

**Ecole nationale supérieure
des sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE DE RECHERCHE

**Essai de typologie des sites web de
bibliothèques**

**Gaëla Bru, Thomas Jouneau,
Anne Stenta, Isabelle Suchel-Mercier**

Sous la direction de S. Dalhousi,
Maître de conférence

2001

Table des matières

INTRODUCTION	3
MÉTHODOLOGIE.....	5
1. Elaboration d'une grille d'évaluation	5
1.1. Les grilles d'évaluation existantes	5
1.2. Eléments pris en compte	6
2. Détermination du corpus	7
3. Traitement des données	8
3.1. Saisie des données.....	8
3.2. Première approche	8
4. Recherche d'une typologie	8
4.1. Catégorisation par combinaison	9
4.2. Typologie proposée :	11
5. Conduite des entretiens	11
ANALYSE DES SITES SELON LA TYPOLOGIE RETENUE.....	13
1. Le site vitrine	13
1.1. Une simple présence sur le web	14
1.2. Un outil d'information et de communication.....	14
2. Un début de service : l'accès au catalogue	15
2.1. De l'interrogation à distance du catalogue.....	16
2.2. ...vers un ancrage plus affirmé sur Internet	17
3. Une évolution vers plus de services	19
3.1. Un espace où la bibliothèque va à la rencontre de l'internaute.....	19
3.2. Un espace où l'internaute peut aller à la rencontre de la bibliothèque .	23
3.3. Un espace virtuel aux potentialités ciblées	27
4. Approfondissement et diversification des fonctionnalités	28
4.1. Elargir et diversifier l'offre documentaire de la bibliothèque	28
4.2. Diversifier et agrandir l'offre de services.....	35
PAGES D'ACCUEIL DES SITES WEB DES BIBLIOTHÈQUES.....	37
1. Définition de la page d'accueil	37
2. Communication institutionnelle	38
3. Prégnance du bâtiment	39
4. Fonction fédératrice	40

5. Une interface utilisateur normalisée	41
CONCLUSION	46
BIBLIOGRAPHIE	48
ANNEXES	53
TABLE DES ANNEXES	I
ANNEXE A - GRILLES D'ÉVALUATION	II
A-1. Grille principale d'évaluation	III
1.1. Ergonomie	III
1.2. Les services	V
1.3. Ressources	VIII
A-2. Grille d'analyse des pages d'accueil	XIII
ANNEXE B - LISTE DES BIBLIOTHÈQUES ÉVALUÉES	XV
B 1. Bibliothèques municipales	XVI
B 2. Bibliothèques départementales de prêt	XVII
B 3. Bibliothèques spécialisées	XVII
B 4. Bibliothèques universitaires	XVIII
ANNEXE C - RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	XXI
C-1 Numéros d'observation sous Sphinx	XXII
C-2 Résultats bruts	XXIV
Résultats de la première catégorie.....	XXV
Résultats de la seconde catégorie.....	XXVI
Résultats de la troisième catégorie	XXVII
Résultats de la quatrième catégorie	XXVIII
C-3. Quelques recoupements	XXX
ANNEXE D - GRILLE D'ENTRETIEN	XLVI
ANNEXE E - RAPPORT DES ENTRETIENS	XLIX
ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE I	L
ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE II	L
ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE III	LI
ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE IV	LIII

Introduction

« Souvenir d'une indicible mélancolie : il m'est arrivé de voyager des nuits et des nuits à travers couloirs et escaliers polis sans rencontrer un seul bibliothécaire »¹

Lorsque Michel Fingerhut, dans son article sur les sites web des bibliothèques, cite ainsi Borges, c'est pour déplorer « *un absent de marque : le lecteur ne rencontre, dans les méandres infinis du Web, nulle réelle présence, nulle personne qui saurait l'écouter et comprendre le sens de sa recherche, le guider vers des recoins moins visibles pour tenter de trouver le site qui y répondrait peut-être, quand bien même il n'en aurait pas l'apparence ou ne serait pas répertorié d'une façon qui l'indiquerait* »².

Doit-on alors considérer que les sites web de bibliothèque laissent l'internaute seul face à la technologie, seul face aux informations, seul face aux documents ?

Bien que quelques études, américaines et allemandes principalement, tentent de mesurer la présence des bibliothèques sur la Toile et s'attachent à étudier les interfaces mises en place sur ces sites, il n'existe guère, en France, de travail équivalent³. Une telle étude existerait-elle, que la réalité de sa description se trouverait rapidement remise en question, l'évolution d'Internet étant extrêmement rapide. Ainsi, à l'exemple d'Archimède qui ne peut définir le mouvement qu'à partir d'un point fixe, avons-nous voulu réaliser une « photographie » de quelques-uns des sites web de bibliothèque au premier semestre 2001. Cet instantané, présenté sous la forme d'une typologie, pourra servir ultérieurement de point de repère dans l'évolution de ces sites.

¹ **BORGES Jorge Luis.** « La bibliothèque de Babel », *Fictions*, nouv. éd. augm., Paris, Gallimard, 1998.

² **FINGERHUT, Michel.** Le site web de la bibliothèque considéré comme un espace. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t.45, n°3, pp.79-82.

³ Un article de Dominique Lahary, paru dans le bulletin de l'ABF en 1997, tente d'en donner un aperçu.

La question aujourd'hui ne semble plus de savoir si les bibliothèques sont présentes sur le web, mais de comprendre comment elles ont mis en œuvre cette présence : un réseau mondial, une communication possible à la fois par les images et par le texte, un support différent pour les collections et les services, voilà autant d'atouts qu'elles peuvent désormais exploiter. Sur ce réseau en constante évolution, quelle image les bibliothèques construisent-elles d'elles-mêmes, par le biais de leur page d'accueil, premier point de contact avec les internautes, puis à travers leur contenu propre ?

Methodologie

1. Elaboration d'une grille d'évaluation

1.1. Les grilles d'évaluation existantes

Il existe sur Internet une certaine quantité de grilles d'évaluation, plus ou moins spécialisées, visant à l'évaluation, à la sélection et dans la plupart des cas à la notation des sites. La consultation de ces grilles a permis de prendre conscience de certains critères récurrents utiles à l'analyse, quand bien même la grille présentée ici dépasse en taille la plupart des modèles consultés.

1.1.1. Les grilles de notation formelle

Ce sont les plus courantes. Plus ou moins techniques, elles visent à évaluer la conformité des sites à certaines normes⁴ (notamment les recommandations du W3C ou World Wide Web Consortium) ou encore à déterminer des critères à observer pour atteindre certains objectifs (accessibilité technique des sites, bonne lisibilité à l'écran, ...).

1.1.2. Les grilles d'évaluation de contenus

La profusion sur Internet d'informations diverses et le plus souvent sans origine identifiable a rapidement fait ressentir le besoin d'outils de repérage au rôle éducatif : habituer l'internaute à passer au crible l'information reçue, et lui faire se poser la question de la légitimation de l'information (qui parle ? dans quel but ?).

Les milieux de l'information scientifique et technique, notamment médicale, ont été très actifs dans la production de méthodes d'évaluation ciblées (voir H. BASSET, *Bibliographie sur l'évolution des sites web d'information sur*

⁴ Dans ce cas, l'on conçoit aisément que l'évaluation gagne à être automatisée : le logiciel Bobby, notamment, teste la conformité des pages HTML aux recommandations du W3C en matière d'accessibilité des sites aux personnes malvoyantes (<http://www.cast.org/bobby>).

Internet, pour quelques exemples de ces grilles). Certaines bibliothèques ont produit des grilles d'évaluation destinées à apprécier la qualité des sites en vue de leur inclusion dans des bouquets de liens.

1.2.Éléments pris en compte

A partir d'un certain point dans la réflexion préliminaire, et tout au long de notre démarche ensuite, nous avons choisi de privilégier une approche utilisateur. Le plus important nous a paru d'essayer d'appréhender la manière dont un utilisateur peu ou moyennement expérimenté aborde le site, et réciproquement, l'image que la bibliothèque donne d'elle-même à travers lui. Pour cette raison, il n'est question dans cette analyse que des parties d'un site directement accessibles à un utilisateur ne disposant pas d'autorisation ou d'accréditation spéciale auprès de l'établissement concerné. De même, nous avons évité de « noter » les sites selon un barème : la note résultante n'aurait eu pour effet que de les hiérarchiser de manière plus ou moins arbitraire, l'absence ou la présence de certains services ou commodités pouvant résulter aussi bien d'un défaut de conception ou de moyens que d'un choix éditorial délibéré. Le principe de la notation, présent dans la plupart des grilles que nous avons consultées, est tout à fait légitime lorsqu'il s'agit d'évaluer la qualité d'une information fournie et de faire un tri entre plusieurs sources. Il perd ici sa raison d'être.

Les critères retenus dans la grille ont tenté de prendre en compte trois aspects principaux : l'ergonomie (clarté visuelle, facilité de navigation,...), les contenus de services offerts, et enfin les ressources documentaires (bibliothèque numérique, bouquets de liens...) présentes sur le site. Un premier feuilletage des pages web existantes a permis de dresser une grille préalable, qui a ensuite été recoupée avec celles existantes.

