialisée sur la Caraïbe, l'Amazonie, le Plateau des Guyanes et les régions ou centres d'intérêt liés à ces territoires »¹⁴¹. En plus des documents que l'on peut trouver, le projet compte aussi un blog et des enregistrements de conférences. Mieux, le SCD a su fédérer avec lui d'autres partenaires locaux, à commencer par les instances politiques départementales ou régionales. Si la thématique choisie a sans doute grandement facilité ces rapprochements, auxquels s'ajoute l'implication de Gallica, nous retrouvons les

¹⁴⁰ <http://www.unav.edu/web/biblioteca/fondo-antiguo/exposiciones-virtuales>

¹⁴¹ <http://www.manioc.org/presentation.html>

mêmes fondements de l'exemple angevin qu'exposait Olivier Tacheau à propos des projets culturels en BU¹⁴². En particulier ce dernier expliquait combien les partenariats noués entre le SCD de l'Université d'Angers et les établissements culturels locaux avait été un appui précieux pour la réussite de la politique culturelle menée, et ce aussi bien à destination des étudiants et personnels de l'université que d'un public plus large.

C'est peut-être ce qui amène des BU à vouloir développer, à leur tour, sur leur portail une bibliothèque numérique, comme c'est le cas pour 5 d'entre elles au sein de notre échantillon. Enfin, pour celles ne disposant pas forcément de fonds remarquables, il est intéressant de proposer des dossiers ou des expositions en rapport avec des sujets d'actualité ou de recherche. Par là même, la BU, forte de ses ressources documentaires, donne des clés pour comprendre le monde, soit une autre forme d'action culturelle.

Le même Olivier Tacheau insistait d'ailleurs sur l'importance d'intégrer cette action culturelle dans les missions d'une BU, au-delà des textes et des déclarations d'intention, et ce notamment dans le but de favoriser la réussite des étudiants. Surtout, il faut parvenir à la rendre visible afin d'espérer un succès d'audience. Le portail web de la BU trouve ici pleinement son rôle de support de communication afin de faire connaître ce qui est organisé dans le domaine par la bibliothèque. Si cela peut passer par un simple agenda affiché sur la page d'accueil, il est préférable le redoubler par des publications moins conventionnelles, en particulier sur les réseaux sociaux dont nous allons voir l'utilité pour les bibliothèques universitaires.

3-3.2. Être présent sur les réseaux sociaux

De nombreuses BU ont également pris le virage des réseaux sociaux. Leur portail affiche alors souvent de façon appuyée cette présence dans l'univers du Web 2.0 et sa prise en compte par la bibliothèque. Notamment se retrouve fréquemment le logo du réseau Facebook, aux côtés éventuellement de celui de Twitter, et ce dès le bandeau supérieur de la page d'accueil la plupart du temps. Ainsi, dans le groupe des portails web examinés après la première grille d'analyse, ceux qui n'arborent pas le célèbre f ou l'oiseau bleu sont très minoritaires.

Au sein de l'échantillon des répondants au questionnaire, la proportion est moins marquée. Sur un total de 42, 23 proposent une page Facebook, soit un tout petit peu plus de la moitié. Pour Twitter, les chiffres tombent à 12 seulement¹⁴³. Dans les deux cas, le tournant a été pris pour les plus précoces à partir de 2008¹⁴⁴. Quand on sait que le réseau n'est devenu accessible à tous, c'est-à-dire en dehors des universités américaines, qu'en septembre 2006, il y a eu pour le coup un véritable pari de la part de ces BU, et ce alors même qu'en France on a observé aussi en 2008 une hausse des effacements volontaires de profils.

Par ailleurs, Facebook et Twitter pour constituer les deux principaux réseaux sur lesquels sont présentes les BU n'en sont pas les seuls. Certaines bibliothèques

¹⁴² O. Tacheau, « Politique culturelle et bibliothèques universitaires » dans *Favoriser la réussite des étudiants*, sous la direction de Carine Elbekri-Dinoird, Presses de l'Enssib, Coll. Boîte à outils, Villeurbanne, 2009, pp.117-125.

¹⁴³ Cf. annexe 5 question n°37 et 39.

¹⁴⁴ Cf. annexe 5 question n°38 et 40.

partagent par exemple des vidéos via une chaîne Youtube, un cas déjà évoqué, mais encore des photos sur les plateformes Flickr¹⁴⁵ ou Pinterest¹⁴⁶. Toutefois cela représente des cas plus rares. Rien que sur l'échantillon des répondants, ils ne sont respectivement que 4 pour les deux premiers et trois pour le dernier réseau¹⁴⁷. Trois autres utilisent enfin Delicious pour partager des signets internet.

Solution plus ancienne, les blogs représentent aussi un moyen pour les BU d'être présentes sur le web d'une manière moins institutionnelle. En publiant des billets au lieu de statuts ou tweets, l'objectif est le même de toucher les usagers de la bibliothèque en mettant en valeur, selon les sujets, les ressources disponibles, les fonds précieux ou tout autre sujet actuel touchant de près voire de très loin le monde des bibliothèques. Ces blogs peuvent même être gérés conjointement par deux établissements comme celui de la Bibliothèque Diderot de l'ENS Lyon et du SCD Lyon I. Hébergé sur Hypotheses.org, solution en *open access*, il présente « les livres anciens de l'université de Lyon », comme l'indique son bandeau¹⁴⁸.

Bien entendu, blog, page ou compte sur ces réseaux nécessitent une production de contenus parallèle à celle pour le portail web. Cela suppose déjà un investissement en temps et en personnels pour gérer le rythme des publications. Or, ce rythme se doit d'être régulier et même soutenu pour que la page apparaisse vivante sur un réseau comme Facebook où la nouveauté s'épuise très vite, sans parler des tweets qui se succèdent de façon encore plus rapide. L'exemple de la BnF mettant en place une présence de sa bibliothèque numérique Gallica sur les réseaux sociaux est ici très éclairante, d'autant qu'elle est couronnée de succès y compris pour des non-spécialistes des bibliothèques. Une équipe de 6 personnes se charge actuellement de poster les publications afin d'en fournir une nouvelle par jour sur la page Facebook mais aussi une par heure sur le compte Twitter¹⁴⁹. C'est dire la masse de travail à prendre en charge en plus de celle déjà identifiée pour le portail web. Un groupe dédié est nécessaire. Il est intéressant de voir d'ailleurs, au regard des réponses au questionnaire, que ce groupe est plutôt réduit par rapport à celui qui a en charge le portail¹⁵⁰. Même, lors de certains entretiens, les responsables indiquaient qu'une réflexion préalable avait été menée quant au ton à employer, aux informations qui seraient mises en avant par ces nouveaux canaux de diffusion. La nécessité d'une charte éditoriale pour le blog, le compte sur Facebook ou Twitter paraît donc plus prégnante que dans le cas du portail, où nous avons vu combien elle était tout autant essentielle. Serait-ce l'apparence si différente de ces supports qui rendent de telles questions plus évidentes que sur des pages web dont on croit maîtriser le fonctionnement ?

Il est vrai aussi que l'enjeu n'est manifestement pas le même pour les BU qui se lancent sur ces réseaux sociaux. La principale motivation énoncée se trouve majoritairement, et sans surprise, de pouvoir toucher d'une manière différente les utilisateurs de la bibliothèque. Principales cibles, les étudiants semblent être plus réceptifs aux messages via ces canaux informels. Selon la formule de Lionel

¹⁴⁵ <http://www.flickr.com/>

¹⁴⁶ <https://www.pinterest.com/>

¹⁴⁷ Cf. annexe 5 question n°41.

¹⁴⁸ <http://bibulyon.hypotheses.org/>

¹⁴⁹ M. Amar et V. Mesguich (dir.), *Bibliothèque 2.0 à l'heure des médias sociaux*, 2012.

¹⁵⁰ Cf. annexe 5 question n°43.

Maurel, les BU souhaitent ainsi « être là où le public passe »¹⁵¹. Ce public est même défini par certains dans un sens plus large qu'habituellement puisqu'ils souhaitent se faire connaître hors de la sphère étudiante¹⁵². Déjà ce peut être l'occasion pour les BU de nouer des relations plus suivies avec les services de communication de leur établissement. En effet, si certaines n'ont pas de compte ou de page en propre, elles peuvent utiliser celui de l'université ou de l'école pour relayer leurs propres informations. Même s'il ne peut s'agir que d'une présence très épisodique, cela contribue à sortir les BU de leur isolement et à les inscrire un peu plus dans la logique d'établissement. Tous les bénéficiaires envisagés expliquent sûrement que, sur notre échantillon, une dizaine de BU envisagent de créer leur propre page sur les réseaux sociaux.

Pour autant, la réussite n'est pas toujours au rendez-vous. Une des bibliothèques interrogées a par exemple cessé d'alimenter un compte Twitter dont les tests n'étaient pas jugés concluants¹⁵³. De même, une étude menée en 2011 sur l'intégration des outils du web 2.0 par les portails des BU à travers le monde montrait un engouement encore limité des responsables de bibliothèques, tout du moins n'étaient-ils pas passés à la création en elle-même. Côté utilisateurs, les deux chercheurs ont aussi remarqué une moyenne de 750 « *likers* » ou de 520 « *followers* » pour les pages des BU plutôt faible, sans parler des chaînes Youtube dont l'audience ne dépasse pas généralement les 600 vues par vidéo¹⁵⁴. L'interactivité que de tels médias sont censés favoriser reste encore un objectif à améliorer pour les portails web de BU.

3-3.3. Travailler la complémentarité entre le portail et les outils web 2.0 de la bibliothèque

Comme nous venons de le voir, il ne suffit pas qu'une BU crée son compte ou sa page sur un réseau social pour que la greffe du 2.0 prenne aussitôt sur son portail web. En réalité, plutôt que de rattacher une branche qui paraîtrait plus jeune et active à un tronc plus affaibli, ce sont deux modes de présence en ligne de la bibliothèque qu'il faut mener en synergie. Pour les comparer, Lionel Maurel parle ainsi du « modèle du restaurant » par rapport au « modèle de la pêche », reprenant une expression de Matt Raymond de la Bibliothèque du Congrès¹⁵⁵. Le premier correspond au portail web qui propose des ressources et les met en avant pour un utilisateur qui doit néanmoins faire l'effort de venir chercher ce dont il a besoin. Le second suppose que la bibliothèque apprête des « appâts documentaires »¹⁵⁶ et les place dans le courant du web afin de capter les usagers qui passeraient par là. Toutefois, il s'agit bien dans les deux cas de ramener l'utilisateur au site de la bibliothèque qui reste la source première des éléments portés à la connaissance de l'internaute ainsi capté.

¹⁵¹ L. Maurel, « Être là où le public passe », communication lors de la journée d'étude Abf du 14 juin 2010. <http://fr.slideshare.net/Bibliolab/maurel-abf-14-juin-2010-etre-l-o-le-public-passe>

¹⁵² Cf. annexe 5 question n°22.

¹⁵³ Cf. annexe 5 question n°42.

¹⁵⁴ M. Gerolimos et R. Konsta, « Services for Academic Libraries in the New Era », *D-Lib Magazine*, 07-08/2011, vol. 17, n°7/8.

¹⁵⁵ L. Maurel, *op. cit.*

¹⁵⁶ L'expression est de Lionel Maurel.

Pris dans l'accroissement des flux sur internet, une présence unique n'est plus ni suffisante ni adéquate. Si elle veut continuer à toucher ces utilisateurs dont nous avons vu combien ils sont volatiles, la BU doit se démultiplier sur le net. Une nouvelle logique doit être mise en œuvre : la dissémination de ses contenus. Car, loin d'être dépassés, ces contenus constituent au contraire le cœur de l'offre de la bibliothèque, et ce d'autant plus à l'heure où l'on parle du web de données comme d'un nouveau web 3.0. Tout l'enjeu, sur le net comme ailleurs, reste leur signalement et leur valorisation d'où l'intérêt qu'il y a de multiplier les plateformes d'exposition, au sens propre, et en premier lieu sur celles qui concentrent une majeure partie du trafic d'internet. Cette dissémination innovante par ses modalités n'en est pas moins en réalité une forme de médiation numérique. Pour s'assurer le succès, il est donc nécessaire, encore une fois, que la BU connaisse au mieux les pratiques de ses utilisateurs, mais plus largement des internautes qui peuvent être intéressés par son offre documentaire. De même, il lui faut maîtriser les codes de chaque plateforme ou réseau sur lesquels elle souhaite s'implanter. Si l'on comprend bien qu'un tweet limité à 140 caractères ne s'écrit pas de la même manière qu'un billet de blog, il en va de même pour toute interface avec ses règles propres d'écriture. C'est à la bibliothèque là aussi de s'adapter. Cela signifie de former les personnels à ces nouveaux outils qui s'ils n'étaient pas bibliothéconomiques au départ tendent à le devenir. Surtout, nous retrouvons l'importance d'une chaîne éditoriale clairement définie afin que chacun sache quel ton employer sur quelle interface. Sans cette réflexion préalable, le message perd de sa cohérence à mesure que les contributeurs se succèdent et de sa lisibilité vis-à-vis des internautes.

Cependant, l'utilisateur n'est pas non plus si inactif. Ce serait même oublier qu'un des principes fondateurs de ce que l'on appelle le Web 2.0 est justement l'accent mis sur la participation et de la collaboration entre les personnes, y compris pour la création de contenus sur des sites internet. Et de fait la chaque internaute dispose généralement d'un profil et/ou d'un compte sur les réseaux sociaux. Certains tiennent éventuellement un blog sur une passion personnelle ou bien encore, pour les plus impliqués, réalisent leurs propres vidéos qu'ils mettent ensuite en ligne sur les plateformes de diffusion. Même sans être producteur de contenus, il est possible de partager avec d'autres un article, une photo, un titre de musique ou tout autre élément trouvé sur le net. C'est le principe de la recommandation entre pairs qui s'est déjà introduite dans les catalogues de bibliothèques, à l'imitation des sites marchands de ventes de livres ou d'autres produits : avis des lecteurs ou aussi l'indication « ceux qui ont lu ont également aimé ». Dans ce contexte, nous avons déjà vu comment la BU peut se positionner comme un réservoir de contenus parfois les plus divers. Aussi, suivant en cela l'analyse de Lionel Maurel, il nous paraît intéressant que les bibliothèques universitaires fassent aussi confiance aux utilisateurs pour assurer eux-mêmes la dissémination de ces contenus¹⁵⁷. Ce « modèle de la mode »¹⁵⁸, ainsi qu'il l'appelle, passe d'abord par une appropriation de l'offre de la bibliothèque par l'utilisateur, au travers d'un profil personnel notamment. Les flux RSS, dont nous avons déjà souligné l'utilité dans la manière de personnaliser le portail, s'avèrent là encore très pertinents du moment qu'ils sont bien distingués et permettent à chaque utilisateur de suivre les actualités concernant le domaine qui l'intéresse

¹⁵⁷ L. Maurel, *op. cit.*

¹⁵⁸ *Ibid.*

plus particulièrement. Finalement, les contenus réappropriés par les usagers se retrouvent sur bien plus de canaux, d'interfaces et de plateformes qu'il ne serait possible de le faire avec les seules ressources de la BU.