2. Détermination du corpus

La présence des bibliothèques sur Internet à travers un site demeure encore relativement limitée. Pour 2752 bibliothèques de lecture publique⁵ (municipales et départementales) existant actuellement, on recense seulement 114 sites les concernant. Nous avons décidé de ne considérer comme site que les dispositifs offrant un minimum d'informations sur l'établissement concerné à travers un ensemble coordonné de pages. Ont notamment été exclus :

- Les sections « bibliothèque » sur le site de certaines institutions de tutelle (municipalités ou universités) lorsqu'elles ne constituent qu'une page unique. La seule exception à cette règle est la bibliothèque du C.N.A.M., ajoutée en raison de l'existence conjointe du projet de numérisation C.N.U.M.
- Les accès catalogue en ligne, lorsqu'ils ne s'accompagnent pas d'un ensemble de pages informatives sur la bibliothèque et ses services.

Les sources utilisées pour la constitution du corpus ont été les listes constituées et maintenues par l'ABF, la bibliothèque de l'ENSSIB, Sitebib, le site de l'ADBDP, le Ministère de la Culture, le Ministère de l'Education Nationale⁶.

Nous avons constitué le corpus en veillant à observer un équilibre entre trois grands types de bibliothèque : bibliothèques de lecture publique (bibliothèques municipales et bibliothèques départementales de prêt), bibliothèques universitaires, bibliothèques spécialisées. Ont été ainsi sélectionnés : 4 sites de BDP sur les 20 que recense le site de l'ADBDP ; 15 sites de BM sur les 94 recensés par le Ministère de la Culture ; 20 bibliothèques universitaires sur les 100 recensées par le Ministère de l'Education Nationale ; et enfin 12 sites de bibliothèques spécialisées sur les 20 recensées sur le site de l'ABF.

⁵ Chiffres Direction du Livre et de la Lecture 1998 : 2656 BM et 96 BDP.

Si nous avons délibérément inclus certains sites qui nous paraissaient suffisamment remarquables ou significatifs (bibliothèque de Lisieux, bibliothèque du C.N.A.M.), le choix est demeuré volontairement arbitraire à l'intérieur de chacune de ces catégories, dans la mesure où il ne s'agissait pas de faire une sélection a priori, mais au contraire de déterminer dans la mesure du possible une typologie à partir de cet échantillon représentatif.

3. Traitement des données

3.1.Saisie des données

Le logiciel Sphinx a été utilisé en priorité, tant pour le traitement des données issues de l'enquête menée au moyen de la grille d'évaluation, que comme outil pour l'enquête complémentaire sur les pages d'accueil. Il a permis une première approche, très globale, des résultats.

3.2.Première approche

Des recoupements entre les différents éléments d'analyse ont été opérés systématiquement sur le corpus des résultats (cf. annexe C-3). L'objectif principal était de constater un certain nombre de récurrences dans les éléments présents sur les sites étudiés, afin d'y déterminer des constantes et des axes directeurs.

Sphinx possédant des fonctions d'exportation, le tableur Excel a également été mis à contribution dans l'analyse des données saisies, afin de faciliter certains rapprochements et analyses.

4. Recherche d'une typologie

Nous utiliserons, dans l'exposé du traitement des résultats, les numéros d'observation attribués sous Sphinx à chacun des sites (cf. annexe C-1).

⁶ Les adresses URL de ces sources sont mentionnées en bibliographie.

4.1. Catégorisation par combinaison

4.1.1. Principe

Au vu de divers recoupements des résultats sous Sphinx, cinq variables, prises dans les résultats du questionnaire, ont été jugées particulièrement significatives, et privilégiées dans l'élaboration de la typologie. Ces cinq variables sont les suivantes :

- présence d'un catalogue
- présence d'un ou plusieurs services parmi les suivants : accès réservé à des ressources documentaires, au compte lecteur, suggestion d'acquisition, PEB, réservation et demande de reproduction
- présence d'un bouquet de liens
- présence d'une ou plusieurs expositions en ligne
- présence d'une bibliothèque de documents numérisés ou accessibles à distance (bases de données, textes...).

Elles ont été ensuite organisées en deux séries :

Série A : Présence d'un catalogue, de services, des deux, d'aucun des deux.

Série B : Présence d'au moins l'un des trois éléments suivants : une bibliothèque électronique, un bouquet de liens, au moins une exposition virtuelle ; présence des trois ; présence d'aucun des trois.

L'exploration de toutes les combinaisons possibles donne la typologie « brute » suivante.

4.1.2. Examen de la série (A)

Les quatre possibilités sont numérotées de A1 à A4 :

N° catégorie	Présence d'un catalogue (HTML ou Telnet)	Services	Sites concernés (numéro d'observation Sphinx)
A1	Non	Non	21, 26, 30, 46, 48, 6, 27
A2	Non	Oui	(6, 27)
A3	Oui	Non	3, 7, 8, 12, 13, 26, 29, 34, 35, 37, 38, 40, 41, 42, 49, 50
A4	Oui	Oui	1, 2, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 31, 32, 33, 36, 39, 43, 44, 45, 47, 51

On constate que seulement deux sites, en A2, proposent des services non accompagnés d'un catalogue, respectivement suggestion d'achat et réservation. Ceci pouvant être tenu pour quantité négligeable en dehors de la présence d'un catalogue, il est décidé de les fusionner avec la classe A1.

4.1.3. Examen de la série (B)

La présence d'une ou plusieurs expositions virtuelles, celle d'une bibliothèque numérisée, et celle d'un bouquet de liens, sont considérées comme étant égales d'un point de vue méthodologique. Trois possibilités, numérotées de B1 à B3, sont par conséquent considérées.

N° catégorie	Bibliothèque numérique, bouquet de liens ou exposition en ligne	Sites concernés (n° d'observation Sphinx).
B1	Aucun de ces services	6, 12, 15, 19, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 41
B2	Un ou deux de ces services	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 49, 50, 51.
B3	Tous ces services	18, 22, 47, 48

4.1.4. Croisement des séries (A) et (B)

Le croisement des deux séries permet d'obtenir le tableau suivant :

N° ligne	A	B	Catalogue et/ou services	Sites concernés (n° d'observation Sphinx)
1	1+2	1	Ni cat., ni services, ni rien	6, 27, 28, 30
2	1+2	2	Ni cat., ni services et l'un des trois	21, 46
3	1+2	3	Ni cat., ni services et les trois	48
4	3	1	Cat., pas de services, rien	12, 29, 35, 41
5	3	2	Cat., pas de services, l'un des trois	3, 7, 8, 13, 26, 34, 37, 38, 40, 42, 49, 50
6	3	3	Cat., pas de services, les trois	Néant
7	4	1	Cat + services, rien	15, 19, 31
8	4	2	Cat + services, l'un des trois	1, 2, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 16, 17, 20, 23, 25, 32, 33, 36, 39, 43, 44, 45, 51
9	4	3	Cat + services, les trois	18, 22, 24, 47

4.1.5. Réduction des résultats

Lignes 1 et 2 : les ressources des sites 21 (Sorbonne) et 46 (BDP de Saône-et-Loire) étant tout à fait modestes, ces deux sites sont d'emblée placés dans la première catégorie (sites-vitrine).

Ligne 3 : la bibliothèque 48 (Lisieux) mérite un traitement particulier (elle se présente d’emblée, et ne se présente que, comme bibliothèque virtuelle).

Ligne 8 : elle est de loin la plus fournie. Un examen des sites concernés permet de faire passer certains sites dans la catégorie 4 :

- Les sites 10, 20, 23 et 51 possèdent de très riches bouquets de liens
- Le site 32 (C.N.A.M.) comprend une très importante ressource documentaire (le C.N.U.M.).

4.2. Typologie proposée :

La typologie suivante est finalement adoptée :

Catégorie	Sites concernés (n° d’observation Sphinx)
Catégorie 1 : Sites vitrines, sans catalogue, sans services, sans offre documentaire.	Ligne 1 : 6, 27, 28, 30 Ligne 2 : 21, 46
Catégorie 2 : Catalogue sans services	Ligne 4 : 12, 29, 35, 41 Ligne 5 : 3, 7, 8, 13, 26, 34, 37, 38, 40, 42, 49, 50
Catégorie 3 : Catalogue et services, avec ou sans une offre documentaire	Ligne 7 : 15, 19, 31 Ligne 8 : 1, 2, 4, 5, 9, 11, 14, 16, 17, 25, 33, 36, 39, 43, 44, 45
Catégorie 4 : Catalogue, offre de services riche et/ou offre documentaire à distance riche	Ligne 3 : 48 Ligne 8 : 10, 20, 23, 32, 51 Ligne 9 : 18, 22, 24, 47

5. Conduite des entretiens

Nous avons souhaité compléter notre évaluation par des entretiens auprès des établissements et plus particulièrement auprès du webmestre ou du responsable du site. Nous avons choisi d’opérer par entretien, cette démarche étant centrée sur une approche plutôt qualitative. Cette phase est intervenue à la suite du travail d’évaluation des sites, aussi n’avons-nous effectué que quelques entretiens représentatifs de chaque type de site dégagé.

Une grille d’entretien (cf. annexe D) a été établie ayant pour finalité de cerner plusieurs points complémentaires à l’analyse issue de l’évaluation :

- cerner la pratique professionnelle de gestion de site de bibliothèques (nouveau métier ou nouvelle qualification du bibliothécaire)
- évaluer l'intégration de la gestion du site à la politique générale et aux pratiques bibliothéconomiques courantes de l'établissement
- cerner le positionnement du site web de la bibliothèque, plus proche de la communication ou plus proche de la gestion des collections et des contenus
- connaître la genèse et l'évolution du site de l'établissement.