Tout cela suppose bien sûr de développer les outils adéquats, ou tout du moins de proposer des solutions permettant, par exemple, le réemploi des documents de la bibliothèque numérique via un lecteur exportable que l'on puisse intégrer à son propre site personnel. Est-ce à dire que le portail de la BU n'a plus lieu d'être et qu'il suffit de mettre à disposition un vaste entrepôt de données ouvert à tous ? Ce serait faire peu de cas de toute la plus-value qu'apportent les bibliothécaires, pour peu que les contenus sur le portail fassent l'objet d'une réelle éditorialisation, agrégeant notamment des éléments épars en grands ensembles plus visibles qui donnent réellement à comprendre. De plus, les contraintes juridiques font qu'il n'est pas du ressort de la BU de disposer de ce qui ne lui appartient pas en propre, à commencer par les articles de revues électroniques d'éditeurs payants *a priori* peu enclins à ce genre de libéralités, d'où l'intérêt d'avoir un *discovery tool* pour gérer l'accès au texte intégral. De fait, la dissémination des contenus ne peut se faire qu'avec ce qui a été produit par la bibliothèque, ou selon des modèles d'accès ouvert. Par conséquent, le portail de la BU sort renforcé par ce nouveau mode de diffusion puisqu'il est la source des documents et données mis en valeur selon des pratiques de traitement documentaire éprouvées. Cette source étant rappelée sur chaque réemploi des contenus par un internaute, le portail web de la bibliothèque est plus visible, y compris là où on ne l'attendrait pas forcément. Pour finir, une meilleure mise en valeur appuyée par une plus grande visibilité contribuent à capter davantage d'utilisateurs sur le portail de la BU, dont la fréquentation dès lors s'accroît.

CONCLUSION

Partis avec une seule question, nous sommes loin de n'avoir obtenu, à la fin de notre enquête, qu'une unique réponse. Le portrait-robot d'un portail de BU réussi s'est avéré plus complexe encore que prévu à dresser tant les dimensions à prendre en compte sont multiples. Malgré tout, quelques traits du portail idéal, à défaut d'être réussi, s'en sont dégagés. Emanant du monde de l'enseignement, le portail se doit tout d'abord d'être pour le moins pédagogique en présentant de façon claire et lisible des informations intelligibles par les utilisateurs, loin des excès du jargon professionnel. Ergonomique, il est nécessaire qu'il suive les référentiels édictés en la matière afin de garantir une navigation aisée et accessible à tous. Esthétique, il repose sur une charte graphique émanant de son établissement ou bien créée par la BU, obtenant alors un surcroît de visibilité. Comme support de communication, il s'adresse à un certain public selon des modalités définies par une charte éditoriale. Dynamique, il est régulièrement mis à jour.

Tout cela suppose une grande réactivité des équipes impliquées dans la production de contenus, qui nécessite une professionnalisation digne de toute entreprise éditoriale. L'évolution constante des standards et pratiques sur internet oblige en plus à un fréquent réexamen du portail afin de s'assurer qu'il est toujours aussi pertinent. C'est pourquoi, à défaut d'une typologie des portails existants, qui mériterait autant de développements, nous avons plutôt mis en évidence un ensemble de préconisations à suivre afin de lui garantir une fréquentation plus soutenue. Surtout, si l'on veut capter des utilisateurs de plus en plus volatiles sur cet internet où domine la lecture en F, signe du survol rapide des pages web, il est nécessaire que le portail de la BU repose sur le trépied d'une offre de services étendue mais adossée à la connaissance fine des publics, les deux étant complétés par une architecture comprise par les utilisateurs. En effet, le meilleur portail n'est pas tant celui qui en propose le plus que celui qui correspond le mieux aux besoins de ses utilisateurs.

Du fait des évolutions techniques à venir il convient malgré tout de rester prudent. Les portails web de BU peuvent encore connaître d'autres bouleversements et évoluer dans leur forme, à l'image des applications mobiles que certains développent actuellement. De même, le mouvement des archives ouvertes conduit nombre d'établissements à créer des entrepôts dédiés, dont la gestion est souvent assurée par les équipes de la BU. Enfin, la réorganisation des établissements eux-mêmes ne peut manquer d'impacter les portails des BU correspondantes. Ainsi, en France, l'émergence des PRES engendre une recomposition des services de documentation par la fusion d'entités jusque-là séparées et disposant chacune auparavant d'un site internet propre. C'est dire qu'à terme les portails web de BU ont de bonnes chances de se transformer aussi bien au niveau de leur aspect que de leur contenu.

D'ores et déjà la parole des BU n'est plus cantonnée au seul portail puisque nombre d'entre elles ont, en parallèle, négocié le récent tournant des réseaux sociaux. Là encore, plus que la question d'y être se pose celle de savoir pourquoi y aller et ce qu'elles y font. Pour les BU c'est alors une chance de disséminer à tout vent leurs contenus et valoriser un savoir-faire dans une offre informationnelle pléthorique. L'intérêt d'un tel portail pour une BU est donc de promouvoir ses services et son action dans un contexte doublement concurrentiel au sein de

l'établissement et sur le web. Parfois difficilement intégrées dans leur université ou école, une présence forte sur internet permettent aux BU de réaffirmer leur place, et ce bien au-delà du milieu de l'enseignement. Être le reflet d'une bibliothèque dynamique, c'est finalement sans doute ça un portail de BU réussi.

Sources

Cette étude s'est basée essentiellement sur l'analyse des portails de BU dont la liste suit. Les urls ont été vérifiées une dernière fois le 20 décembre 2013.

| Nom d'établissement | Adresse URL |
|--|---|
| UNIVERSITES FRANCAISES | |
| Aix-Marseille 1 | http://gsite.univ-provence.fr/gsite/document.php?project=scd |
| Aix-Marseille 2 | http://bu.univmed.fr/flora/servlet/LoginServlet |
| Aix-Marseille 3 | http://flora.univ-cezanne.fr/flora/servlet/LoginServlet |
| Picardie (Amiens) | http://www.bu.u-picardie.fr/BU/ |
| Angers | http://bu.univ-angers.fr/ |
| Antilles & Guyane | http://buag.univ-ag.fr/ |
| Artois | http://portail-bu.univ-artois.fr/medias/ |
| Avignon | http://www.bu.univ-avignon.fr/cda/ |
| Université techno de Belfort-Montbéliard | http://www.utbm.fr/espace-bibliotheque/bibliotheque.html-0 |
| Université de Franche-Comté | http://scd.univ-fcomte.fr/ |
| Université Bordeaux I | http://www.u-bordeaux1.fr/documentation/presentation-du-scd.html |
| Université Bordeaux II | http://www.univ-bordeauxsegalen.fr/fr/documentation.html |
| Université Bordeaux III | http://www.u-bordeaux3.fr/fr/documentation.html |
| Université Bordeaux IV | http://www.u-bordeaux4.fr/documentation/ |
| Université Bretagne Occidentale | http://portail-scd.univ-brest.fr/F/RFR96S81TAC11KR9SDPSNVEDF54X293IEAPLMGXJUYLEA2XM5TQ-01481?func=file&file_name=scd&pds_handle=GUEST |
| Université Caen | http://scd.unicaen.fr/ |
| Université Savoie | http://www.scd.univ-savoie.fr/ |
| Bibliothèque BCU (Clermont-Ferrand) | http://bibliotheque.clermont-universite.fr/mots-cles/nuage-tags/clermont-ferrand?page=1 |
| Université de Technologie de Compiègne | http://bibliotheque.utc.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION |
| Université Pascal Paoli (Corse) | http://www.univ-corse.fr/bibliotheque-presentation-presentation-de-la-bu_289.html |
| Université Bretagne Sud | http://www.univ-ubs.fr/la-bibliotheque-universitaire-service-commun-de-la-documentation-274349.kjsp?RH=SIT_PRES&RF=SIT_BIBLIO |
| Université de Bourgogne (Dijon) | http://scd.u-bourgogne.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation&PORTAL_ID=general_portal.xml |
| Université Grenoble I & INPG | http://sied1.ujf-grenoble.fr/ |
| Université Grenoble II & III | http://bibliotheques.upmf-grenoble.fr/ |
| Université de Réunion | http://bu.univ-reunion.fr/ |
| Université de La Rochelle | http://www.univ-larochelle.fr/mot/b-u |
| Université du Havre | http://bu.univ-lehavre.fr/ |
| Université du Maine | http://scd.univ-lemans.fr/fr/index.html |

| | |
|---|---|
| Université des Sciences et Techniques (Lille I) | http://doc.univ-lille1.fr/ |
| Université Droit & Santé (Lille II) | http://scd.univ-lille2.fr/ |
| Université Charles de Gaulle (Lille III) | http://www.univ-lille3.fr/documentation/scd/ |
| Université de Limoges | http://www.scd.unilim.fr/ |
| Université du Littoral | http://bulco.univ-littoral.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION |
| Université Claude Bernard (Lyon I) | http://portaildoc.univ-lyon1.fr/ |
| Université Louis Lumière (Lyon II) | http://www.univ-lyon2.fr/bibliotheques/ |
| Université Jean Moulin (Lyon III) | http://scd.univ-lyon3.fr/ |
| Université Lorraine | http://bu.univ-lorraine.fr/ |
| Bibliothèque interuniversitaire de Montpellier | http://www.biu-montpellier.fr/florabium/servlet/LoginServlet |
| Université de Haute-Alsace (Mulhouse) | http://www.scd.uha.fr/flora/servlet/LoginServlet |
| Université Nantes | http://www.bu.univ-nantes.fr/ |
| Université Nouvelle-Calédonie | http://portail-documentaire.univ-nc.nc/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION |
| Université Orléans | http://scd.univ-orleans.fr/Default.asp?INSTANCE=INCIPIO |
| Université Pau | http://bibliotheques.univ-pau.fr/live/ |
| Université Perpignan | http://www.univ-perp.fr/fr/BU.html |
| Université Poitiers | http://scd.univ-poitiers.fr/ |
| Université de Polynésie Française | http://www.upf.pf/-Presentation_123-.html |
| Université Reims Champagne Ardenne | http://www.univ-reims.fr/site/bibliotheques.9200.html? |
| Université Rennes I | http://www-scd.univ-rennes1.fr/ |
| Université Rennes II | http://catalogue.bu.univ-rennes2.fr/ |
| Université Rouen Haute-Normandie | http://www.univ-rouen.fr/jsp/fiche_pagelibre.jsp?CODE=53780579 |
| Université Saint-Etienne | http://portail.univ-st-etienne.fr/bienvenue/utilitaires/service-commun-de-la-documentation-234160.kjsp?RH=1305637884966 |
| Bibliothèque Nationale Universitaire (Strasbourg) | http://www.bnu.fr/ |
| SCD Strasbourg | http://www-sicd.u-strasbg.fr/ |
| Université Toulon & Var | http://bu.univ-tln.fr/medias/medias.aspx?INSTANCE=EXPLOITATION |
| SICD Toulouse & BU fac de Toulouse | http://bibliotheques.univ-toulouse.fr/ |
| Université François Rabelais (Tours) | http://www.univ-tours.fr/acces-rapide/bibliotheques-208277.kjsp?STNAV=&RUBNAV=&RH=1181310862621&RF=1181310862621 |
| Université de Technologie de Troyes | http://www-scd.utt.fr/masc/default.asp?INSTANCE=UTT&URL=http%3A//www-scd.utt.fr/masc/portal.asp%3Finstance%3DUTT |
| SCD Université de Valenciennes & du Hainaut-Cambrésis | http://www.univ-valenciennes.fr/SCD/frontpage-scd |
| SCD Paris I | http://www.univ-paris1.fr/bibliotheques/ |
| SCD Paris II | http://www.u- |

| | |
|--|--|
| | paris2.fr/33302581/0/fiche_pagelibre/&RH=Bibliothèque&RF=Bibliothèque |
| SCD Paris III | http://www.dbu.univ-paris3.fr/fr/ |
| SCD Paris IV | http://www.paris-sorbonne.fr/les-bibliotheques/ |
| SCD Paris V | http://www.bu.univ-paris5.fr/ |
| BIUS | http://www.bium.univ-paris5.fr/ |
| SCD Paris VI | http://www.jubil.upmc.fr/ |
| SCD Paris VII | http://bibliotheque.univ-paris-diderot.fr/ |
| SCD Paris VIII | http://www.bu.univ-paris8.fr/ |
| SCD Paris IX | http://www.bu.dauphine.fr/ |
| SCD Paris X | https://www.u-paris10.fr/bibliotheques/les-bibliotheques-306935.kjsp? |
| SCD Paris XI | http://www.u-psud.fr/fr/biblio.html |
| SCD Paris XII | http://bibliotheque.u-pec.fr/ |
| SCD Paris XIII | http://www.univ-paris13.fr/bu/ |
| SCD Marne-la-Vallée | http://www.univ-mlv.fr/bibliotheque/actualites/ |
| SCD Cergy-Pontoise | http://www.u-cergy.fr/fr/bibliotheque.html |
| SCD Evry-Val d'Essonne | http://www.biblio.univ-evry.fr/index.php?id=1 |
| SCD Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines | http://www.bib.uvsq.fr/primo_library/libweb/action/search.do?vid=UVSQ |
| GRANDES ECOLES FRANCAISES | |
| Ecole Centrale de Paris | http://www.cdcc.ecp.fr/exl-php/cadcgp.php |
| Ecole des Mines de Paris | http://bib.mines-paristech.fr/Accueil/index.php |
| Ecole Nationale des Chartes | http://www.enc.sorbonne.fr/bibliotheque |
| Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications | http://sibib-paris.it-sudparis.eu/ |
| ENS Cachan | http://www.bibli.ens-cachan.fr/ |
| ENS Lyon | http://www.bibliotheque-diderot.fr/ |
| ENS Ulm | http://www.bib.ens.fr/ |
| Ecole Polytechnique | http://www.bibliotheque.polytechnique.fr/ |
| Sciences Po Paris | http://www.sciencespo.fr/bibliotheque/ |
| HEC | http://www.hec.fr/Bibliothèque |
| IEP Lyon | http://doc.sciencespo-lyon.fr/accueil.php |
| INSA Lyon | http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/ |
| UNIVERSITES BELGES | |
| Université de Liège | http://www.libnet.ulg.ac.be/ |
| Université Libre de Bruxelles | http://www.bib.ulb.ac.be/ |
| Université catholique de Louvain | http://www.uclouvain.be/biul.html |
| Université de Mons | http://portail.umons.ac.be/FR/universite/admin/biblio/Pages/bibliotheques.aspx |
| Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur | http://www.unamur.be/universite/bibliotheques |
| Facultés universitaires catholiques de Mons | http://www.uclouvain.be/bims |
| Facultés universitaires Saint-Louis | http://www.usaintlouis.be/sl/bib_bienvenue.html |
| Fondation Universitaire Luxembourgeoise | http://wwwfr.uni.lu/bibliotheque |
| Université de Gand | http://lib.ugent.be/en/ |
| Vrije Universiteit Brussel | http://www.vub.ac.be/BIBLIO/index_fr.html |

| | |
|---|---|
| Katholieke Universiteit Leuven | http://bib.kuleuven.be/english/ |
| Katholieke Universiteit Leuven Campus Kortrijk | http://www.kuleuven-kulak.be/fr/ |
| Universiteit Antwerpen | https://www.uantwerpen.be/en/library/ |
| Institut de médecine tropicale Antwerpen | http://lib.itg.be/ |
| Université d'Hasselt | http://www.uhasselt.be/UHasselt-Library |
| UNIVERSITES QUEBECOISES | |
| Ecole de technologie supérieure | http://www.etsmtl.ca/Bibliotheque/Accueil |
| Institut national de la recherche scientifique | http://sdis.inrs.ca/ |
| Bibliothèque de la Télé-université | http://biblio.telug.ca/ |
| Université du Québec à Chicoutimi | http://bibliotheque.uqac.ca/ |
| Université du Québec à Outaouais | http://biblio.uqo.ca/ |
| Université du Québec à Montréal | http://www.bibliotheques.uqam.ca/ |
| Université du Québec à Rimouski | http://biblio.uqar.ca/ |
| Université du Québec à Trois-Rivières | http://www.uqtr.ca/biblio/ |
| Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue | http://bibliotheque.uqat.ca/ |
| Ecole nationale d'administration publique | http://www.bibliotheque.enap.ca/fr/accueil.aspx?sortcode=1 |
| Bibliothèque de la Bishop's University | http://www.ubishops.ca/library/index.html |
| Bibliothèque de la Concordia University | http://library.concordia.ca/ |
| Bibliothèque de l'Ecole polytechnique de Montréal | http://www.polymtl.ca/biblio/ |
| Bibliothèque de la McGill University | http://www.mcgill.ca/library/ |
| Bibliothèque de l'Université de Montréal | http://www.bib.umontreal.ca/ |
| Bibliothèque de l'Université de Sherbrooke | http://www.usherbrooke.ca/biblio/ |
| Bibliothèque de l'Université Laval | http://www.bibl.ulaval.ca/ |
| UNIVERSITES DU ROYAUME-UNI | |
| Université d'Aberdeen | http://www.abdn.ac.uk/library/ |
| Université de Birmingham | http://www.birmingham.ac.uk/libraries/index.aspx |
| Université de Bradford | http://www.bradford.ac.uk/library/ |
| Université de Bristol | http://www.bris.ac.uk/library/#page=page-1 |
| Université de Cambridge | http://www.lib.cam.ac.uk/libraries/ |
| Université de Dublin | http://www.dcu.ie/library/index.shtml |
| Université de Durham | https://www.dur.ac.uk/library/ |
| Université d'East Anglia | http://www.uea.ac.uk/is/lib |
| Université d'Edinburgh | http://www.ed.ac.uk/schools-departments/information-services/library-museum-gallery |
| Université d'Essex | http://libwww.essex.ac.uk/ |
| Université d'Exeter | http://as.exeter.ac.uk/library/ |
| Université de Galway | http://www.library.nuigalway.ie/ |
| Université de Glasgow | http://www.gla.ac.uk/services/library/ |
| Université de Hull | http://www2.hull.ac.uk/lli/library-services.aspx |
| Université de Keele | http://www.keele.ac.uk/library/ |
| Université de Lancaster | http://libweb.lancs.ac.uk/ |
| Université de Leeds | http://library.leeds.ac.uk/ |
| Université de Leicester | http://www2.le.ac.uk/library |

| | |
|--|---|
| Université de Lincoln | http://library.lincoln.ac.uk/ |
| Université de Liverpool | http://www.liv.ac.uk/library/ |
| Université de Liverpool John Moores | http://www.ljmu.ac.uk/lea/ |
| University College London | http://www.ucl.ac.uk/library/ |
| Université de London - birbeck college | http://www.bbk.ac.uk/lib/ |
| Goldsmith's college | http://www.gold.ac.uk/library/ |
| Queen Mary and Westfield | http://www.library.qmul.ac.uk/ |
| Université de London - LSE | http://www.lse.ac.uk/library/home.aspx |
| Université de London - Royal Holloway | http://www.rhul.ac.uk/library/home.aspx |
| Bedfordshire (ex-Lutton) | https://lrweb.beds.ac.uk/ |
| Université de Manchester | http://www.manchester.ac.uk/library |
| Manchester Metropolitan University | http://www.library.mmu.ac.uk/ |
| Université de Newcastle | http://www.ncl.ac.uk/library/ |
| Université de Nottingham | http://www.nottingham.ac.uk/library/index.aspx |
| Université d'Oxford | http://www.ox.ac.uk/research/libraries/index.html |
| Université de Portsmouth | http://www.port.ac.uk/library/home/ |
| Université de Belfast | http://www.qub.ac.uk/directorates/InformationServices/TheLibrary/ |
| Université de Reading | http://www.reading.ac.uk/library/ |
| Université de St Andrews | http://www.st-andrews.ac.uk/library/ |
| Université de Salford | http://www.salford.ac.uk/library |
| Université de Staffordshire | http://www.staffs.ac.uk/uniservices/infoservices/library/ |
| Université de Sheffield | https://www.sheffield.ac.uk/library/index |
| Université de Southampton | http://www.southampton.ac.uk/library/ |
| Université de Sussex | http://www.sussex.ac.uk/library/ |
| Université d'Ulster | http://library.ulster.ac.uk/ |
| Université de Warwick | http://www2.warwick.ac.uk/services/library |
| Université de Westminster | http://www.westminster.ac.uk/library-and-it |
| Université de Wolverhampton | http://www.wlv.ac.uk/lib/ |
| Université de York | http://www.york.ac.uk/library/ |
| UNIVERSITES AMERICAINES | |
| Bowling Green State University | http://www.bgsu.edu/colleges/library/ |
| City University of New York library | http://www.cuny.edu/libraries.html |
| Columbia University | http://library.columbia.edu/ |
| Cornell University | http://www.cornell.edu/libraries/ |
| Duke University | http://library.duke.edu/ |
| Emory University | http://web.library.emory.edu/ |
| Fisk University | http://www.fisk.edu/academics/library |
| Fordham University | http://www.library.fordham.edu/ |
| Gallaudet University | http://www.gallaudet.edu/library.html |
| Harvard University | http://library.harvard.edu/ |
| Howard University | http://library.howard.edu/library |
| Indiana University | http://www.libraries.iub.edu/ |
| Long Island University | http://www2.brooklyn.liu.edu/library/index.html |
| Michigan State University | http://www.lib.msu.edu/ |
| Michigan university | http://www.lib.umich.edu/ |
| New school university | http://library.newschool.edu/ |

| | |
|---|---|
| New york university | http://library.nyu.edu/ |
| The Ohio State University library | http://library.osu.edu/ |
| Pace university | http://www.pace.edu/library/ |
| Polytechnic university of New York | http://library.poly.edu/ |
| Princeton | http://library.princeton.edu/ |
| Rhode Island university | http://www.uri.edu/library/ |
| The Rockefeller University | http://markuslibrary.rockefeller.edu/ |
| Saint John's University | http://www.stjohns.edu/academics/libraries |
| Stanford University | http://library.stanford.edu/ |
| Syracuse university | http://library.syr.edu/ |
| Tulane University | http://tulane.edu/libraries/ |
| University library of California, Berkeley | http://www.lib.berkeley.edu/ |
| University library of California, Santa Barbara | http://www.library.ucsb.edu/ |
| University libraries of California | http://libraries.universityofcalifornia.edu/ |
| University library of Colorado | http://ucblibraries.colorado.edu/ |
| University library of Florida | http://www.ufl.edu/academics/libraries/ |
| University library of Illinois (Chicago) | http://www.library.illinois.edu/ |
| University library of Maryland | http://www.lib.umd.edu/ |
| University library of Memphis | http://www.memphis.edu/libraries/ |
| University library of Missouri-Kansas City | http://library.umkc.edu/ |
| Langston University | http://www.langston.edu/student-life/campus/libraries |
| University library of New England | http://www.une.edu.au/library/ |
| University library of North Texas | http://www.library.unt.edu/ |
| University library of Pennsylvania | http://www.library.upenn.edu/ |
| University library of Pittsburgh | http://www.library.pitt.edu/ |
| University library of Rochester | http://www.library.rochester.edu/ |
| University library of the Virgin Islands | http://www.uvi.edu/academics/libraries/default.aspx |
| Wesleyan University library | http://www.wesleyan.edu/library/ |
| Yale University library | http://web.library.yale.edu/ |
| Yeshiva University library | http://www.yu.edu/libraries/ |
| MIT library | http://libraries.mit.edu/ |
| UNIVERSITES ESPAGNOLES | |
| Université d'Alicante | http://biblioteca.ua.es/es/ |
| Université d'Alfonso X El Sabio | http://biblioteca.uax.es/ |
| Université d'Almeria | http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/biblioteca/index.htm |
| Université de Nebrija | http://www.nebrija.com/servicios/biblioteca.php |
| Université d'Autonoma de Barcelone | http://www.uab.es/servlet/Satellite?c=Page&cid=1096479797005&pagename=BibUAB%2FPage%2FTemplatePageBib2UAB |
| Université d'Autonoma de Madrid | http://biblioteca.uam.es/ |
| Université de Barcelona | http://www.bib.ub.edu/es/ |
| Université de Burgos | http://www.ubu.es/bubu/fr?locale=fr_FR |
| Université de Cantabria | http://www.buc.unican.es/ |
| Université de Castilla la Mancha | http://biblioteca.uclm.es/ |
| Université de Cadiz | http://biblioteca.uca.es/ |

| | |
|--|---|
| Université Complutense de Madrid | http://biblioteca.ucm.es/ |
| Université de Cordoba | http://www.uco.es/servicios/biblioteca/ |
| Université de Coruna | http://www.udc.es/biblioteca/index.html?language=es |
| Université de Deusto | http://www.biblioteca.deusto.es/servlet/Satellite/Page/1107426114492/_cast/%231107426114492/UniversidadDeusto/Page/bibliotecaTPL |
| Université de Extremadura | http://biblioteca.unex.es/ |
| Université Europea de Madrid | http://biblioteca.uem.es/ |
| Université de Girona | http://www.udg.edu/biblioteca/Inici/tabid/10327/language/es-ES/Default.aspx |
| Université de Granada | http://biblioteca.ugr.es/ |
| Université de Huelva | http://www.uhu.es/biblioteca/ |
| Université d'Andalucia | http://www.unia.es/content/view/77/172/ |
| Université Internacional Menendez Pelayo | http://www.bduimp.es/principal.php |
| Université Internacional Sek | |
| Université de Jaen | http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/biblio |
| Université Jaume I | http://www.uji.es/cd/cas/&url=/CA/cd/ |
| Université de la Laguna | http://www.bbtk.ull.es/view/institucional/bbtk/Inicio/es |
| Université de las Islas Baleares | http://biblioteca.uib.cat/ |
| Université de las Palmas de Gran Canaria | http://biblioteca.ulpgc.es/ |
| Université de la Rioja | http://biblioteca.unirioja.es/ |
| Université de Léon | http://biblioteca.unileon.es/ |
| Université de Lleida | http://www.bib.udl.es/es/index.html |
| Université Nacional de Educacion a distancia | http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,505432,93_25992941&_dad=portal&_schema=PORTAL |
| Université de Navarra | http://www.unav.edu/web/biblioteca |
| Université Oberta de Cataluna | http://biblioteca.uoc.edu/esp/ |
| Université de Oviedo | http://buo.uniovi.es/ |
| Université du Pais Vasco | http://www.biblioteka.ehu.es/p207-home/es/ |
| Université Pompeu Fabra | http://www.upf.edu/bibtic/es/ |
| Université Pontificia de Comillas | http://www.upcomillas.es/servicios/biblioteca/default.aspx?nivel=2&inicio=15 |
| Université Publica de Navarra | http://www.unavarra.es/biblioteca |
| Université Rey Juan Carlos | http://www.urjc.es/biblioteca/ |
| Université Rovira I Virgili | http://www.urv.cat/crai/ |
| Université de Salamanca | http://bibliotecas.usal.es/ |
| Université de San Pablo-Ceu | |
| Université de Santiago de Compostella | http://www.usc.es/gl/servizos/biblioteca/ |
| Université de Sevilla | http://bib.us.es/ |
| Université de Valencia | http://biblioteca.uv.es/index_sp.php |
| Université de Valladolid | http://biblioteca.uva.es/export/sites/biblioteca/ |
| Université de Vigo | http://www.biblioteca.uvigo.es/biblioteca_es/ |
| Université de Zaragoza | http://biblioteca.unizar.es/ |

Egalement, nous nous sommes basés sur les réponses reçues à un questionnaire en ligne envoyé auprès des responsables de BU. On trouvera plus loin la synthèse de ces réponses ainsi que le questionnaire. Certains des répondants ont apporté des compléments à leurs réponses par mail ou lors d'entretiens.

Enfin, il nous a été possible de consulter, avec l'aimable autorisation de M. Bernard Bizimana de la bibliothèque d'HEC Montréal, le guide d'entretiens ainsi que les résultats des tests utilisateurs conduits récemment entre le 24 et le 27 octobre 2012, dans le cadre d'un projet de refonte du portail de cette BU.

Bibliographie

Sont présentés ici les ouvrages consultés au cours de la rédaction de ce mémoire. Pour les documents disponibles en ligne, toutes les URL ont été vérifiées le 22 décembre 2013.

Réflexions sur Internet

BARATS (Christine), *Manuel d'analyse du Web*, Paris, Armand Colin, 2013.