Ce travail complémentaire reste réduit à un échantillon limité (six entretiens) qui nous a permis de nuancer notre évaluation et d'éclairer quelques éléments dégagés dans la typologie. Nous présentons en annexe E les comptes-rendus de quatre entretiens représentatifs des modèles de site que nous avons identifiés.

Analyse des sites selon la typologie retenue

1. Le site vitrine

Un nombre important de bibliothèques ont aujourd'hui dépassé le stade du site réduit à quelques pages, simple vitrine dédiée à la communication sur l'établissement : qui sommes-nous ? que faisons-nous ? Cette fonction est toutefois présente sur l'ensemble des sites et souvent plus développée lorsque le site est uniquement centré autour de la consultation du catalogue.

Cependant le premier type que nous allons étudier ici correspond à une version réduite des sites, qui n'englobe pas l'accès au catalogue.

Dans notre échantillon, six bibliothèques (deux BDP, deux BM, deux BU) sont dans ce cas. Leur présence sur le réseau se centre sur une succession d'informations sur l'institution, sans souci de faire connaître leurs collections par un accès au catalogue, ni de développer des services à distance. Ces sites vont de quelques pages assurant la présence de l'établissement sur le site de la tutelle à une information plus adaptée au web proche d'un véritable service. Il est intéressant de noter que deux de ces sites sont des sites personnels, hébergés sur le serveur du fournisseur d'accès Wanadoo.

Le référencement est souvent faible : les trois quarts de ces sites apparaissent dans les cinq premiers résultats sur seulement quatre des dix moteurs de recherche que nous avons consultés. De plus un seul site possède un nom de domaine propre. Leur structuration, de par leur dimension réduite, est minime. Aucun ne comporte un plan de site, mais une barre de navigation est majoritairement présente. Le recours aux possibilités qu'offrent les pages web est très limité. Des éléments sur la mise à jour sont présents sur deux sites, et pour l'un d'entre eux l'écart entre la date de consultation et celle de mise à jour avoisine un an.

1.1. Une simple présence sur le web

Parmi les sites qui ne proposent ni catalogue, ni service, certains se réduisent à quelques pages offrant une information minimale (bibliothèque municipale de Nantes, Service Commun de Documentation de l'Université de Bretagne Sud) jusqu'à un guide de la bibliothèque et du lecteur, sans doute adaptation pour le web d'une version imprimée (bibliothèque de la Sorbonne). L'objectif semble avant tout d'assurer une simple visibilité sur le web. L'information est très largement textuelle, l'image presque absente, les liens externes pratiquement inexistantes. Considéré comme représentant les prémices de la présence des bibliothèques sur le web, ce modèle a parfois été une étape transitoire et est actuellement très minoritaire. Nous pouvons remarquer, dans le cas de notre échantillon, un décalage entre l'importance de certains établissements et l'offre qu'ils proposent sur la Toile.

1.2. Un outil d'information et de communication

Bien que n'offrant pas l'accès au catalogue de la bibliothèque, cette seconde version semble plus évoluée et peut s'apparenter à un véritable service. La BDP de Saône-et-Loire présente sur son site des informations classiques et précises sur ses missions, son réseau et propose un répertoire de plus de 80 sites relatifs au département. De même le site de la médiathèque départementale des Landes constitue un véritable outil d'information pour les membres du réseau et les élus du département. La bibliothèque de Questembert est un exemple quelque peu atypique, puisqu'il s'agit d'un site personnel centré sur l'actualité (animations prévues, sélections d'ouvrages et de disques). La forme laisse une large place à l'image et à l'animation. Il semble être le fait d'un concepteur et animateur motivé. On peut toutefois s'interroger sur la pérennité d'un tel site personnel, qui n'a pas d'assise institutionnelle.

L'entretien que nous avons effectué auprès d'une de ces bibliothèques nous permet de confirmer quelques points déjà présents dans l'analyse :

- ce type de site est souvent transitoire ; l'étape suivante étant la mise en ligne du catalogue

- la gestion et la mise à jour du site ne sont pas une priorité, l'information présentée a une certaine permanence
- la fonction de webmestre est peu présente et peu identifiée. A la bibliothèque que nous avons interrogée, c'est un emploi jeune, animateur multimédia, qui assure entre autres fonctions la gestion du site, mais de façon épisodique.

Minoritaire, ce type de site tend à disparaître au profit d'une version centrée autour du catalogue et de l'offre de services.

2. Un début de service : l'accès au catalogue

L'accès au catalogue via le site web est aujourd'hui si courant que c'est son absence qui constitue désormais l'exception : sur les 51 sites étudiés, 44 le proposent, 16 étant axés principalement sur cette fonctionnalité. On constate que le catalogue est souvent la première ressource mise en ligne et constitue une étape importante de l'évolution du site de la bibliothèque. Il permet à la bibliothèque de donner à ses ressources une plus grande visibilité, et d'affirmer le rôle central des collections dans la définition de ses missions. La même observation peut être faite dans le cas où ce catalogue est commun à plusieurs bibliothèques d'un réseau, avec possibilité d'une interrogation unique sur l'ensemble de leurs fonds. Cette possibilité, qui existait déjà par d'autres moyens, est rendue plus accessible au moyen d'Internet, et contribue à renforcer la cohérence du réseau, y compris dans la représentation qu'il donne de lui-même.

En étudiant le graphique 16 (annexe C), qui concerne les 51 sites étudiés, on peut distinguer deux types de catalogue : si certains ont gardé des fonctions d'interrogation que l'on peut qualifier de « classiques », parfois avec un catalogue accessible seulement sur le réseau Telnet, d'autres prennent en compte l'environnement du réseau, en proposant des liens vers d'autres catalogues en ligne, une passerelle Z 39-50, ou en intégrant des métadonnées. La même distinction peut être constatée sur les 16 sites n'offrant que le catalogue :

- Le site de la bibliothèque Mazarine propose un lien vers d'autres catalogues en ligne
- Les catalogues de la BPI et du SCD de l'Université de Nouvelle-Calédonie proposent une passerelle Z 39-50
- Les catalogues de la BPI et de la médiathèque de l'I.M.A.G intègrent des métadonnées.

Si l'on observe à présent les ressources mises en ligne sur ces sites, on retrouve cette même distinction entre une conception basique et un ancrage plus affirmé sur la Toile. Certains sites sont très proches des sites « vitrines » étudiés plus haut, avec un accès au catalogue, mais sans que cette ressource ne change vraiment le reste du site, et ceux où le catalogue est entouré d'autres ressources en ligne spécialement conçues pour le web (bibliothèque électronique ou bouquet de liens). Les sites dont le catalogue en ligne prend en compte l'environnement web proposent aussi des ressources qui lui sont adaptées, sauf le site de l'université de Nouvelle Calédonie, qui n'a ni bibliothèque en ligne ni bouquet de liens, mais dont le catalogue propose une passerelle Z 39-50.

2.1. De l'interrogation à distance du catalogue...

La BDP de la Vienne, la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette, le SCD Nancy 2, la Bibliothèque Bernheim (BDP de Nouvelle Calédonie), et la Bibliothèque de l'École des Mines de Paris ne proposent ni bibliothèque en ligne ni bouquet de liens sur leur site, et les catalogues ont des fonctions d'interrogation « classiques ». Le SCD de l'université de Nouvelle Calédonie, et la bibliothèque de l'Université des Sciences et Technologies de Lille proposent un accès réservé à des bases de données. Il y a donc bien une bibliothèque en ligne, mais seulement pour les usagers inscrits à la bibliothèque. On trouve donc ensemble des sites de BDP, de SCD plus ou moins importants, une bibliothèque de grande école et un établissement comme la Médiathèque de la Villette.

La plupart de ces sites comportent une présentation claire de la bibliothèque et de ses activités (annexe C), et il faut souligner que le catalogue n'est pas à

proprement parler la seule ressource disponible, bien que l'offre manque de cohérence.

Ainsi, sur le site de la bibliothèque de l'E.N.S.M.P., on trouve quelques couvertures numérisées d'ouvrages remarquables du fonds ancien, ainsi que l'étude particulière de l'un d'entre eux, réalisée par un élève, mais on ne peut qualifier cet ensemble de « bibliothèque en ligne ». De même, sur le web du SCD de Nouvelle-Calédonie, l'on trouve les résumés des mémoires et des thèses déposées, classés par discipline. Mais dans ce dernier cas, l'utilisateur a du mal à voir ces ressources dans leur ensemble, et à comprendre qu'il peut accéder à certaines informations et à certains documents directement sur le site.

C'est avec les sites qui prennent en compte l'environnement web tout gardant le catalogue comme centre de gravité que l'offre documentaire devient plus cohérente.

2.2....vers un ancrage plus affirmé sur Internet

On retrouve quelques bibliothèques universitaires et une bibliothèque municipale : Lyon Santé Rockefeller, la bibliothèque de l'IEP de Lyon, le SCD de l'université de Bourgogne (Dijon), et la bibliothèque municipale de Rennes. Les bibliothèques spécialisées sont cependant les mieux représentées : la bibliothèque Mazarine, la BDIC (Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine), la bibliothèque Sainte Geneviève, la médiathèque de l'IMAG (Institut d'Informatique et Mathématiques appliquées de Grenoble), et la Bibliothèque Publique d'Information. Comme les ouvrages ne sortent pas ou très peu, on comprend que ces bibliothèques ne cherchent pas à proposer de services autour du compte lecteur. Il s'agirait plutôt de proposer un site de référence dans les domaines couverts par le fonds de la bibliothèque, et c'est peut-être vers ce but qu'elles se dirigent, sans pour autant y être encore parvenues.

Les bibliothèques commencent à exploiter ici les spécificités du web comme source d'information. Plus de 62% des sites étudiés proposent un bouquet de liens⁷. Avec cette rubrique, le site n'est plus indifférent à son environnement, il prend en compte le web dans son ensemble. Il s'agit dès lors d'un véritable service de bibliothèque, dans la mesure où le site, en proposant une sélection organisée de liens, permet de s'orienter dans la masse d'informations proposées sur Internet. Il semble bien, à l'examen des noms donnés à cette rubrique, qu'elle soit conçue comme un service par les bibliothécaires : le plus souvent, ils insistent sur le travail de tri ou sur le lieu de l'information et non sur la nature de l'information ; ainsi « Internet » ou « sélection Internet » sont les plus cités. Il faut signaler une exception sur le site de l'IEP de Lyon, où la sélection de liens a pour titre « ressources en sciences politiques ». On trouve aussi un forum, à la bibliothèque municipale de Rennes, où les internautes sont invités à réagir sur les bibliographies et sélections d'ouvrages proposées sur le site. La BPI propose un service de recherche documentaire rapide, qui nous a semblé insuffisant à lui seul pour justifier un classement parmi les sites qui offrent une panoplie de services. On voit cependant, comme à Rennes, que le site web prend ici en compte la possible réactivité de l'espace du réseau ; l'écran n'est plus un équivalent de la feuille de papier de l'ancien guide du lecteur, comme c'est le cas pour les sites de la première catégorie.

En 1998, Véronique Soulé⁸ regrettait le manque de consistance des sites de bibliothèques et leur manque d'inventivité : ils se réduisaient le plus souvent à une fiche signalétique (horaires, composition du fonds, calendrier des animations), avec parfois un accès en ligne au catalogue. Les bibliothèques municipales sur Internet en étaient alors au stade des « balbutiements ». La mise en ligne du catalogue est aujourd'hui extrêmement courante. Les bibliothèques lui ajoutent désormais d'autres fonctionnalités, plus

⁷ Ce dernier chiffre comprend les deux sites où nous n'avons pas accédé au catalogue, pour des raisons techniques ; voir graphique 15 de l'annexe C.

⁸ SOULÉ, Véronique. Internet et la bibliothèque. *Revue des livres pour enfants*, n°180, 1998, pp 81-86.

spécifiquement conçues pour le web, ou des services autour du catalogue, comme la consultation du compte-lecteur. Aussi en vient-on, avec la troisième partie de notre typologie, au groupe le plus important de sites.

3. Une évolution vers plus de services

Dans une bibliothèque physique, le lecteur peut emprunter des livres, demander de l'aide au bibliothécaire, faire des photocopies. Que reste-t-il de ces services sur le site web de la bibliothèque ?

Pour répondre à cette question, nous pouvons déjà constater que 19 des 51 sites de bibliothèques que nous avons évalués proposent, en sus de l'accès au catalogue, une panoplie plus ou moins grande de services aux utilisateurs, qui vont de l'accès à un compte lecteur à une sélection commentée de sites web, en passant par le PEB. Dans l'échantillon de sites que nous avons évalué, c'est ce type de sites, orientés vers l'offre de services en ligne, qui est le plus fréquemment rencontré. Nous allons nous attacher ici à étudier ce qui, au-delà de leur diversité, réunit ces dix-neuf sites.

3.1. Un espace où la bibliothèque va à la rencontre de l'internaute

3.1.1. Un espace virtuel bien conçu

Offrir des services en ligne ne suffit pas : il faut aussi que les internautes puissent avoir accès facilement à ces services. Dans le rapport 1997 du Conseil Supérieur des Bibliothèques, il était d'ailleurs souligné qu'au « *cours de l'année, plusieurs membres du Conseil ont stigmatisé ce « fétichisme de l'Internet » qui revient à accorder plus d'importance à l'outil en lui-même qu'aux services qu'il peut rendre réellement. Ce sont bien entendu ces services et les contenus qui doivent être prioritaires, au-delà du seul aspect*

de « vitrine » de chacun de ces sites »⁹. En 2001 pourtant, les bibliothèques semblent avoir parfaitement compris cette priorité, et elles ont appris à utiliser au mieux les technologies du web pour faciliter l'accès aux services qu'elles proposent.

En premier lieu, l'internaute doit pouvoir trouver facilement le site de la bibliothèque qu'il recherche : c'est le cas pour la plupart des sites étudiés ici, puisque 15 d'entre eux, sur 19, ont un nom de domaine propre ou une adresse intuitive, qui permettent de les retrouver facilement sur le réseau. L'étude du référencement de ces 19 sites auprès de dix moteurs de recherche ou annuaires renforce cette constatation : après une recherche avec « bibliothèque » et le nom de la ville, 58 % de ces sites apparaissent dans les cinq premiers résultats sur au moins six des dix moteurs de recherche que nous avons consultés (la moyenne pour l'ensemble des sites évalués étant de 45 %).

Cette visibilité sur le réseau a parfois été le fruit d'un véritable travail de promotion du site. En effet, si l'on se réfère à l'entretien que nous avons mené avec les webmasters responsables d'un site de ce type (cf. annexe E), nous pouvons voir qu'ils ont annoncé sur plusieurs listes de diffusion la création de leurs pages, notamment sur biblio.fr. Mais ils ont également pensé à utiliser au mieux les possibilités du format HTML : étant donné que certains annuaires se contentent d'indexer à partir des données de la page d'accueil, ils ont mis sur celle-ci des mots-clés plus développés.

Ces sites ont donc particulièrement bien étudié leur visibilité sur le web ; ils semblent également avoir bénéficié d'une réflexion sur la navigation. Pour la plupart, ils permettent en effet une consultation fluide et aisée : 80 % d'entre eux ont une barre de navigation présente sur toutes les pages (la moyenne globale est de 76 %), la page d'accueil de 63 % d'entre eux permet l'accès à la plupart des sous-niveaux de l'arborescence (la moyenne globale est de 61 %). Ce sont des sites qui laissent en outre une large part au texte : sur le

⁹ France. Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999, p.26.

site du SCD de Lyon 3 par exemple, il n'y a aucune animation visuelle, les liens sont exclusivement textuels ; cela tient certainement à une volonté de permettre une navigation fluide et rapide.

Cette bonne utilisation des technologies du web permet à ces sites d'être relativement complexes sans que cela n'entrave leur consultation : 58 % d'entre eux ont une arborescence qui s'étend au-delà de trois niveaux (la moyenne est de 43 % pour l'ensemble des sites évalués).

Ces dix-neuf sites ont donc su tirer profit des technologies du web pour, d'une part, être parfaitement repérables sur le réseau et, d'autre part, être d'une consultation rapide, claire et agréable. Ils offrent ainsi un espace virtuel bien conçu, dans lequel l'internaute peut avoir facilement accès aux services proposés. Dès lors, on peut dire qu'ils ont dépassé « le fétichisme de l'Internet » et mis, grâce à cet « outil », la bibliothèque à la portée de l'internaute.

3.1.2. Un espace virtuel intégré dans un espace réel

Mettre la bibliothèque à la portée de l'internaute, où qu'il soit, cela ne se résume cependant pas à mettre en œuvre un site sur le web. Cela veut dire aussi dépasser le site comme simple espace virtuel et, au contraire, le mettre en avant comme miroir de la bibliothèque réelle.

Ainsi, les sites qui offrent des services en ligne sont soucieux de les présenter dans le cadre du fonctionnement de la bibliothèque réelle, avec son espace, son architecture, son organisation et ses services spécifiques. Ainsi, le site du réseau des bibliothèques et médiathèques de Montpellier présente systématiquement un plan par niveaux de ses différents bâtiments et propose une visite virtuelle de la bibliothèque centrale. De même, le site de la bibliothèque municipale de Troyes permet de voir l'avancement des travaux de la nouvelle BMVR, avec une visite virtuelle en trois dimensions.

Pourtant, davantage encore que la bibliothèque en tant que bâtiment, ce sont les bibliothécaires qui sont mis en avant sur ces sites, assez logiquement d'ailleurs. En effet, ce sont bien eux qui proposent des services et qui font que l'internaute n'est pas livré à lui-même sur le site. Ainsi, sur le site de la

bibliothèque de l'École Polytechnique, un annuaire avec photographies permet de repérer précisément qui s'occupe de tel ou tel service. Cette personnalisation des rapports explique en partie le fait qu'il y ait relativement peu d'adresses de webmestres sur ce type de sites ; en effet, 37 % seulement en signalent (la moyenne globale est de 43 %). En fait, on ne s'adresse plus ici à un représentant général de la bibliothèque, mais directement à la personne qui s'occupe de la section qui nous intéresse précisément. Dans la même perspective, certaines bibliothèques, telle celle de Fresnes, mettent en ligne leur règlement intérieur : l'internaute se retrouve donc imprégné du fonctionnement de la bibliothèque.