MANIEZ (Dominique), *Les dix plaies d'Internet, Les dangers d'un outil fabuleux*, Paris, Dunod, 2008.

PISANI (Francis) et PIOTET (Dominique), *Comment le web change le monde, Des internautes aux webacteurs*, Paris, Pearson, 2011 (2e éd.).

Conception de site Web

BOUCHER (Amélie), *Ergonomie web, Pour des sites web efficaces*, Paris, Eyrolles, 2011 (3^e éd.).

BOUCHER (Amélie), *Mémento Ergonomie web*, Paris, Eyrolles, 2011 (2^e éd.).

BOUKOBZA (Philippe), *Obstacles à l'adoption du Web 2.0*, 2011, disponible sur <<http://www.flickr.com/photos/philippeboukobza/5421483907/>>.

DEMANGE (Eve), « Comment rédiger une charte éditoriale web ? », *Plume interactive* (blog), 2009, disponible sur <<http://plumeinteractive.canalblog.com/archives/2009/02/09/12446086.html>>.

GHYS (Séverine) (dir.), *Réussir votre stratégie éditori@le, Le guide professionnel des contenus web*, Paris, WebRédacteurs, 2002.

HARDY (Jean-Marc) et PALERMO (Gaetano), *Réussir son site web en 60 fiches*, Paris, Dunod, 2010 (3e éd.).

NIELSEN (Jakob), *Conception de sites Web, L'art de la simplicité*, Paris, CampusPress, 2000.

VAN LANCKER (Luc), *Accessibilité des sites web, mise en œuvre des directives WCAG 1.0*, Eni éditions, 2008.

Bibliothèques universitaires

APPEL (Violaine) et LACOTE-GABRYSIK (Lyllette), « Bibliothèques universitaires et concurrence ou comment la communication devrait venir aux bibliothèques », *BBF*, 2012, n° 4, p. 44-48, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0044-009>>.

BOUCHAREB (Hind), *La formation continue des personnels de bibliothèque universitaire au numérique. État des lieux et perspectives*, Mémoire d'étude DCB, 2013, disponible sur <<http://www.enssib.fr/bibliotheque->

numerique/documents/60354-la-formation-continue-des-personnels-de-bibliotheque-universitaire-au-numerique-etat-des-lieux-et-perspectives.pdf>.

CHARTRON (Ghislaine), EPRON (Benoît) et MAHE (Annaïg), *Pratiques documentaires numériques à l'université*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2012.

ELBEKRI-DINOIRD (Carine) (dir.), *Favoriser la réussite des étudiants*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, coll. La boîte à outils n°17, 2009.

JACQUINET (Marie-Christine) (dir.), *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011.

LI (Lili), *Emerging Technologies for Academic Libraries in the Digital Age*, Oxford, Chandos Publishing, 2009.

PARET (Philippe), *Les enseignants et la BU*, Mémoire d'étude DCB, 2013, disponible sur <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60405-les-enseignants-et-la-bu.pdf>>.

ROCHE (Florence) et SABY (Frédéric) (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2013.

TACHEAU (Olivier), « Pour une bibliothèque universitaire réincarnée », *BBF*, 2009, n° 6, p. 66-69, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014>>.

WOLF (Dominique), « LibQUAL+ en France : », *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>>.

Bibliothèques et Internet

AIOUTZ (Renaud), *Portail Web : pour qui ? pour quoi ? comment ?*, 2011, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/aioutz/portail-web-pour-qui-pour-quoi-comment>>.

AMAR (Muriel) et MESGUICH (Véronique) (dir.), *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, Paris, Ed. du cercle de la librairie, 2009.

AMAR (Muriel) et MESGUICH (Véronique) (dir.), *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*, Paris, Ed. du cercle de la librairie, 2012.

ASHTA (Emmanuelle), *Définir la politique éditoriale pour le site web d'une bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB, 2000, disponible sur <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1555-definir-la-politique-editoriale-pour-le-site-web-d-une-bibliotheque.pdf>>.

BELVEZE (Damien), *Communication numérique externe*, 2010, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/albireovega/communication-numrique-externe>>.

BERNARD (Alice), *Supports nomades et usages en bibliothèque*, 2012, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/zerby/supports-nomades-et-usages-en-bibliotheque>>.

BRULEY (Caroline), « Les BU françaises et leurs sites web », *BiblioAcid*, vol. 2, n°1, février 2005.

BRULEY (Caroline), « Les sites web des bibliothèques universitaires », *BBF*, 2003, n° 4, p. 14-23, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0014-003>>.

BRULEY (Caroline), *Le site Web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université. Le cas du SCD de Nice : évaluation et comparaison avec d'autres réalisations analogues en France et à l'étranger*, Mémoire d'étude DCB, 2003, disponible sur <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1020-le-site-web-du-scd-comme-outil-de-distribution-de-la-documentation-electronique-de-l-universite.pdf>>.

Bulletin des bibliothèques de France, « Bibliothèques sur le web », 2006, n°3, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/sommaire/2006/3>>.

CAVALERI (Piero), « Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne », *BBF*, 2003, n° 4, p. 24-32, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004>>.

CHAIMBAULT (Thomas), *Outils de publications sur le web en bibliothèque*, 2010, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/Faerim/caen>>.

CHAIMBAULT (Thomas), *Des bibliothèques sur le web*, 2008, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/Faerim/option-dcb18>>.

COHEN (Laura B.) (éd.), *Library 2.0, Initiatives in Academic Libraries*, Chicago, Association of college and research libraries, 2007.

DALE (Penny), BEARD (Jill) et HOLLAND (Matt), *University libraries and digital learning environments*, Farnham, Ashgate, 2011.

DUJOL (Anne), « Les sites web des bibliothèques », *BBF*, 2006, n° 3, p. 38-42, disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0038-006>>.

DUJOL (Lionel), *Ecriture web au service de la médiation numérique*, 2011, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/hulot/ecriture-web-au-service-de-la-mmediation-numrique>>.

GEROLIMOS (Michalis) et KONSTA (Rania), « *Services for Academic Libraries in the New Era* », *D-Lib Magazine*, vol. 17, n°7/8, 2011, disponible sur <<http://www.dlib.org/dlib/july11/gerolimos/07gerolimos.html>>.

Gerolimos (Michalis), « *Academic Libraries on Facebook: An Analysis of Users' Comments* », *D-Lib Magazine*, vol. 17, n°11/12, 2011, disponible sur <<http://www.dlib.org/dlib/november11/gerolimos/11gerolimos.html>>.

JACQUINET (Marie-Christine) (dir.), *Guide pratique pour un portail web en bibliothèque : Projet tutoré*, 2010, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/bibliobsession/document-brut49539>>.

JEANSON (Anne), *Les services innovants liés au numérique : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Mémoire d'étude DCB, 2013, disponible sur <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60394-les-services-innovants-lies-au-numerique-l-exemple-des-bibliotheques-universitaires.pdf>>.

KROSKI (Ellyssa), *Web 2.0 for Librarians and Information Professionals*, New York, Neal-Schuman, 2008.

LEHMAN (Tom) et NIKKEL (Terry), *Making library web sites usable, A LITA Guide*, New York, Neal-Schuman, 2008.

MAUREL (Lionel), *Être là où le public passe*, 2010, disponible sur <<http://fr.slideshare.net/Bibliolab/maurel-abf-14-juin-2010-etre-l-o-le-public-passe>>.

MERCIER (Silvère), *Des bons usages des Univers Netvibes dans les bibliothèques*, 2009, disponible sur <http://www.bibliobsession.net/2009/11/27/univers-netvibes-dans-les-bibliotheques/>.

MORIN (Nicolas), *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire*, Mémoire d'études DCB, 2001, disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/639-boite-a-outils-pour-un-site-web-de-bibliotheque-universitaire.pdf>.

MOUREN (Raphaële), « Quel graphisme pour les sites web ? », *BBF*, 2006, n° 3, disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0044-007#appelnote-3>.

PARKES (Dave) et WALTON (Geoff) (éd.), *Web 2.0 and Libraries : impacts, technologies and trends*, Chandos Publishing, 2010.

Sauteron (Jacques), *Les portails de bibliothèque*, 2009, disponible sur <http://fr.slideshare.net/cyberdoc/les-portails-de-bibliotheque>.

SICOT (Julien), *Maquette site web de la bibliothèque universitaire Rennes 2*, 2011, disponible sur <http://fr.slideshare.net/jsicot/proto-acc-sitebu>.

SICOT (Julien), *Ergonomie web et mobile en bibliothèque*, 2013, disponible sur <http://fr.slideshare.net/jsicot/ergonomie-web-et-mobile-en-bibliotheque>.

URFIST de Rennes, *Le web 2.0 pour les bibliothèques*, 2010, disponible sur <http://fr.slideshare.net/UrfistRennes/le-web-20-pour-les-bibliotheques>.

Table des annexes

| | |
|---|------------|
| GRILLE PRELIMINAIRE D'ANALYSE DES PORTAILS | 84 |
| GRILLE APPROFONDIE D'ANALYSE DES PORTAILS | 85 |
| LISTE DE PORTAILS WEB REUSSIS | 86 |
| LE QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX BU | 87 |
| SYNTHESE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE | 93 |
| LISTE DES BU AYANT REPONDU AU QUESTIONNAIRE..... | 111 |

GRILLE PRELIMINAIRE D'ANALYSE DES PORTAILS

Tous les portails examinés ont été passés au crible de cette première grille. A la suite de quoi, nous avons écartés les BU n'ayant pas de portail indépendant ainsi que celles dont le portail ne proposait pas au moins 3 des 5 services et fonctionnalités recherchées.

| <i>Nom de l'établissement</i> | <i>URL</i> | | |
|--|------------|------------|------------|
| | | OUI | NON |
| EXISTANT | | | |
| La BU dispose d'un portail indépendant | | | |
| SERVICES ET FONCTIONNALITES | | | |
| Le catalogue est accessible en 3 clics maximum | | | |
| Pour les ressources électroniques, un outil de découverte est proposé | | | |
| Une bibliothèque numérique est proposée en ligne | | | |
| Des réseaux et fonctions du web 2.0 existent | | | |
| Un dépôt d'archives ouvertes existe | | | |
| ERGONOMIE | | | |
| La charte graphique est cohérente avec celle de l'établissement de tutelle | | | |
| L'organisation du portail est claire | | | |

GRILLE APPROFONDIE D'ANALYSE DES PORTAILS

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

CONTENU ET STRUCTURATION DU CONTENU (55 %)

ENVIRONNEMENT DU PORTAIL

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| Signalement du portail de la bibliothèque au niveau de la page d'accueil de l'établissement | | | | | |
| Présence d'une rubrique de présentation des bibliothèques sur le site de l'établissement | | | | | |
| Présence d'un moteur de recherche interne au portail de la BU | | | | | |
| Les options de langue | | | | | |

LES SERVICES PROPOSES

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| Y a-t-il un outil de recherche unique pour les différents supports ? | | | | | |
| Y a-t-il une sélection des ressources par domaines disciplinaires ? | | | | | |
| Y a-t-il une bibliothèque numérique de fonds remarquables ? | | | | | |
| Y a-t-il un service de questions/réponses ? | | | | | |

PORTAIL ET WEB 2.0

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| Il existe une page Facebook de la BU | | | | | |
| Il existe un compte de la BU sur au moins un autre réseau social | | | | | |
| Complémentarité entre les informations sur le portail et celles sur les réseaux sociaux | | | | | |

ERGONOMIE ET INTERACTIVITE (30 %)

ERGONOMIE et NAVIGATION

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| Qualité de la page d'accueil | | | | | |
| Facilité de déplacement et d'orientation | | | | | |
| Organisation du portail par profil d'utilisateurs | | | | | |
| Accessibilité des pages (WCAG) | | | | | |
| Adaptation aux supports mobiles (<i>responsive design</i> ou application) | | | | | |

INTERACTIVITE et PERSONNALISATION

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|---|
| Possibilité d'envoyer des commentaires et des suggestions | | | | | |
| Possibilité de dialoguer en direct avec un bibliothécaire (chat, Ubib) | | | | | |
| Possibilité de s'abonner à un système d'alerte (fils RSS ou autres) | | | | | |
| Possibilité de se créer un portail personnalisé (univers netvibes) | | | | | |

PRESENTATION et LISIBILITE (15 %)

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| Lisibilité des informations (couleur et taille du texte, espacements, fond) | | | | | |
| Esthétique de la mise en page, des couleurs, des illustrations, du design, de l'habillage graphique | | | | | |
| Respect d'une charte graphique | | | | | |

| | Points | Note sur 20 | Note coefficientée |
|--|--------------|-------------|--------------------|
| Contenu et structuration du contenu (55 %) | /44 | /20 | |
| Ergonomie et Interactivité (30 %) | /36 | /20 | |
| Présentation et lisibilité (15 %) | /12 | /20 | |
| | TOTAL | | / 20 |

LISTE DE PORTAILS WEB REUSSIS

Ces portails de BU sont ceux ayant obtenu une note globale supérieure à 15.

| |
|---|
| SCD Angers |
| SCD Antilles & Guyane |
| SCD Lyon 1 |
| SCD Paris III |
| SCD Paris V |
| SCD Rennes II |
| Bibliothèques de l'Université Libre de Bruxelles |
| Bibliothèque de la Télé-université |
| Bibliothèques de l'Université du Québec à Chicoutimi |
| Bibliothèques de l'Université du Québec à Outaouias |
| Bibliothèques de l'Université du Québec à Montréal |
| Bibliothèques de l'Université du Québec à Rimouski |
| Bibliothèques de l'Université du Québec à Trois-Rivières |
| Bibliothèques de l'Université de Dublin |
| Bibliothèques de l'Université d'Essex |
| Bibliothèques de l'Université de Liverpool |
| Bibliothèques de l'Université de London - birbeck college |
| Bibliothèques de l'Université Queen Mary and Westfield |
| Bibliothèques de l'Université du Bedfordshire |
| Bibliothèques de la Duke University |
| Bibliothèques de Harvard University |
| Bibliothèques d'Indiana University |
| Bibliothèques de la New school university |
| Bibliothèques de la New york university |
| Bibliothèques de la Pace university |
| Bibliothèques de Princeton |
| Bibliothèques de Syracuse university |
| University library of Colorado |
| University library of Maryland |
| University library of Memphis |
| University library of New England |
| University library of North Texas |
| University library of Pittsburgh |
| University library of Rochester |
| Yale University library |
| MIT library |
| Bibliothèques de l'Université Autonoma de Madrid |
| Bibliothèques de l'Université de Cantabria |
| Bibliothèques de l'Université Complutense de Madrid |
| Bibliothèques de l'Université de las Palmas de Gran Canaria |
| Bibliothèques de l'Université de la Rioja |
| Bibliothèques de l'Université de Lleida |
| Bibliothèques de l'Université de Navarra |
| Bibliothèques de l'Université Rey Juan Carlos |
| Bibliothèques de l'Université de Salamanca |
| Bibliothèques de l'Université de Valladolid |
| Bibliothèques de l'Université de Zaragoza |

LE QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX BU

Enquête sur le portail de la bibliothèque universitaire

Ce questionnaire porte sur le portail du service commun de la documentation de votre université, ou bien de la bibliothèque de votre établissement. On entend ici portail dans le sens d'un point d'accès unique à un éventail de ressources et de services accessibles sur le site web de la bibliothèque. L'affichage, à la fin, de la page de confirmation indiquera que vos réponses ont été bien enregistrées. D'avance merci pour le temps consacré.