Voilà des sites qui nous proposent donc d'aller à la rencontre d'un établissement et de son personnel, mais aussi de ses activités : dans 42 % des cas, un lien, sous le titre « Actualités », « Calendrier » ou « Agenda », permet de suivre les animations de la bibliothèque, alors que 37 % de l'ensemble des sites évalués font apparaître cette rubrique. Enfin, les acquisitions récentes ne sont pas oubliées : elles sont signalées dans 31,5 % des cas (pour une moyenne globale de 27,5 %). Cette prise en compte de l'actualité de la bibliothèque se manifeste également dans le souci, non seulement de maintenir à jour le site, mais également d'indiquer clairement cette mise à jour. Ainsi, 37 % de ces sites indiquent la date de la mise à jour (ce qui correspond à la moyenne globale) ; mais surtout, cette mise à jour semble être faite plus fréquemment. En effet, en moyenne, 61 jours séparent la date à laquelle nous avons consulté les sites de leur date de mise à jour, alors que cette moyenne monte à 83 jours pour l'ensemble des sites évalués.

Le bibliothécaire, cet « absent de marque », semble donc avoir trouvé sa place sur le web. Non seulement il est présent, que ce soit nominativement (comme c'est par exemple le cas sur le site de la bibliothèque de l'Arsenal, qui dépend de l'université de Toulouse 1) ou par type de fonction, mais encore il joue son rôle de médiateur entre l'utilisateur et les documents. En effet, alors qu'en moyenne 33 % des sites que nous avons évalués proposent des aides au lecteur, que ce soit sous forme de guide du lecteur, de fiches

pratiques ou de liens vers d'autres ressources, c'est le cas pour 47 % des sites orientés vers les services en ligne.

3.2. Un espace où l'internaute peut aller à la rencontre de la bibliothèque

3.2.1. Des services migrés

En tant qu'institution physique, la bibliothèque propose des services à ses utilisateurs : elle met des photocopieuses à disposition du public, propose une aide documentaire, met en place une signalétique, permet d'avoir accès à différents supports documentaires. Pendant longtemps, la consultation du catalogue était le seul service qu'elle proposait en ligne. Désormais, les bibliothèques développent en ligne les mêmes types de service qu'elles proposent sur place.

On peut définir cinq types de service qui ont migré de la bibliothèque traditionnelle à son site web :

- Les suggestions d'achat, classiquement transmises via le « cahier de suggestions », peuvent désormais être émises en ligne. C'est un des services le plus souvent proposé, dans 47 % des cas (pour une moyenne globale située à 23,5 %).
- La réservation de documents commence également à s'imposer sur le web, dans 21 % des cas (la moyenne globale est de 12 %).
- Dans les mêmes proportions, on propose également de remplir des formulaires pour bénéficier du prêt entre bibliothèques. Ce service est prévu prochainement sur le site de la bibliothèque de Nice.
- Moins souvent, mais de manière significative, l'internaute peut aussi faire des demandes de recherche documentaire. Sur le site de la Bibliothèque du Film (BiFi) par exemple, les bibliothécaires envoient une réponse immédiate par e-mail pour les questions simples (les questions plus complexes, par contre, sont payantes et font l'objet d'un devis).

- Enfin, seul le site de la bibliothèque de Troyes propose la reproduction de documents ; ce service est cependant prévu sur le site de la bibliothèque de Nice.

Nous pouvons constater que, logiquement, ce sont les services qui affectent le moins le fonctionnement de la bibliothèque qui sont le plus souvent développés : la suggestion d'achat en ligne n'est que le doublon électronique du « cahier de suggestions », le formulaire en ligne pour le PEB renvoie au formulaire sur papier qu'on remplit à la bibliothèque. Par contre, il est évident que trop de demandes de reproduction de documents, et surtout de recherche documentaire, pourraient à terme nécessiter la création d'un service spécifique.

Il faut enfin signaler un autre service qui apparaît fréquemment : c'est l'accès réservé à des bases de documents. Il est tout à fait normal que ces bases soient indiquées sur le site, puisqu'elles font partie des collections de la bibliothèque ; il est tout à fait normal également, pour d'évidentes raisons juridiques, qu'elles ne soient pas consultables en ligne, sauf parfois via un mot de passe. Pourtant, il est regrettable que ces bases ne soient pas plus souvent clairement distinguées des documents consultables : l'internaute ne sait pas exactement ce à quoi il a accès ou non, et plusieurs « clics » se heurtant à une fin de non recevoir peuvent le décourager de poursuivre plus avant sa consultation. Sur le site de la bibliothèque universitaire d'Angers en revanche, il est indiqué distinctement quelles bases de données sont accessibles en ligne et lesquelles sont consultables uniquement à la bibliothèque.

3.2.2. Des services améliorés

Pourtant, le site ne se contente pas d'être le reflet des services proposés à la bibliothèque ; au contraire sa création semble souvent avoir été l'occasion de mener une réflexion à la fois sur les services de la bibliothèque et sur les possibilités nouvelles offertes par Internet.

Tout d'abord, le simple fait d'être en ligne donne une autre ampleur aux services de la bibliothèque : pouvoir accéder à son compte lecteur, faire une réservation ou une suggestion d'achat, de chez soi, sept jours sur sept et

vingt-quatre heures sur vingt-quatre, est déjà une amélioration conséquente. À l'heure où l'amplitude des horaires d'ouverture devient un des critères majeurs de qualité dans les bibliothèques, la création d'un site web peut permettre aux usagers de continuer à profiter à distance de certains services de leur bibliothèque, en fonction de leurs disponibilités. Ainsi les usagers de la médiathèque de Loudun, qui n'est ouverte que quatre jours par semaine, peuvent avoir accès à leur compte lecteur et se tenir au courant de l'actualité de leur bibliothèque à travers son site web. L'exemple des expositions est également significatif : lorsque l'internaute, qu'il soit usager de la bibliothèque ou non, n'a pas pu se rendre à une exposition, il peut en visiter la version virtuelle. Mais il peut également visiter une exposition créée spécialement pour le site : les bibliothèques ont en effet le choix, désormais, de valoriser matériellement ou virtuellement leurs collections et de toucher ainsi un éventail plus large de public.

Le site est aussi l'occasion de mettre à la portée des lecteurs des documents auxquels ils auraient difficilement accès à la bibliothèque même. Ainsi, la numérisation de collections patrimoniales et leur mise en ligne permet de diffuser ces collections sans nuire à leur conservation. On peut ainsi profiter sur le web d'une partie du fonds ancien de la bibliothèque municipale de Blois, à travers un diaporama.

L'offre documentaire peut donc s'élargir grâce à l'utilisation d'Internet ; certains documents, d'ailleurs, n'existent que par le web (c'est le cas des périodiques électroniques). Mais c'est le bouquet de liens qui illustre l'ancrage de la bibliothèque dans la Toile.

3.2.3. Vers une bonne connaissance du public ?
Offrir différents services, cela veut dire savoir à quel type de public on souhaite s'adresser, et ensuite orienter le choix de services en fonction de ce type de public. Dans la bibliothèque réelle, il n'est déjà pas aisé de connaître ses usagers ; sur un site web, c'est encore plus difficile. Pourtant, certaines bibliothèques universitaires ou spécialisées montrent sur leur site qu'elles n'ont pas oublié qu'elles s'adressaient à un public spécifique. Ainsi, les SCD de Lyon 3 et de Nantes offrent en ligne des services personnalisés pour les

thésards, tandis que le site de la BiFi propose des dossiers pédagogiques destinés au personnel de l'Éducation Nationale ainsi que des accès réservés aux professionnels du cinéma. Quant aux bibliothèques municipales, seule la médiathèque de Dole se distingue en proposant des services différenciés pour les enfants.

Le choix des langues dans lesquelles on peut consulter le site révèle également l'intérêt que porte la bibliothèque à ses « lecteurs-internautes ». L'anglais est bien sûr la langue la plus représentée ; cependant certains sites font le choix de ne proposer que certains services dans une langue étrangère. Ainsi, en permettant aux internautes anglophones de visiter leurs expositions virtuelles, la bibliothèque de l'École polytechnique et la bibliothèque municipale de Troyes font en sorte de donner une visibilité particulière à leurs collections. Quant au SCD de l'université de Franche-Comté, il atteste de son inscription dans un espace géographique en proposant également de consulter son site en allemand.

Ainsi, les sites qui offrent des services en ligne tentent parfois de se positionner en fonction d'un public particulier. Mais souvent l'internaute est confondu avec l'utilisateur de la bibliothèque. N'est-ce pas pourtant dénier la dimension mondiale d'Internet, que de considérer que le même type de public fréquente la bibliothèque et son site ?

Pour cette raison sans doute, on peut constater que les sites font un effort particulier pour connaître leur public et entrer en contact avec les internautes. Certains sites permettent ainsi à l'internaute, sur chaque page, de faire des suggestions ou d'envoyer un e-mail au responsable de la page. Le SCD de l'université de Franche-Comté, en proposant dès sa page d'accueil aux internautes de faire des commentaires sur la nouvelle version de son site, illustre cette volonté de rendre le visiteur partie prenante du site.

Ces moyens de contact peuvent permettre à la bibliothèque, via la messagerie électronique ou des enquêtes en ligne, de cerner l'impact de son site et de s'adapter à son public. C'est aussi pour l'internaute le moyen d'interagir avec la bibliothèque.

3.3. Un espace virtuel aux potentialités ciblées

Un effort manifeste a donc été mené pour faire du site web un espace de rencontre dans lequel la bibliothèque et les internautes puissent interagir. Mais en s'orientant essentiellement vers l'offre de services en ligne, les dix-neuf sites étudiés ici font l'impasse sur un certain nombre d'autres options. Choix éditorial assumé ou conséquence de contraintes techniques, cette limitation à l'ampleur du site restreint certaines potentialités.

Premièrement, on peut constater que si le bibliothécaire est désormais présent sur le site en tant que médiateur, il ne l'est pas encore assez. Seuls deux sites offrent une rubrique « Sélections », reflet des « coups de cœurs » présentés à la bibliothèque. Plus encore, aucun rapport d'activité ne fait le point sur le fonctionnement de la bibliothèque et le travail du personnel, alors que le site web semblerait un lieu privilégié pour diffuser à un grand nombre ce type d'informations.

Deuxièmement, ces sites oublient la plupart du temps de mettre en avant les caractéristiques de la bibliothèque en tant qu'institution culturelle ayant des missions spécifiques. Seuls cinq sites présentent les missions de leur bibliothèque, et deux la charte de l'établissement. Certes, ces deux sites sont les seuls sur les 51 sites évalués à présenter leur charte en ligne ; mais cela montre que, dans tous les cas, un effort doit être fait par les bibliothèques pour améliorer leur communication institutionnelle.

Troisièmement, l'offre documentaire reste relativement faible, comme éclipsée par la notion de service : seuls 36 % des sites offrent des documents numérisés ou des périodiques électroniques, moins de 16 % permettent de visiter une exposition virtuelle, 10,5 % possèdent un catalogue enrichi par des métadonnées. On peut regretter qu'au contraire le lien ne soit pas davantage fait entre services et offre documentaire : le site web prendrait pourtant toute sa valeur en jouant sur la complémentarité d'une offre documentaire riche associée à des services idoines. Si certains sites en semblent encore loin, d'autres en revanche offrent, en plus de nombreux services, une présentation de leurs missions, une mise en valeur de leurs collections ainsi qu'un choix consistant de documents. Le site de la BiFi est

ainsi un exemple de l'évolution des sites web de bibliothèque vers une offre complète et cohérente.

4. Approfondissement et diversification des fonctionnalités

Les sites retenus pour la quatrième catégorie pourraient pour certains figurer à bon droit dans l'une ou l'autre des trois premières. Il a semblé pourtant intéressant d'isoler tous les éléments du corpus présentant une valeur ajoutée certaine par rapport aux autres : ceux dont les concepteurs ont choisi de développer plus particulièrement tel ou tel aspect de leur site, ou au contraire de diversifier au maximum l'offre présente, en direction d'un idéal d'exhaustivité. L'on peut constater aisément qu'aucun des sites étudiés n'offre la totalité des éléments présents sur la grille d'évaluation. Mais s'il n'existe pas, à ce titre, de site « complet », il peut être intéressant de voir dans quelle mesure certains aspects de ces sites originaux ou bien fournis peuvent constituer des exemples de ce que contiendrait ce point de fuite idéal, la bibliothèque à distance. Deux aspects de la conception et de la réalisation du site peuvent être plus particulièrement pris en compte :

- une offre documentaire particulièrement riche, qu'elle prenne la forme d'une bibliothèque numérique (stockage local des données) ou d'un bouquet de liens (pointage vers des ressources documentaires externes)
- un accès particulièrement important aux services courants de la bibliothèque (notamment aux procédures liées à la circulation des documents : PEB, réservation, consultation du compte lecteur, etc.).

4.1. Elargir et diversifier l'offre documentaire de la bibliothèque

On peut regrouper sous le terme d'offre documentaire à distance, comprise comme mise à disposition de documents électroniques, à la fois les « bouquets de liens », sélections de liens vers des ressources extérieures au

site étudié, les « bibliothèques numériques », ensembles de documents numérisés et stockés sur le serveur même de la bibliothèque et les expositions numériques, lorsqu'elles existent. Nous allons voir quelles solutions ont été adoptées dans cette perspective par les différents sites étudiés.

4.1.1. Le stockage « local » : la bibliothèque du C.N.A.M. et le C.N.U.M.; la BM de Lisieux

L'on se trouve ici en présence de deux cas un peu particuliers¹⁰. Ils présentent tous deux un choix de documents numérisés consultables en ligne, qui constitue l'essentiel de leur offre.

La page d'accueil du site de la BM de Lisieux informe l'internaute qu'il se trouve sur la « bibliothèque électronique de Lisieux », constituée en entité indépendante de l'établissement institutionnel.

Le « site » de la bibliothèque du Conservatoire National des Arts et Métiers (plus loin C.N.A.M.), quant à lui, n'est qu'une seule et unique page HTML, mais pointant vers une autre section du site du C.N.A.M., le C.N.U.M., un projet de numérisation de certains documents du fonds ancien de la bibliothèque. Les ressources électroniques sont donc « ailleurs » que sur le site de la bibliothèque, leur consultation étant pourtant proposée parmi les choix possibles sur l'unique menu en haut de page¹¹. Dans chacun des deux cas, le site tend à se détacher de l'établissement physique pour s'ériger en entité autonome.

C'est la raison pour laquelle l'information institutionnelle est dans les deux cas réduite à la portion congrue. Sur le site de Lisieux, seuls figurent l'adresse de la bibliothèque, un numéro de téléphone et un contact e-mail. La page unique concernant la bibliothèque sur le site du C.N.A.M. se contente

¹⁰ Le site de la BNUS à Strasbourg aurait pu figurer ici. Mais les problèmes techniques répétés d'accès à leur collection de documents numérisés empêche une analyse comparative avec les autres sites.

¹¹ On peut donc estimer que l'on se trouve en présence de deux sites hébergés sur le même nom de domaine (cnam.fr), ce qui se trouverait confirmé par la différence graphique de présentation, ainsi que le changement d'URL. Mais la présence du C.N.U.M. en très bonne place sur la page de la bibliothèque, et l'évidente complémentarité des deux adresses (les ouvrages proposés à la consultation appartiennent au fonds de la bibliothèque, le tout se trouvant placés sous l'autorité d'une même institution) autorise à regarder le C.N.U.M. comme une sorte de service à distance de la bibliothèque, et partant, une manifestation et une présence sur Internet de la bibliothèque réelle.

de regrouper un petit nombre d'informations, celles que l'on retrouve le plus fréquemment sur les sites étudiés (horaires d'ouverture, inscription...), avec quelques liens vers des ressources en ligne accessibles pour la plupart depuis le local de la bibliothèque seulement. L'essentiel apparaît bien dans la possibilité d'accéder à des fonds numérisés.

L'âge des deux projets diffère sensiblement : courant 1996 pour la bibliothèque municipale de Lisieux, février 2000 pour le C.N.U.M. Ceci influe sur les choix formels du mode de navigation et du format de numérisation. Le site de Lisieux apparaît ainsi comme une collection de pages HTML coordonnées de manière très classique, les documents étant numérisés en texte simple. Le C.N.U.M., quant à lui, fait usage de scripts et les documents sont numérisés en format image GIF, très semblable dans la consultation à un document PDF, mais excluant toute manipulation sur le texte.

Les deux projets se présentent également différemment dans leur politique éditoriale. Le site de Lisieux, bien que ne donnant aucun renseignement sur celle-ci, semble pourtant se présenter, dans son mode de fonctionnement (une sélection mensuelle de deux ou trois textes qui viennent s'ajouter ensuite aux archives du site), comme une sorte de cabinet de curiosités davantage que comme une bibliothèque aux fonds équilibrés et représentatifs. Le site du C.N.A.M., quant à lui, donne des renseignements exhaustifs sur les raisons du choix des documents, et observe une logique par discipline dans la constitution des collections.

Les sites de Lisieux et du C.N.A.M./C.N.U.M. sont relativement emblématiques des atouts et des contraintes liés au choix de la mise en ligne d'une bibliothèque électronique :

- Ce choix permet une indépendance vis-à-vis des ressources externes au site, sujettes du jour au lendemain à modification, disparition, ou changement des modalités d'accès
- La lourdeur du projet pour de petites structures ralentit le processus de numérisation des documents, et la constitution d'un corpus important

- La responsabilité éditoriale inclut une certaine vigilance quant à la question des droits d'auteur. Le site de Lisieux a ainsi été contraint de retirer certaines œuvres, à tort réputées du domaine public, de sa sélection numérique : des textes de Pierre Louÿs ou Ernest Lavisse ont été enlevés
- Les petits sites offrant des documents numérisés accessibles à la consultation tendent à fonctionner quelque peu sur eux-mêmes, tant du point de vue de leur catalogue (qui ne s'ouvre pas sur des documents numérisés et stockés à l'extérieur du site) que de certains choix techniques, notamment celui du format de numérisation. Lisieux et le C.N.U.M. ignorent tous deux le format PDF, qui semble avoir été adopté comme standard dans la plupart des grands projets de numérisation (notamment Gallica) de par les possibilités qu'il offre. Le danger, qui n'en est peut-être pas un du point de vue des concepteurs, est d'avoir un projet vivant en complète autarcie.

4.1.2. La bibliothèque comme portail : Paris-8, SCD Reims, Cujas

Le bouquet de liens est dans le corpus étudié la forme la plus fréquemment rencontrée de l'offre documentaire à distance (32 sites sur les 51 étudiés présentent une telle rubrique). Les problèmes liés à l'acquisition et à l'archivage de liens ayant été très largement développés dans de nombreuses études, l'on peut se contenter de rappeler deux points élémentaires :

- Le bouquet de liens ne présente que peu de problèmes de droits (certains sites très minoritaires refusent que l'on établisse des liens vers les ressources qu'ils proposent). Tous les documents inventoriés demeurent sous la responsabilité de celui qui les a édités.
- Internet étant en constante évolution, le responsable d'un bouquet de liens doit prêter une grande vigilance à la validité de ses pointages. Certains outils logiciels permettent une vérification

rapide et automatisée. Ces trois sites ne connaissent cependant pas de problème particulier à ce titre.