***Obligatoire**

1. Nom de votre bibliothèque ou service commun de documentation (SCD) ? *
- Les réponses étant anonymisées, il s'agit surtout d'éviter des relances intempestives.

2. Le portail de votre bibliothèque est-il distinct du site web de votre établissement (université, grande école, ...) ? *
- Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

3. De quand date le portail actuel ? *

4. Quel type d'outil de gestion des contenus (CMS) utilisez-vous pour ce portail ? *
- Une seule réponse possible.

- Logiciel propriétaire *Passez à la question 5.*
 Logiciel libre *Passez à la question 6.*

5. Quel prestataire avez-vous choisi ? *
- Une seule réponse possible.

- Amanager (Yoolib) *Passez à la question 7.*
 ARCHIMED (Ermès) *Passez à la question 7.*
 Decalog (Gézhame) *Passez à la question 7.*
 Infor (Iguana) *Passez à la question 7.*
 PMB (Open Clever) *Passez à la question 7.*
 G.B. Concept (Alexandrie) *Passez à la question 7.*
 SirsiDynix (Enterprise) *Passez à la question 7.*
 Autre : _____ *Passez à la question 7.*

6. Quel CMS libre utilisez-vous ? *
- Une seule réponse possible.

- Drupal
 eZpublish
 HippoCMS
 Jahia
 Joomla
 Liferay
 Spip
 Typo3
 Wordpress
 Autre : _____

7. Comment s'est organisé le développement du portail ? *
- Plusieurs réponses sont possibles.
Plusieurs réponses possibles.

- Par le prestataire dont la solution a été choisie
 Par un autre prestataire
 Par la DSI de votre établissement
 Par des personnels de la bibliothèque ou du SCD
 Autre : _____

8. Où le portail de la bibliothèque est-il hébergé ? *
- Une seule réponse possible.

- Sur un serveur de la bibliothèque géré en interne
 Sur un serveur de l'établissement géré par la DSI de l'établissement
 Sur un serveur du prestataire
 Autre : _____

9. Concernant la solution technique que vous avez adoptée, diriez-vous que vous êtes ? *
- Une seule réponse possible par ligne.

| | Insatisfait | Plutôt insatisfait | Satisfait | Très satisfait |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Mise en œuvre aisée | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Personnalisation simple | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mise à jour facile | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Une solution techniquement satisfaisante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Le portail actuel a-t-il déjà été remanié par le passé ? *

Il s'agit de savoir si le portail actuel de la bibliothèque a déjà fait l'objet d'une ou plusieurs refontes par le passé.

Une seule réponse possible.

Oui

Non *Passez à la question 13.*

11. Quand a été créé la première fois le portail de la bibliothèque ? *

12. Qu'est-ce qui a motivé cette refondation du portail ? *

13. Une enquête Libqual+ a-t-elle déjà été menée ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non *Passez à la question 16.*

14. De quand date la dernière enquête Libqual+ ? *

15. Pour l'ensemble de l'établissement, les résultats à la question IC 2 sur le site web sont les suivants : *

La marge de progression correspond à la différence entre le niveau perçu et le niveau souhaité.

Une seule réponse possible par ligne.

| | Oui | Non |
|--|-----------------------|-----------------------|
| Le niveau perçu est inférieur au niveau minimum toléré | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le niveau perçu est supérieur au niveau minimum toléré | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le niveau perçu est inférieur au niveau souhaité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La marge de progression est supérieure à -1 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le niveau perçu est supérieur au niveau souhaité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Disposez-vous d'un compte Google Analytics pour obtenir des statistiques sur les pages du portail ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non *Passez à la question 18.*

17. Quel est le taux de rebond global des pages du portail ?

Une seule réponse possible.

Moins de 20 %

De 20 à 40 %

De 40 à 60 %

De 60 à 70 %

Plus de 70 %

Ce n'est pas la bibliothèque qui gère le compte Google analytics

Autre : _____

18. Avez-vous mis en place des tests utilisateurs sur le portail ? *

Les tests utilisateurs consistent à demander à des usagers d'effectuer des requêtes, livres ou imposées, sur le portail et à suivre leur cheminement afin d'analyser leurs réussites et leurs difficultés, voire leurs échecs.

Une seule réponse possible.

Oui

Non *Passez à la question 20.*

19. A quel moment avez-vous mis en place ces tests utilisateurs ? *

Plusieurs réponses sont possibles.

Plusieurs réponses possibles.

Sur l'ancien portail

Pendant la conception du nouveau portail

Après la mise en ligne du nouveau portail

20. Utilisez-vous d'autres outils permettant de connaître les pratiques des usagers sur votre portail ? *

Plusieurs réponses sont possibles.

Plusieurs réponses possibles.

Focus groups

Enregistrement des logs

Eye-tracking

Non, aucun

Autre : _____

21. Avez-vous défini un public particulièrement ciblé pour le portail ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non, tous les publics sont visés. *Passez à la question 23.*

22. Quel(s) public(s) avez-vous choisi de desservir plus spécifiquement avec ce portail ? *

Plusieurs réponses sont possibles.

Plusieurs réponses possibles.

- Les étudiants de Licence
 Les étudiants de Master
 Les étudiants de Doctorat
 Les enseignants-chercheurs
 Les usagers extérieurs à l'établissement
 Autre : _____

23. Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail *

Une seule réponse possible par ligne.

| | Inutile | Peu important | Important | Assez important | Très important |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Accès au compte lecteur (prolongation, réservation, panier) | <input type="radio"/> |
| Catalogue de la bibliothèque ou du SCD | <input type="radio"/> |
| Catalogues d'autres bibliothèques | <input type="radio"/> |
| Recherche dans les ressources électroniques | <input type="radio"/> |
| Bibliothèque numérique (pour des fonds patrimoniaux) | <input type="radio"/> |
| Sélection de ressources par discipline | <input type="radio"/> |
| Contact auprès des bibliothécaires (suggestion d'achat, questions/réponses) | <input type="radio"/> |
| Autoformation et formation en ligne | <input type="radio"/> |

24. Indiquez pour chacune de ces informations si elles vous paraissent très, peu ou pas du tout importantes à indiquer sur un portail de bibliothèque *

Une seule réponse possible par ligne.

| | Inutile | Peu important | Important | Assez important | Très important |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Actualités de la bibliothèque | <input type="radio"/> |
| Horaires de la bibliothèque | <input type="radio"/> |
| Présentation de la/des bibliothèque(s) (adresse, règlement intérieur) | <input type="radio"/> |
| Guide du lecteur | <input type="radio"/> |
| Liste intégrale des ressources en ligne | <input type="radio"/> |
| Informations pour les professionnels (organigramme, emplois,...) | <input type="radio"/> |

25. Dans l'organigramme de la bibliothèque ou du service, le portail est-il une mission identifiée avec un référent ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

26. Combien le portail compte-t-il de contributeurs réguliers ? *

Une seule réponse possible.

- Moins de 5 personnes
 De 5 à 15 personnes
 De 15 à 30 personnes
 Plus de 30 personnes

27. Combien le portail de la bibliothèque mobilise-t-il d'ETP pour la conception et les mises à jour ? *

Une seule réponse possible.

- Moins d'1 ETP
 1 à 2 ETP
 2 à 5 ETP
 5 à 10 ETP
 Plus de 10 ETP

28. La bibliothèque dispose-t-elle au sein de son équipe pour son portail d'un webmestre ? *

Un webmestre, ou administrateur de site, est une personne responsable d'un site web, de sa conception à sa maintenance. A cela peuvent s'ajouter la mise à jour du contenu et l'analyse de la fréquentation.

Une seule réponse possible.

Oui

Non Passez à la question 30.

29. A quelle catégorie appartient-il ? *

Une seule réponse possible.

Conservateur

Bibliothécaire

Bibliothécaire assistant spécialisé

Magasinier

Personnel de la filière ITRF

Autre : _____

30. Le portail de votre bibliothèque cult-il une charte graphique ? *

Une seule réponse possible.

Oui, celle de la bibliothèque

Oui, celle de l'établissement

Non Passez à la question 32.

31. Qui a conçu cette charte graphique ? *

Une seule réponse possible.

Un prestataire extérieur (graphiste par exemple)

Le service communication de l'établissement

Des personnels de la bibliothèque

Autre : _____

32. Une charte éditoriale a-t-elle été définie pour la rédaction des contenus ? *

La charte éditoriale web permet de garantir une véritable cohérence des contenus sur un site. Face à la multiplication des contributeurs, la charte constitue une "ligne de conduite", un repère constant pour tous.

Une seule réponse possible.

Oui

Non

33. Le portail de la bibliothèque propose-t-il une interface mobile ? *

Plusieurs réponses sont possibles.

Plusieurs réponses possibles.

Oui, via une application pour tablettes et smartphones

Oui, grâce au responsive design du portail

Non

Autre : _____

34. Parmi toutes ces normes en matière d'ergonomie de sites web lesquelles connaissez-vous ?

Plusieurs réponses sont possibles.

Plusieurs réponses possibles.

Charte ergonomique des sites Internet publics (2008)

Définition des critères ergonomiques de conception et évaluation des interfaces utilisateurs (AFNOR Z67-133.1)

Ergonomie de l'interaction homme-système (ISO 9241-110:2006)

Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (ISO 9241-12:2008)

Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG du W3C)

Je n'en connais aucune

35. L'organigramme de la bibliothèque ou du SCD comporte-t-il un chargé de la communication ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non Passez à la question 37.

36. Ce chargé de la communication fait-il partie de l'équipe gérant le portail de la bibliothèque ? *

Plusieurs réponses sont possibles.

Plusieurs réponses possibles.

Oui, depuis le début de la réflexion sur le portail

Oui, depuis le lancement du portail

Oui, il en est même l'animateur principal

Non

Autre : _____

37. La bibliothèque dispose-t-elle d'une page Facebook ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non Passez à la question 39.

38. En quelle année cette page Facebook a-t-elle été créée ? *

39. La bibliothèque a-t-elle un compte Twitter ? *

Une seule réponse possible.

Oui

Non Passez à la question 41.

40. En quelle année ce compte Twitter a-t-il été créé ? *

41. Sur quels autres réseaux sociaux, la bibliothèque est-elle présente ? *

Plusieurs réponses sont possibles.

Plusieurs réponses possibles.

- Aucun autre
- Delicious
- Flickr
- Instagram
- Pinterest
- Une chaîne Youtube
- Autre : _____

42. Quelles ont été les motivations pour la présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux ?

Plusieurs réponses sont possibles.

43. Quelle est la taille du groupe des contributeurs pour la bibliothèque sur les réseaux sociaux ? *

Une seule réponse possible.

- Identique à celle qui rédige des contenus pour le portail
- Plus réduite que celle du portail
- Plus importante que celle du portail
- Il n'y en a pas

44. Le portail de la bibliothèque est-il intégré au schéma directeur numérique de l'établissement ?
Issu d'une réflexion collective, le schéma directeur numérique définit le développement et les usages au quotidien du numérique, dans le cadre de la stratégie de l'établissement.

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

45. Quelles évolutions futures envisagez-vous ? *

Plusieurs réponses sont possibles.

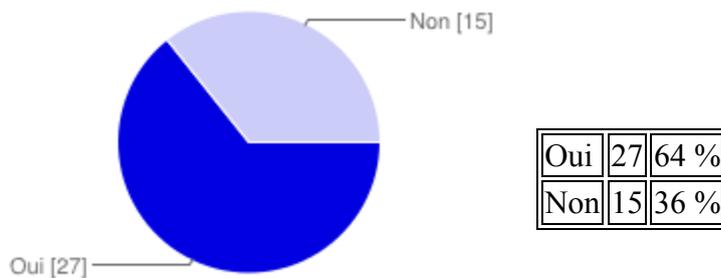
Plusieurs réponses possibles.

- Passer à une nouvelle version du CMS utilisé
- Passer d'une solution propriétaire à une solution libre
- Passer d'une solution libre à une solution propriétaire
- Créer une page de la bibliothèque sur les réseaux sociaux
- Créer une application mobile pour tablette et smartphone
- Proposer une bibliothèque numérique des fonds remarquables de la bibliothèque
- Proposer un service de chat en ligne avec un bibliothécaire
- Autre : _____

SYNTHESE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE

1/ Echantillon total : 42 réponses

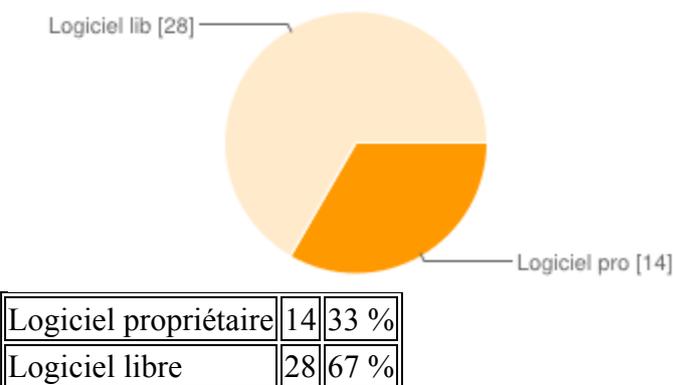
2/ Le portail de votre bibliothèque est-il distinct du site web de votre établissement (université, grande école, ...) ?



3/ De quand date le portail actuel ?

2008 2009 2006 2007 2002 septembre 2009 2012 2011 2010 2013 Avril 2011 Juillet
2012 Juillet 2013 Mai 2011 Mai 2010 avril 2013 avril 2014 mis en ligne avril 2010 mai
2012 Décembre 2011 septembre 2013

4/ Quel type d'outil de gestion des contenus (CMS) utilisez-vous pour ce portail ?