Ces trois sites proposent tous une sélection particulièrement importante de sites, assortie d'une classification détaillée (avec catégories et sous-catégories dans tous les cas ; par support et par grande aire géographique dans le cas de Cujas, thématique dans les deux autres). Le bouquet du site de la BU de Reims peut être considéré, avec environ 800 liens, comme l'un des mieux fournis, même si la répartition de ceux-ci se fait de manière quelque peu déséquilibrée à l'intérieur des différentes disciplines (330 liens en Santé, contre 134 seulement en Lettres et 168 en Droit). Le site de la bibliothèque de Cujas propose une sélection de liens qui est parfois citée en référence par certains autres sites de bibliothèques universitaires. Enfin, le site de la bibliothèque de Paris-8 est de loin le plus fourni et le plus détaillé, particulièrement en ce qui concerne les commentaires.

Il existe déjà un certain nombre de sélections et d'annuaires de liens plus ou moins spécialisés sur la Toile. Ce que l'on pourrait qualifier de « valeur ajoutée » des bouquets de liens établis par des bibliothèques tient à la présence ou non de deux séries d'éléments :

- Les éléments ayant trait à la légitimation de l'information. La bibliothèque, autorité institutionnelle et dans une certaine mesure intellectuelle, en établissant un corpus de liens, apporte sa caution et s'engage sur la qualité des sites référencés. La présence d'un développement, même bref, sur les principes généraux de l'acquisition des liens, en manifestant visiblement cette autorité, contribue à la légitimer¹². De même, la présence de commentaires sous les liens (dans 16 sites sur les 32 possédant un

¹² Si la politique documentaire suivie pour l'acquisition des liens n'apparaît presque jamais dans l'ensemble des sites étudiés, les entretiens menés ont cependant permis d'identifier trois pratiques, ce constat ponctuel ne permettant naturellement aucune généralisation : une même politique pour l'acquisition de liens et de documents ; une politique différente (par exemple suivant un plan de classement et des méthodes de travail n'ayant rien à voir avec le plan de développement des collections) ; ou enfin une acquisition « empirique » des liens (par exemple par un bibliothécaire dans les « creux » laissés par l'accueil au public, cas constaté au cours de l'entretien n°2).

bouquet, et dans les 3 sites considérés ici) permet de comprendre les raisons de leur inclusion.

- Les éléments ayant trait à l'information pédagogique et pratique sur la recherche et l'évaluation de l'information. Ce sont les liens, non plus vers les ressources documentaires elles-mêmes, mais vers l'ensemble des outils permettant d'approfondir une recherche documentaire en fonction des besoins : guides méthodologiques, listes de moteurs de recherche, annuaires, métamoteurs, outils bibliographiques...

Pour ces deux séries d'éléments, le site de Paris-8 est de loin le plus complet. Le référencement de tous les grands outils de recherche plus ou moins spécialisés, des principales bases de données... s'accompagne de commentaires particulièrement développés, avec des explications et des définitions générales sur le fonctionnement d'Internet et la conduite de recherches documentaires.

4.1.3. Une solution originale : le site de la médiathèque de l'Institut Pasteur

Le site de la médiathèque de l'Institut Pasteur ajoute au choix du bouquet de liens et de la bibliothèque électronique une alternative intéressante, en pointant des livres numérisés directement accessibles sur Internet. Les objets désignés sous la rubrique « livres en ligne » (contenant au jour de la consultation 798 références déclarées), sont moins des sites Internet (entités fluctuantes, non pérennes, sujettes à évolution permanente) que des ouvrages au sens traditionnel du terme (entités fermées et non sujettes à modification). Les liens sont classés selon le même plan que les ouvrages de la bibliothèque. Cette stratégie présente le double avantage d'offrir l'équivalent d'une bibliothèque électronique, tout en proposant des ouvrages et travaux récents dont seuls les ayants droits ont pris la responsabilité d'une mise en ligne et en accès libre. Le nombre de « livres » référencés dépasse d'ailleurs de loin celui des deux bibliothèques électroniques étudiées plus haut. Le problème de la pérennité de l'accès reste toutefois posé : plusieurs liens brisés ou incorrects ont été relevés.

4.1.4. Un accès unifié à l'ensemble des ressources : la médiathèque de Taverny

Quelques sites du corpus présentent une base documentaire unifiée incluant également les liens Internet (notamment le site de la médiathèque de Fresnes). Mais le site de la médiathèque de Taverny présente la particularité de coordonner les différentes rubriques du menu d'accueil (sélection des bibliothécaires, presse,...) à autant de requêtes effectuées sur le catalogue de la bibliothèque, lequel présente une très riche sélection de liens. Un index par mots-clefs permet également d'accéder à des sélections prédéfinies mêlant livres, revues, sites Internet, sur des sujets donnés. Dans les listes ainsi obtenues, la distinction entre les différents types de supports se fait par des icônes.

4.1.5. Les expositions de la bibliothèque : pérenniser des manifestations temporaires (Bibliothèque municipale de Lyon)

Au chapitre des ressources documentaires, la présence d'expositions virtuelles a été constatée dans 9 cas sur les 51 étudiés. Il s'agit la plupart du temps de donner accès à certaines richesses du fonds par le biais d'une collection d'images numérisées (ainsi de l'exposition en ligne sur la *Bible de Saint Bernard* sur le site de la bibliothèque municipale de Troyes), ou de donner un complément ou un aperçu sur une exposition en cours (voir les Fêtes de la Bonneterie sur le même site). La bibliothèque municipale de Lyon, toutefois, donne à cette démarche une approche intéressante, en donnant à voir l'intégralité des documents et des textes constituant l'exposition « réelle », constituant ainsi une archive consultable en ligne bien après l'exposition. La logique de cette démarche est particulièrement sensible pour l'exposition de 1998 *The Blind Man, Œuvres récentes de Gabriele Matteo*, où la « visite » en ligne se fait en cliquant sur des photographies des murs des différentes salles. L'exposition virtuelle tente dans ce cas de garder jusqu'à l'accrochage des œuvres, considérée comme choix de l'artiste et donc partie intégrante de son œuvre.

4.2. Diversifier et agrandir l'offre de services

4.2.1. Une évolution en cours

Deux évolutions complémentaires régissent l'histoire rapide des sites Internet des bibliothèques : l'amélioration constante des services existants, et l'ajout de nouveaux services. C'est ainsi qu'un certain nombre de sites à l'existence déjà « ancienne » ont amélioré et élargi leur offre de services de manière significative, en attendant de poursuivre encore davantage leur évolution dans ce sens. Trois sites apparaissent particulièrement bien développés du point de vue de l'éventail de services offerts.

4.2.2. L'offre de services présente et future de trois sites « anciens » : BM de Lyon, Réseau grenoblois, SCD Paris-8

Ces trois sites ont pour particularité d'être déjà relativement anciens, et d'avoir bénéficié des apports de plusieurs versions successives.

Le site du réseau des bibliothèques grenobloises a connu sa première version en avril 1998. Géré par la municipalité, il n'offrait que des informations d'ordre institutionnel. A partir d'avril 1999, la gestion du site passe entre les mains de la bibliothèque, qui y implémente un accès catalogue, et un accès au compte lecteur (consultation seulement). Une troisième version est en préparation, qui devrait offrir la possibilité de réserver les ouvrages à distance, la suggestion d'acquisitions, et un organigramme exhaustif avec contacts individualisés.

Le site de la bibliothèque municipale de Lyon, dont la première version date de 1994, prépare aujourd'hui une quatrième version. Les développements prévus devraient notamment concerner les services en ligne et l'accès à des documents numérisés.

Sur le plan des services offerts, le site de Paris-8 est, ici encore, le plus complet (il est le seul à offrir quatre services à distance sur les six retenus pour l'analyse : accès réservé au compte lecteur et à des ressources documentaires, suggestion d'achat, formulaire de demande de PEB en ligne). Il n'a pas été possible de déterminer la date de mise en ligne de cette version

du site, bien qu'il y ait lieu de supposer que celle-ci date de 1998 (ouverture des nouveaux locaux de la bibliothèque) ou 1999 (date la plus ancienne constatée pour des informations présentes sur le site).

Il est assez facile de dresser une liste des services « minimum », faciles à développer sur des sites Internet en supplément de l'accès au catalogue, pour peu que l'infrastructure informatique de la bibliothèque le permette : accès réservé aux ressources en ligne auxquelles la bibliothèque est abonnée ; accès à une information sur les prêts effectués ; possibilité de réserver un ouvrage ; de déposer une demande de prêt entre bibliothèques ; commande de reproduction ; demande d'information à distance... On peut imaginer et espérer, au regard de l'offre actuellement existante, et des projets de développement cités ci-dessus, que la plupart des sites de bibliothèque offriront dans un futur assez proche un accès à l'ensemble de ces services. On voit par ailleurs que le site du SCD de l'université Paris-8 possède le plus large éventail de ressources et de services que nous ayons rencontré. Or ce site est aussi celui qui possède peut-être la plus forte personnalité éditoriale : les commentaires des sites, des différentes ressources, la présentation des ressources, font sentir la volonté qui, derrière, anime le projet et lui donne sa cohérence.