5/ Quel prestataire avez-vous choisi ?

| | | |
|---------------------------|----|------|
| Amanager (Yoolib) | 0 | 0 % |
| ARCHIMED (Ermès) | 3 | 21 % |
| Decalog (Sézame) | 0 | 0 % |
| Infor (Iguana) | 0 | 0 % |
| PMB (Open Clever) | 0 | 0 % |
| G.B. Concept (Alexandrie) | 0 | 0 % |
| SirsiDynix (Enterprise) | 0 | 0 % |
| Autre | 11 | 79 % |

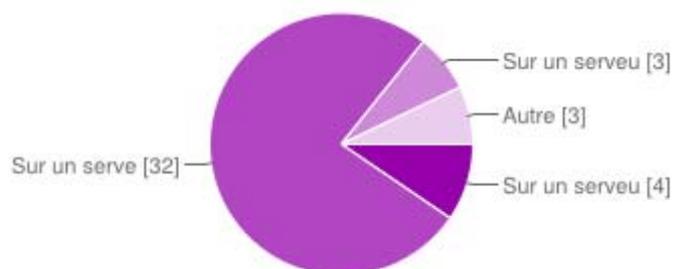
6/ Quel CMS libre utilisez-vous ?

| | | |
|-----------|----|------|
| Drupal | 12 | 39 % |
| eZpublish | 1 | 3 % |
| HippoCMS | 0 | 0 % |
| Jahia | 0 | 0 % |
| Joomla | 1 | 3 % |
| Liferay | 0 | 0 % |
| Spip | 1 | 3 % |
| Typo3 | 3 | 10 % |
| Wordpress | 2 | 6 % |
| Autre | 11 | 35 % |

7/ Comment s'est organisé le développement du portail ?

| | | |
|---|----|------|
| Par le prestataire dont la solution a été choisie | 14 | 22 % |
| Par un autre prestataire | 3 | 5 % |
| Par la DSI de votre établissement | 12 | 19 % |
| Par des personnels de la bibliothèque ou du SCD | 31 | 49 % |
| Autre | 3 | 5 % |

8/ Où le portail de la bibliothèque est-il hébergé ?



| | | |
|--|----|------|
| Sur un serveur de la bibliothèque géré en interne | 4 | 10 % |
| Sur un serveur de l'établissement géré par la DSI de l'établissement | 32 | 76 % |
| Sur un serveur du prestataire | 3 | 7 % |
| Autre | 3 | 7 % |

9/ Mise en œuvre aisée [Concernant la solution technique que vous avez adoptée, diriez-vous que vous êtes]

| | | |
|--------------------|----|------|
| Insatisfait | 5 | 12 % |
| Plutôt insatisfait | 7 | 17 % |
| Satisfait | 26 | 62 % |
| Très satisfait | 4 | 10 % |

Personnalisation simple [Concernant la solution technique que vous avez adoptée, diriez-vous que vous êtes]

| | | |
|--------------------|----|------|
| Insatisfait | 5 | 12 % |
| Plutôt insatisfait | 14 | 33 % |
| Satisfait | 20 | 48 % |
| Très satisfait | 3 | 7 % |

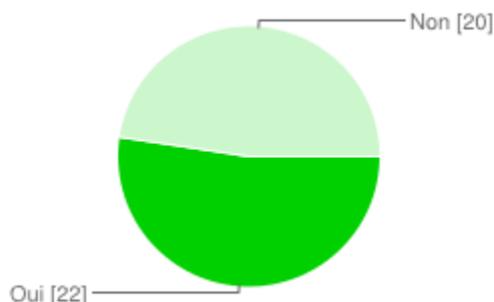
Mise à jour facile [Concernant la solution technique que vous avez adoptée, diriez-vous que vous êtes]

| | | |
|--------------------|----|------|
| Insatisfait | 4 | 10 % |
| Plutôt insatisfait | 4 | 10 % |
| Satisfait | 27 | 64 % |
| Très satisfait | 7 | 17 % |

Une solution techniquement satisfaisante [Concernant la solution technique que vous avez adoptée, diriez-vous que vous êtes]

| | | |
|--------------------|----|------|
| Insatisfait | 3 | 7 % |
| Plutôt insatisfait | 7 | 17 % |
| Satisfait | 27 | 64 % |
| Très satisfait | 5 | 12 % |

10/ Le portail actuel a-t-il déjà été remanié par le passé ?



| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 22 | 52 % |
| Non | 20 | 48 % |

11/ Quand a été créé la première fois le portail de la bibliothèque ?

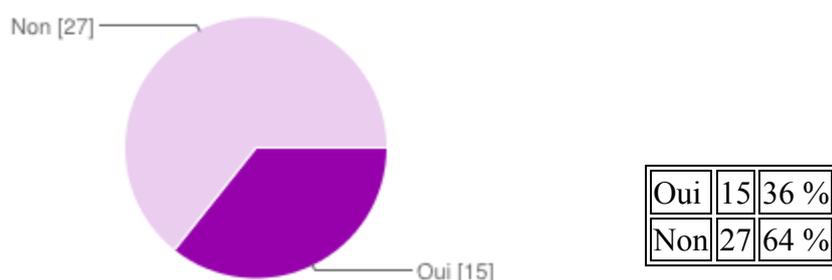
2008 2009 Question pas claire : Le tout premier portail ??? Avant 2002. Ce portail ???
2010 2006 2007 2004 2002 2003 2010 Avril 2011 2005-2006 début des années 2000?
1996 1998 1999 2001 2000 avant 2000

12/ Qu'est-ce qui a motivé cette refondation du portail ?

=> Nouvelle charte graphique au sein de l'établissement, => nouveaux services, => nouvelle technologie, => nouveaux besoins, => passage d'un site statique à dynamique Ce portail du SCD n'est en réalité pas un portail mais un simple site internet développé sous Typo 3. Il a été remanié en 2012 - 2013 pour prendre en compte la création du SCD (juillet 2012) et le caractère vieillissant de certaines interfaces. Par ailleurs, un portail documentaire est en cours d'instruction au niveau de la CUE dont dépend l'ENS : Paris Sciences et Lettres (PSL). Une déclinaison "ENS" du portail "PSL" est envisagée, qui permettrait aux bibliothèques de l'ENS d'offrir un "vrai" portail. Une simple mise à jour du site web a donc été réalisée en attendant. Développement interne sous Spip sans mise à jour possible Nombreuses fonctionnalités manquantes Avait été conçu dès le départ comme un site provisoire L'ancien portail était géré par un prestataire, Archimed : Une prestation coûteuse qui ne répondait plus à nos attentes. rubriquage ne correspondant plus aux besoins volonté très forte de passer à un CMS renouvellement de la charte graphique Contribuer à l'intégration du SCD à l'université Modernisation du graphisme Moteur de recherche fédérée Passer au web 2.0 Intégration de l'accès aux ressources en ligne Le choix de l'université de se doter d'un nouveau CMS pour l'ensemble des sites hébergés par la DSI. La navigation n'était pas intuitive, le menu principal comportait trop de rubriques et ne pouvait plus accueillir de nouveaux développements. L'arborescence entière était donc à revoir. Les pages consacrées à la documentation au sein des portails de l'Université ont fait l'objet de nombreuses refontes successives, afin de suivre ou si possible devancer les évolutions des usages et des services proposés. Une mise à jour qui ne se faisait pas et un changement de SIGB Le portail est refondu tous les 4 ans environ. Nous travaillons actuellement sur la prochaine version qui devrait être mise en ligne début 2014. La refonte est motivée par l'évolution des standards attendus pour une bibliothèque académique, regroupant un grand nombre de ressources. La refondation a concerné certaines pages : accueil, nouveautés, portail disciplinaires. Ces pages n'étaient pas satisfaisantes, d'où leur "refondation" (il serait plus juste de parler d'amélioration). Un projet mené par les étudiants de l'ENSSIB est en cours, qui devrait aboutir à d'autres modifications de fond du portail. L'ancien portail était trop dense et contenait beaucoup trop d'informations et de jargon de bibliothécaires. Il était difficile d'y retrouver de l'information. Des tests utilisateurs et des enquêtes au près de nos collègues (en particulier les formateurs) ont confirmé cette impression. acquisition d'Aleph (nouvel OPAC lancé en 2008) & Metalib. Le nouveau portail lancé en 2010 utilise Metalib. Déception pour la mise en route mais le portail a pu être lancé grâce à un rhabillage (outil Xerxes) Des pages web "temporaires" ont été bidouillées tout autour, en attendant le nouveau site web qui devrait être lancé en janvier 2013 sous Wordpress (bouclage en cours). L'option de recherche fédérée étant insatisfaisante, Metalib sera abandonné. Une réflexion est en cours concernant l'acquisition d'un DT. Utilisation d'un CMS pour mettre les pages à jour, liens avec la docelec, ergonomie, graphisme (changement du site web de l'université) Outil très instable (plusieurs relances par jour), mise à jour des contenus lourde, abandon par le prestataire (plus de maintenance) donc à terme plus de mise à jour logicielle. L'interface méritait d'être simplifiée, notamment pour améliorer la lisibilité de l'offre de services à distance - adaptation stylistique (utilisation d'un CMS à

la place du html/css qui prévalait auparavant) - volonté de diffuser des actualités, de mettre à jour le site pour autre chose que pour des pannes - nécessité d'une passerelle directe avec le portail documentaire (la barre de recherche du site permet de chercher dans le catalogue directement) La refondation en 2010 a été rendu nécessaire car le produit utilisé entre 2004 et 2010 était peu fiable techniquement et au niveau du rendu (produit fourni par la société Cadic). Le produit Cadic a été abandonné et les pages internet ont été reportées sur le site internet de l'Université (produit SQLI). La recherche catalogue s'effectue aujourd'hui comme avant sur le produit HIP de la société SirsiDynix. Le terme de "portail de la bibliothèque universitaire" n'a pas vraiment de sens. Il y a le site internet de la bibliothèque universitaire qui fait partie du site internet de l'Université, et le catalogue en ligne qui permet les recherches bibliographiques.

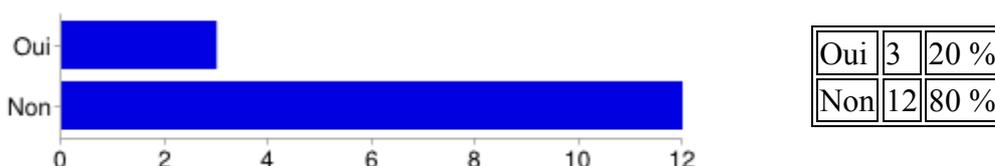
13/ Une enquête Libqual+ a-t-elle déjà été menée ?



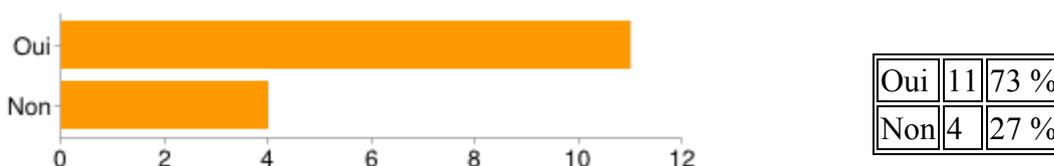
14/ De quand date la dernière enquête Libqual+ ?

2008 2009 2012 2011 2010 2013 mars 2009

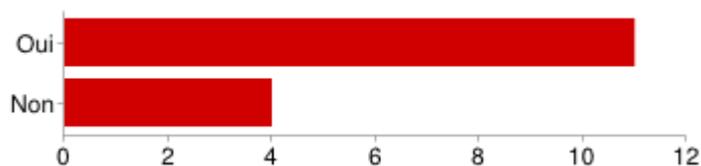
15/ Le niveau perçu est inférieur au niveau minimum toléré [Pour l'ensemble de l'établissement, les résultats à la question IC 2 sur le site web sont les suivants :]



Le niveau perçu est supérieur au niveau minimum toléré [Pour l'ensemble de l'établissement, les résultats à la question IC 2 sur le site web sont les suivants :]



Le niveau perçu est inférieur au niveau souhaité [Pour l'ensemble de l'établissement, les résultats à la question IC 2 sur le site web sont les suivants :]



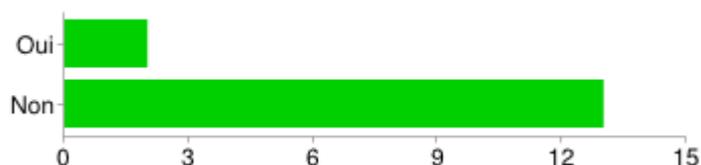
| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 11 | 73 % |
| Non | 4 | 27 % |

La marge de progression est supérieure à -1 [Pour l'ensemble de l'établissement, les résultats à la question IC 2 sur le site web sont les suivants :]



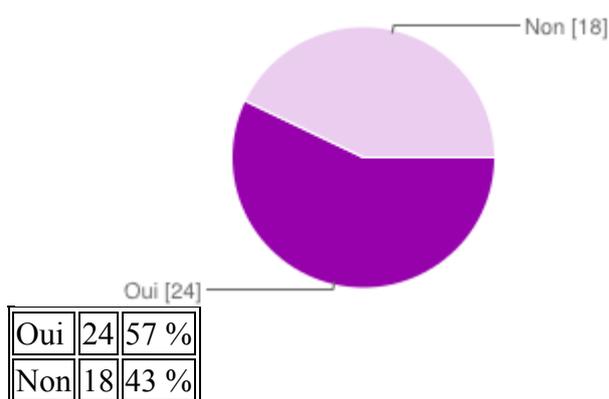
| | | |
|-----|---|------|
| Oui | 6 | 40 % |
| Non | 9 | 60 % |

Le niveau perçu est supérieur au niveau souhaité [Pour l'ensemble de l'établissement, les résultats à la question IC 2 sur le site web sont les suivants :]



| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 2 | 13 % |
| Non | 13 | 87 % |

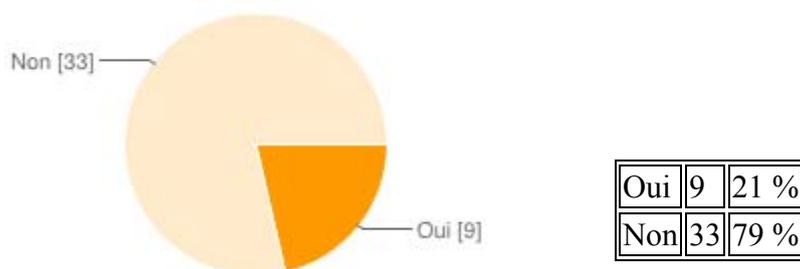
16/ Disposez-vous d'un compte Google Analytics pour obtenir des statistiques sur les pages du portail ?



17/ Quel est le taux de rebond global des pages du portail ?

| | | |
|--|---|------|
| Moins de 20 % | 1 | 5 % |
| De 20 à 40 % | 3 | 14 % |
| De 40 à 60 % | 9 | 43 % |
| De 60 à 70 % | 4 | 19 % |
| Plus de 70 % | 2 | 10 % |
| Ce n'est pas la bibliothèque qui gère le compte Google analytics | 1 | 5 % |
| Autre | 1 | 5 % |

18/ Avez-vous mis en place des tests utilisateurs sur le portail ?



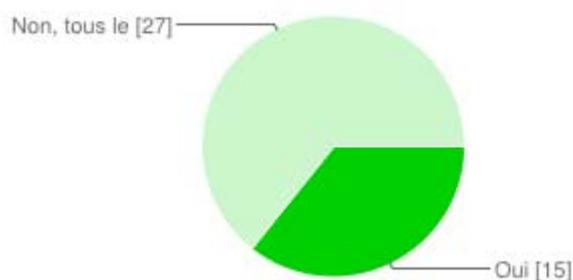
19/ A quel moment avez-vous mis en place ces tests utilisateurs ?

| | | |
|---|---|------|
| Sur l'ancien portail | 3 | 23 % |
| Pendant la conception du nouveau portail | 7 | 54 % |
| Après la mise en ligne du nouveau portail | 3 | 23 % |

20/ Utilisez-vous d'autres outils permettant de connaître les pratiques des usagers sur votre portail ?

| | | |
|-------------------------|----|------|
| Focus groups | 0 | 0 % |
| Enregistrement des logs | 8 | 18 % |
| Eye-tracking | 0 | 0 % |
| Non, aucun | 27 | 61 % |
| Autre | 9 | 20 % |

21/ Avez-vous défini un public particulièrement ciblé pour le portail ?



| | | |
|-----------------------------------|----|------|
| Oui | 15 | 36 % |
| Non, tous les publics sont visés. | 27 | 64 % |

22/ Quel(s) public(s) avez-vous choisi de desservir plus spécifiquement avec ce portail ?

| | | |
|--|----|------|
| Les étudiants de Licence | 13 | 24 % |
| Les étudiants de Master | 12 | 22 % |
| Les étudiants de Doctorat | 13 | 24 % |
| Les enseignants-chercheurs | 11 | 20 % |
| Les usagers extérieurs à l'établissement | 3 | 6 % |
| Autre | 2 | 4 % |

23/ Accès au compte lecteur (prolongation, réservation, panier) [Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 0 | 0 % |
| Peu important | 1 | 3 % |
| Important | 3 | 9 % |
| Assez important | 6 | 18 % |
| Très important | 23 | 70 % |

Catalogue de la bibliothèque ou du SCD [Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 0 | 0 % |
| Peu important | 1 | 3 % |
| Important | 0 | 0 % |
| Assez important | 1 | 3 % |
| Très important | 31 | 94 % |

Catalogues d'autres bibliothèques [Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 1 | 3 % |
| Peu important | 15 | 45 % |
| Important | 6 | 18 % |
| Assez important | 9 | 27 % |
| Très important | 2 | 6 % |

Recherche dans les ressources électroniques [Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 0 | 0 % |
| Peu important | 2 | 6 % |
| Important | 0 | 0 % |
| Assez important | 1 | 3 % |
| Très important | 30 | 91 % |

Bibliothèque numérique (pour des fonds patrimoniaux) [Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 2 | 6 % |
| Peu important | 6 | 18 % |
| Important | 6 | 18 % |
| Assez important | 10 | 30 % |
| Très important | 9 | 27 % |

Sélection de ressources par discipline [Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 2 | 6 % |
| Peu important | 2 | 6 % |
| Important | 5 | 15 % |
| Assez important | 7 | 21 % |
| Très important | 17 | 52 % |

**Contact auprès des bibliothécaires (suggestion d'achat, questions/réponses)
[Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]**

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 0 | 0 % |
| Peu important | 1 | 3 % |
| Important | 2 | 6 % |
| Assez important | 10 | 30 % |
| Très important | 20 | 61 % |

Autoformation et formation en ligne [Indiquez pour tous ces services s'ils vous paraissent très, peu ou pas du tout importants à proposer sur un portail]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 1 | 3 % |
| Peu important | 2 | 6 % |
| Important | 8 | 24 % |
| Assez important | 16 | 48 % |
| Très important | 6 | 18 % |

24/ Actualités de la bibliothèque [Indiquez pour chacune de ces informations si elles vous paraissent très, peu ou pas du tout importantes à indiquer sur un portail de bibliothèque]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 0 | 0 % |
| Peu important | 1 | 3 % |
| Important | 5 | 15 % |
| Assez important | 8 | 24 % |
| Très important | 19 | 58 % |

Horaires de la bibliothèque [Indiquez pour chacune de ces informations si elles vous paraissent très, peu ou pas du tout importantes à indiquer sur un portail de bibliothèque]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 0 | 0 % |
| Peu important | 1 | 3 % |
| Important | 0 | 0 % |
| Assez important | 2 | 6 % |
| Très important | 30 | 91 % |

Présentation de la/des bibliothèque(s) (adresse, règlement intérieur) [Indiquez pour chacune de ces informations si elles vous paraissent très, peu ou pas du tout importantes à indiquer sur un portail de bibliothèque]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 0 | 0 % |
| Peu important | 1 | 3 % |
| Important | 6 | 18 % |
| Assez important | 7 | 21 % |
| Très important | 19 | 58 % |

Guide du lecteur [Indiquez pour chacune de ces informations si elles vous paraissent très, peu ou pas du tout importantes à indiquer sur un portail de bibliothèque]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 1 | 3 % |
| Peu important | 6 | 18 % |
| Important | 8 | 24 % |
| Assez important | 6 | 18 % |
| Très important | 12 | 36 % |

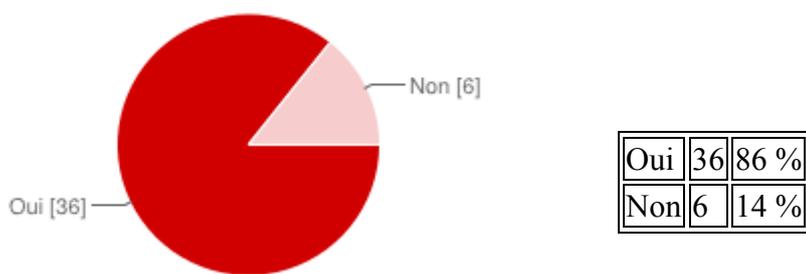
Liste intégrale des ressources en ligne [Indiquez pour chacune de ces informations si elles vous paraissent très, peu ou pas du tout importantes à indiquer sur un portail de bibliothèque]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 1 | 3 % |
| Peu important | 4 | 12 % |
| Important | 5 | 15 % |
| Assez important | 6 | 18 % |
| Très important | 17 | 52 % |

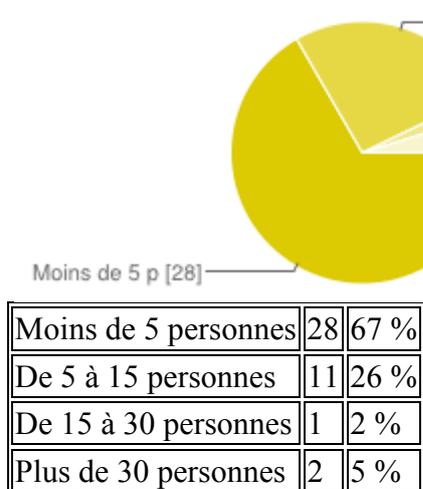
Informations pour les professionnels (organigramme, emplois,...) [Indiquez pour chacune de ces informations si elles vous paraissent très, peu ou pas du tout importantes à indiquer sur un portail de bibliothèque]

| | | |
|-----------------|----|------|
| Inutile | 1 | 3 % |
| Peu important | 13 | 39 % |
| Important | 9 | 27 % |
| Assez important | 8 | 24 % |
| Très important | 2 | 6 % |

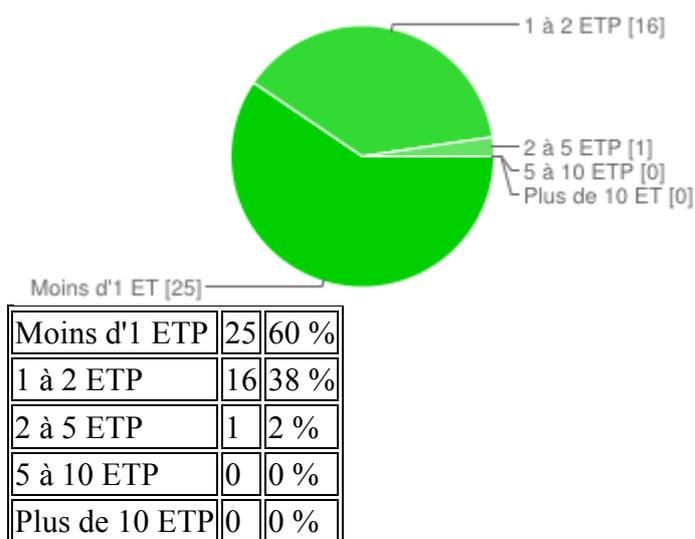
25/ Dans l'organigramme de la bibliothèque ou du service, le portail est-il une mission identifiée avec un référent ?



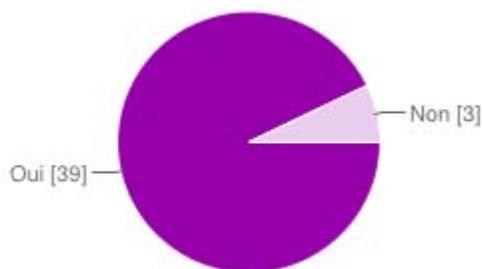
26/ Combien le portail compte-t-il de contributeurs réguliers ?



27/ Combien le portail de la bibliothèque mobilise-t-il d'ETP pour la conception et les mises à jour ?

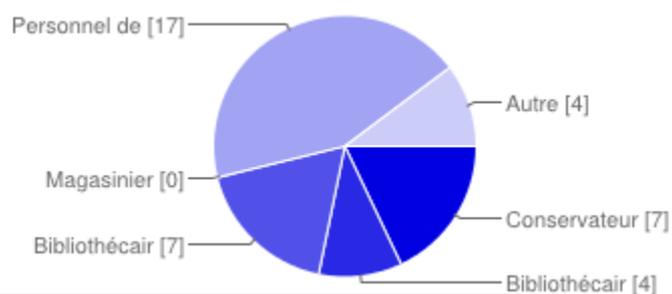


28/ La bibliothèque dispose-t-elle au sein de son équipe pour son portail d'un webmestre ?



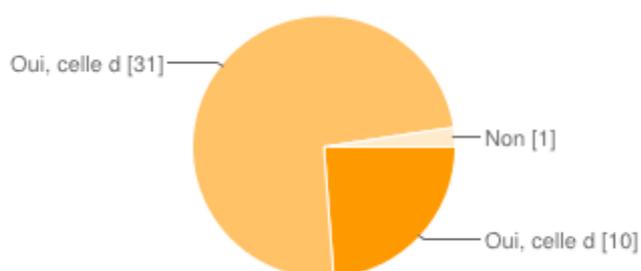
| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 39 | 93 % |
| Non | 3 | 7 % |

29/ A quelle catégorie appartient-il ?



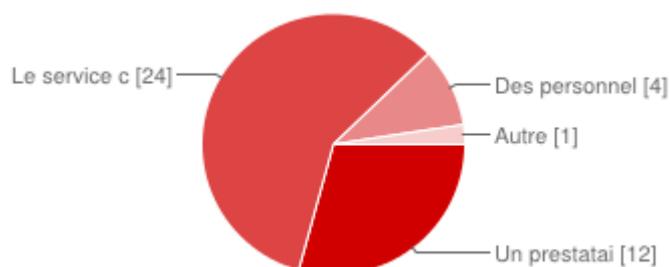
| | | |
|-------------------------------------|----|------|
| Conservateur | 7 | 18 % |
| Bibliothécaire | 4 | 10 % |
| Bibliothécaire assistant spécialisé | 7 | 18 % |
| Magasinier | 0 | 0 % |
| Personnel de la filière ITRF | 17 | 44 % |
| Autre | 4 | 10 % |

30/ Le portail de votre bibliothèque suit-il une charte graphique ?



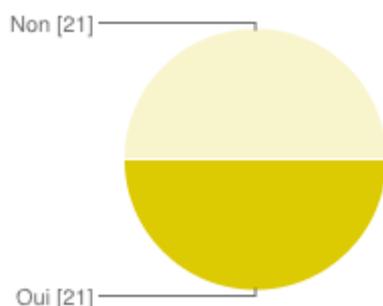
| | | |
|-------------------------------|----|------|
| Oui, celle de la bibliothèque | 10 | 24 % |
| Oui, celle de l'établissement | 31 | 74 % |
| Non | 1 | 2 % |

31/ Qui a conçu cette charte graphique ?



| | | |
|--|----|------|
| Un prestataire extérieur (graphiste par exemple) | 12 | 29 % |
| Le service communication de l'établissement | 24 | 59 % |
| Des personnels de la bibliothèque | 4 | 10 % |
| Autre | 1 | 2 % |

32/ Une charte éditoriale a-t-elle été définie pour la rédaction des contenus ?



| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 21 | 50 % |
| Non | 21 | 50 % |

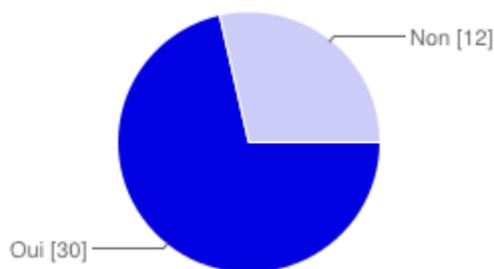
33/ Le portail de la bibliothèque propose-t-il une interface mobile ?

| | | |
|--|----|------|
| Oui, via une application pour tablettes et smartphones | 5 | 11 % |
| Oui, grâce au responsive design du portail | 7 | 16 % |
| Non | 25 | 57 % |
| Autre | 7 | 16 % |

34/ Parmi toutes ces normes en matière d'ergonomie de sites web lesquelles connaissez-vous ?

| | | |
|--|----|------|
| Charte ergonomique des sites internet publics (2008) | 13 | 20 % |
| Définition des critères ergonomiques de conception et évaluation des interfaces utilisateurs (AFNOR Z67-133.1) | 7 | 11 % |
| Ergonomie de l'interaction homme-système (ISO 9241-110:2006) | 5 | 8 % |
| Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec terminaux à écrans de visualisation (ISO 9241-12:2008) | 1 | 2 % |
| Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG du W3C) | 26 | 40 % |
| Je n'en connais aucune | 13 | 20 % |

35/ L'organigramme de la bibliothèque ou du SCD comporte-t-il un chargé de la communication ?

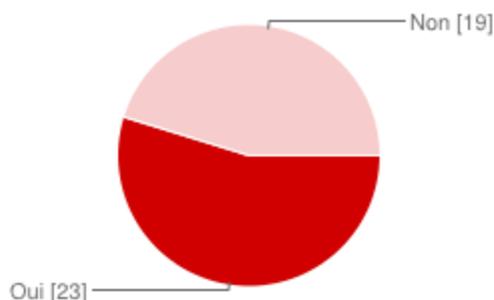


| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 30 | 71 % |
| Non | 12 | 29 % |

36/ Ce chargé de la communication fait-il partie de l'équipe gérant le portail de la bibliothèque ?

| | | |
|---|----|------|
| Oui, depuis le début de la réflexion sur le portail | 10 | 30 % |
| Oui, depuis le lancement du portail | 7 | 21 % |
| Oui, il en est même l'animateur principal | 6 | 18 % |
| Non | 5 | 15 % |
| Autre | 5 | 15 % |

37/ La bibliothèque dispose-t-elle d'une page Facebook ?

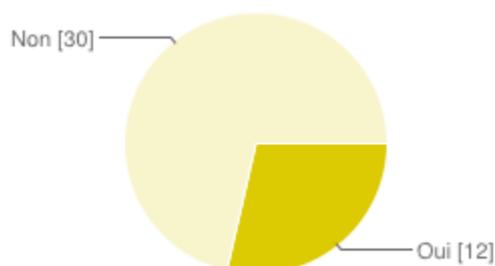


| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 23 | 55 % |
| Non | 19 | 45 % |

38/ En quelle année cette page Facebook a-t-elle été créée ?

2008 2009 2012 2011 2010 2013 janvier 2010 2010 refaite(s) en 2012

39/ La bibliothèque a-t-elle un compte Twitter ?



| | | |
|-----|----|------|
| Oui | 12 | 29 % |
| Non | 30 | 71 % |

40/ En quelle année ce compte Twitter a-t-il été créé ?

2008 2009 2012 2011 2010 2013

41/ Sur quels autres réseaux sociaux, la bibliothèque est-elle présente ?

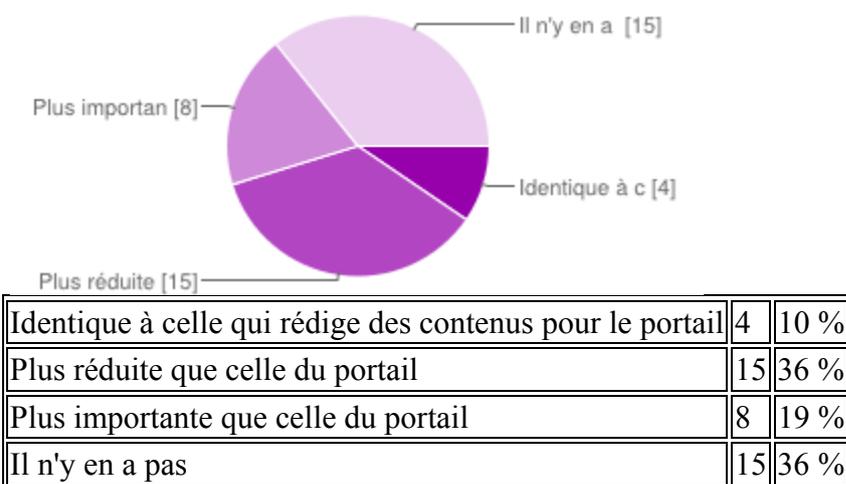
| | | |
|--------------------|----|------|
| Aucun autre | 32 | 60 % |
| Delicious | 3 | 6 % |
| Flickr | 4 | 8 % |
| Instagram | 0 | 0 % |
| Pinterest | 2 | 4 % |
| Une chaîne Youtube | 4 | 8 % |
| Autre | 8 | 15 % |

42/ Quelles ont été les motivations pour la présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux ?

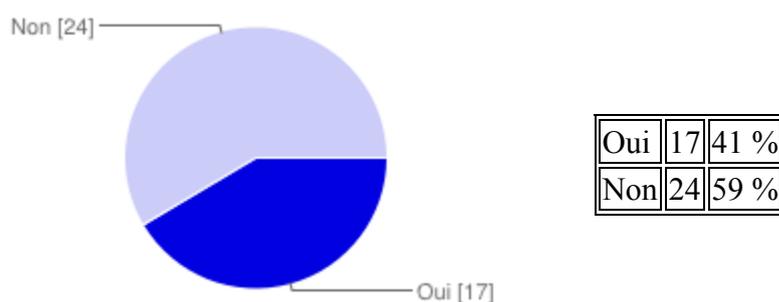
Meilleure communication avec les étudiants facilité d'accès des infos pratiques
Réactivité Actions culturelles, expos Pas de présence sur les réseaux sociaux en tant que tels mais utilisation d'outils du web 2.0 (netvibes, delicious,..) pour diffuser une veille informationnelle sur certains contenus des disciplines de l'Université. Communication avec les étudiants Augmenter la dissémination Facebook est un outil qui permet qui permet de toucher directement l'étudiant et lui donne la possibilité de réagir immédiatement Présence uniquement sur les réseaux de l'établissement pour aller là où se trouve les étudiants, et pour l'interactivité avec eux. Gagner en visibilité, toucher un nouveau public, se faire connaître or de la sphère académique Facebook est très utilisé par les étudiants. - pour Twitter : test d'un compte SCD commun, peu concluant. Compte @buboscd mis en sommeil depuis. Un compte Twitter plus récent existe en droit - pages Facebook : une en Santé, une en Droit, une en Lettres. Choix des bibliothécaires de ces disciplines mais pas obligation pour tous les sites - Flickr : un vieux compte, actif surtout en cas de chantier / déménagement d'un site - Pinterest : La BU Lettres et la BU Santé se sont lancées en 2013. Elles y signalent leurs nouveautés. Les autres bibliothèques du SCD n'y sont pas. La cellule communication de l'Université alimente parfois le compte Facebook de l'Université avec des actualités provenant du site de la bibliothèque. Nous n'avons pas de compte propre Se faire connaître à l'extérieur, communiquer auprès des publics sur les activités et les ressources de la bibliothèque Présence des utilisateurs, indexation, possibilité "embarquer" les doc, attractivité graphique, évolutivité... Nous ne sommes pas présents sur les réseaux sociaux. Nous utilisons Library Thing pour signaler les nouvelles acquisitions de certains domaines ou bibliothèques. Mais l'outil est plutôt utilisé pour l'atout visuel de présentation (grâce à un widget intégré dans nos pages) plutôt que comme un réseau social. L'enjeu était de mieux répondre aux besoins des étudiants utilisateurs des réseaux sociaux. Se placer dans le cadre de référence des utilisateurs Offrir une information moins formelle, faciliter les échanges avec les étudiants. Donner une meilleure visibilité à la bibliothèque. Aller où sont les usagers, réels ou potentiels Amélioration de la communication à destination des étudiants. On ne peut pas ne pas y être... Essayer d'être proche des utilisateurs Plus de visibilité. Être plus proche des étudiants, avoir du retour

des publics. Twitter permet de relayer les actualités sur le site mais aussi d'autres informations qui n'auraient pas la place dans ces actualités. Réactivité. Contact avec le public étudiant La page facebook sert de point de contact supplémentaire avec les lecteurs ; on y double les actualités du site web et certains lecteurs nous contactent par là. Pour twitter, le choix a été fait de ne pas avoir de compte propre à la BU parce que l'actualité ne le justifiait pas ; nous utilisons le compte twitter de l'université quand nous en avons besoin, ce qui permet de maintenir un lien régulier avec le service de la communication. Diversifier les modes de contacts avec le public Amener les collègues à réfléchir sur leurs pratiques de communication Communiquer autrement Une bibliothèque doit être là où sont ses usagers.

43/ Quelle est la taille du groupe des contributeurs pour la bibliothèque sur les réseaux sociaux ?



44/ Le portail de la bibliothèque est-il intégré au schéma directeur numérique de l'établissement ?



45/ Quelles évolutions futures envisagez-vous ?

| | | |
|---|----|------|
| Passer à une nouvelle version du CMS utilisé | 20 | 26 % |
| Passer d'une solution propriétaire à une solution libre | 1 | 1 % |
| Passer d'une solution libre à une solution propriétaire | 0 | 0 % |
| Créer une page de la bibliothèque sur les réseaux sociaux | 10 | 13 % |
| Créer une application mobile pour tablette et smartphone | 18 | 24 % |
| Proposer une bibliothèque numérique des fonds remarquables de la bibliothèque | 5 | 7 % |
| Proposer un service de chat en ligne avec un bibliothécaire | 6 | 8 % |
| Autre | 16 | 21 % |

LISTE DES BU AYANT REPONDU AU QUESTIONNAIRE

| |
|--|
| SCD Angers |
| Université Antilles Guyane |
| BU Avignon |
| SCD de l'UTBM (Université de technologie Belfort-Montbéliard) |
| Université Bordeaux Montaigne (ex Michel de Montaigne Bordeaux 3) Service commun de la documentation |
| BU droit-sciences économiques, université Montesquieu Bordeaux IV |
| SCD Université de Bourgogne |
| SCD Université de Bretagne Occidentale |
| SCD Université de Bretagne Sud |
| ENS Cachan |
| Bibliothèque Clermont Université |
| SCD-BUTC Bibliothèque de l'Université de Technologie de Compiègne |
| SCD d'Evry Val d'Essonne |
| SICD1 Grenoble |
| Bibliothèque universitaire Lille 1 |
| Direction de la Documentation et de l'Édition de l'Université de Lorraine |
| SCD Lyon 1 |
| SCD université Lyon 2 |
| Bibliothèque Diderot de Lyon |
| SCD Université Nantes |
| SCD Paris 1 Panthéon Sorbonne |
| BU Paris Descartes |
| SCD Paris Diderot |
| Bibliothèque Marie Curie |
| BU Paris 8 |
| Bibliothèque de l'université Paris-Dauphine |
| SCD de Paris Ouest |
| Université Paris-Est Créteil (ex Paris 12) |
| Bibliothèque de l'Université Paris 13 |
| SCD de l'ENS |
| HEC Paris |
| Centre de Ressources Documentaires et Numériques (CRDN) de Télécom ParisTech |
| Université de Pau et des Pays de l'Adour |
| Bibliothèque universitaire de Reims |
| SCD Rennes 1 |
| SCD Université Rennes 2 |
| SCD université Jean Monnet (Saint-Etienne) |
| SCDBU Université de Savoie |
| Bibliothèques de l'Université de Toulon |
| SICD de Toulouse/Réseau des bibliothèques de l'Université de Toulouse |
| SCD Tours |
| Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis |

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| SIGLES ET ABREVIATIONS | 9 |
| INTRODUCTION..... | 11 |
| 1- DEFINIR LES FORCES EN PRESENCE..... | 15 |
| 1-1. Un préalable essentiel : le public ciblé..... | 15 |
| 1-1.1. <i>Un type de public, un type d'usage.....</i> | <i>15</i> |
| 1-1.2. <i>Un public difficile à définir.....</i> | <i>17</i> |
| 1-1.3. <i>Définir au moins un cœur de cible.....</i> | <i>19</i> |
| 1-2. Les équipes à y consacrer | 20 |
| 1-2.1. <i>Des groupes de travail pour la conception.....</i> | <i>20</i> |
| 1-2.2. <i>Prévoir des personnels pour le faire vivre.....</i> | <i>22</i> |
| 1-2.3. <i>De l'intérêt d'avoir un webmestre identifié.....</i> | <i>24</i> |
| 1-3. Quels contenus proposer ?..... | 26 |
| 1-3.1. <i>Promouvoir des services de la bibliothèque physique.....</i> | <i>26</i> |
| 1-3.2. <i>Mettre en avant l'offre numérique.....</i> | <i>28</i> |
| 1-3.3. <i>Des services avant tout.....</i> | <i>31</i> |
| 2- UN MOT D'ORDRE : EDITORIALISER..... | 33 |
| 2-1. Ergonomie et accessibilité | 33 |
| 2-1.1. <i>L'impératif de la simplicité.....</i> | <i>33</i> |
| 2-1.2. <i>Être accessible à tous.....</i> | <i>35</i> |
| 2-1.3. <i>Répondre à une plus grande mobilité des usagers.....</i> | <i>37</i> |
| 2-2. Solutions propriétaires, solutions libres ? | 39 |
| 2-2.1. <i>Les intérêts des solutions propriétaires.....</i> | <i>40</i> |
| 2-2.2. <i>Les atouts des solutions libres.....</i> | <i>41</i> |
| 2-3. Charte éditoriale et identité numérique..... | 42 |
| 2-3.1. <i>L'organisation du contenu autant que du graphisme.....</i> | <i>42</i> |
| 2-3.2. <i>Des chemins d'accès proches des usages.....</i> | <i>45</i> |
| 2-3.3. <i>Développer l'identité numérique de la BU.....</i> | <i>46</i> |
| 3- UN OUTIL DE COMMUNICATION..... | 49 |
| 3-1. Auprès des utilisateurs | 49 |
| 3-1.1. <i>Le portail web, objet et support de formation.....</i> | <i>49</i> |
| 3-1.2. <i>Ask a librarian : au-delà de contacts, présenter des référents.....</i> | <i>51</i> |
| 3-1.3. <i>Accroître la personnalisation.....</i> | <i>53</i> |
| 3-2. Auprès de l'établissement..... | 55 |
| 3-2.1. <i>Un portail indépendant ou quelques pages web.....</i> | <i>55</i> |

| | |
|---|------------|
| 3-2.2. <i>Le signalement du portail des bibliothèques sur le site de l'établissement</i> | 57 |
| 3-2.3. <i>Parvenir à mesurer l'impact : les statistiques d'usage</i> | 59 |
| 3-3. Auprès des non-usagers de la BU | 61 |
| 3-3.1. <i>Construire une bibliothèque numérique pour des fonds particuliers</i> | 61 |
| 3-3.2. <i>Être présent sur les réseaux sociaux</i> | 63 |
| 3-3.3. <i>Travailler la complémentarité entre le portail et les outils web 2.0 de la bibliothèque</i> | 65 |
| CONCLUSION | 69 |
| SOURCES | 71 |
| BIBLIOGRAPHIE | 79 |
| TABLE DES ANNEXES | 83 |
| TABLE DES MATIERES | 112 |