Pages d'accueil des sites web des bibliothèques

A partir de l'ensemble des bibliothèques que nous avons évaluées précédemment, notre étude s'est étendue à une "lecture" des pages d'accueil de ces mêmes sites. Une grille complémentaire centrée sur la page d'accueil a été établie et appliquée à l'ensemble de l'échantillon évalué.

1. Définition de la page d'accueil

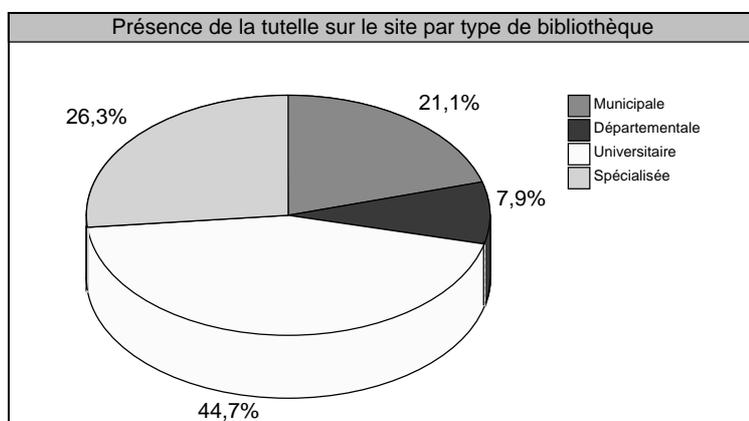
"Premier écran d'un site web qui apparaît lorsqu'un visiteur se connecte. Le plus souvent il présente le sommaire général du site et une barre de navigation facilitant sa consultation transversale", telle est la définition proposée par J.-C. Finidori¹³. Si l'on s'en tient à cette définition au sens strict, 9 sites dans l'échantillon que nous avons étudié ont à la fois sur le premier écran de leur site web un sommaire général et une barre de navigation. On a le plus souvent la présence d'une barre de navigation que l'on retrouve ensuite sur l'ensemble du site (21 sites) ou bien un sommaire présentant le contenu structuré du site (15 sites). On peut noter toutefois que six sites ont un premier écran qui n'a pas les fonctionnalités d'une page d'accueil, faisant office de page d'introduction. Pour quatre d'entre eux la page d'accueil réelle est transférée au deuxième écran. La bibliothèque municipale de Nice a adopté cette forme, puisqu'elle présente en premier écran la reproduction d'une carte postale ancienne représentant la ville.

Reflet du contenu du site et première page portant l'image de l'établissement sur le web, les pages d'accueil des sites des bibliothèques comportent des caractéristiques communes.

¹³ FINIDORI, Jean-Claude. *Lexique Internet*. Paris : Nathan, 1998, p.84.

2. Communication institutionnelle

Nous sommes dans une relation de communication d'image qui a pour objectif d'exprimer l'identité, d'explicitier la mission et d'affirmer le positionnement de l'établissement. Cette communication va jouer sur les représentations que celui-ci souhaite privilégier comme image de lui-même. Dans le cadre de la communication institutionnelle, l'établissement et sa tutelle (universités, collectivités locales) mettent en valeur l'institution avant les services offerts. Ce type de communication passe le plus souvent par le logo et est formalisée par une charte graphique, lorsque celle-ci existe. Dans le cas des pages d'accueil des sites web des bibliothèques, la présence du logo de l'établissement ou de la tutelle est loin d'être systématique. 39,2% d'entre elles comportent le logo de la tutelle et 39,2% le logo de la bibliothèque, 11,8% les deux. Toutefois on peut noter que le poids de la tutelle est plus fort pour les bibliothèques universitaires, comme le montre le graphique ci-dessous :



La prise en compte de la charte graphique de l'établissement semble se réduire à la simple utilisation du logo, ce que nous ont confirmé les responsables de sites lors des entretiens. Le souci de bien identifier l'établissement se concentre sur la présence en clair du nom de la bibliothèque sur la page d'accueil. Dans 84,3 % des cas il est présent de façon explicite. Les seuls cas où l'on peut constater un déficit, des appellations très génériques ont été privilégiées, du type : « bibliothèque

universitaire » (Nancy2), « la bibliothèque » (Ecole des mines de Paris), « Médiathèque » (Cité des Sciences de la Villette). La logique adoptée est celle de la rubrique d'un site. Ceci peut être interprété comme un défaut de conception puisque Internet permet un accès direct aux pages concernant la bibliothèque ou comme une volonté d'intégration complète à l'ensemble du site de la tutelle. Tous ces sites sont d'ailleurs hébergés sur celui de leur tutelle.

3. Prégnance du bâtiment

Un premier constat s'impose, la présence du bâtiment sur les pages d'accueil se retrouve dans environ la moitié des cas. Quatorze sites présentent sur la page d'accueil une ou des photographies du bâtiment (extérieur et/ou intérieur). Onze sites préfèrent suggérer le bâtiment par une communication visuelle centrée sur un détail (Médiathèque des Temps modernes - Taverny), sur un dessin (Bibliothèque municipale de Troyes) préfigurant ou non un projet ou réinterprétant un élément fort de l'architecture (La Sorbonne, la Bibliothèque Sainte Geneviève). Le bâtiment est donc présent sous diverses formes dans 50% des cas. Marielle de Miribel¹⁴ note déjà la mise en avant du bâtiment dans la communication écrite des bibliothèques, en particulier lorsque celui-ci a une certaine valeur architecturale. Cette tendance se confirme également dans la communication web des bibliothèques. Cette seconde bibliothèque mise en place sur le Web, cet « *espace paradoxal* »¹⁵, comme le qualifie Michel Fingerhut, se rattache bien souvent à une présence physique de l'établissement sur l'écran qui pourra même aller jusqu'à une visite virtuelle comme le propose la Bibliothèque municipale de Loudun dès sa page d'accueil. Le site affirme ainsi sa volonté de toucher les usagers réels et potentiels de l'établissement. La dématérialisation de la

¹⁴ **MIRIBEL, Marielle de.** *Contribution à la reconnaissance de la fonction communication en bibliothèque : approche théorique et historique : la communication écrite en direction des lecteurs.* Thèse en sciences de l'information et de la communication. Paris10, 1999.

¹⁵ **FINGERHUT, Michel.** Le site web de la bibliothèque considéré comme un espace. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t.45, n°3, p.78.

bibliothèque donne lieu à un renforcement visuel sur l'établissement physique. La bibliothèque de Lisieux s'affiche dès sa page d'accueil comme une autre bibliothèque, virtuelle : « la bibliothèque électronique de Lisieux ». Concernant les bibliothèques publiques, le discours peut prendre une dimension politique indéniable. Un exemple récent, la page d'accueil du site des Bibliothèques et Médiathèques de Montpellier, est à ce titre significatif. Il stigmatise le discours politique sur la ville associant sur la même image le nouveau bâtiment de la BMVR et le tramway, équipements "phare" des villes ces dernières années.

La communication publique a souvent pour objectif de rendre plus visible les actions de services publics qui se sont traduites, en particulier dans le secteur des bibliothèques, par des équipements. Anne-Marie Bertrand¹⁶ souligne que l'effort de modernisation pour les bibliothèques s'est essentiellement traduit ces vingt dernières années par des constructions. Considérer « *l'équipement comme métaphore de la modernité* »¹⁷, acquiert une nouvelle résonance associé au web. L'accroissement des surfaces que connaissent les bibliothèques universitaires aujourd'hui se traduit sur les sites de ces bibliothèques par la présence des nouveaux bâtiments sur les pages d'accueil (Bibliothèque universitaire de Paris 8). Les objets symboliquement forts pour une bibliothèque, comme le livre ou le document patrimonial, ou représentant une certaine modernité (écrans, disques optiques, souris) sont finalement rares : 3 écrans, 6 livres, et 3 documents patrimoniaux seulement.

4. Fonction fédératrice

Emmanuelle Ashta¹⁸ souligne la fonction fédératrice d'un site web pour une bibliothèque éclatée sur plusieurs lieux. Cette fonction est focalisée sur la page d'accueil bien avant l'accès au catalogue commun, outil premier du

¹⁶ **BERTRAND, Anne-Marie.** *Les villes et leurs bibliothèques : légitimer et décider : 1945-1985.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999.

¹⁷ **BERTRAND, Anne-Marie,** op. cit., p.17

¹⁸ **ASHTA, Emmanuelle.** *Définir la politique éditoriale pour le site web d'une bibliothèque.* Villeurbanne : ENSSIB, 1999.

réseau de bibliothèque. Ainsi les bibliothèques départementales de prêt réaffirment leur place centrale au sein du réseau départemental, puisque dans trois cas sur quatre le mot réseau est présent et en bonne place sur la page d'accueil. Les bibliothèques municipales affichent moins nettement cette notion de réseau, lorsqu'elle est effective, ou de façon plus discrète en employant systématiquement le terme bibliothèque au pluriel : Blois – « les bibliothèques publiques », Grenoble – « bibliothèques », Lyon – « bibliothèques et collections », Montpellier – « bibliothèques et médiathèques de Montpellier ». La multiplicité des lieux et ressources est plutôt mise en avant. Dans le cas des services communs de documentation, la page d'accueil semble œuvrer à la construction de l'entité unique et pallier les difficultés de son identification réelle. Plusieurs sites réaffirment les missions des SCD sur la page d'accueil (Nancy2, Bretagne Sud, BU de Reims). Un exemple presque extrême est celui de Nancy 2, dont le titre de la page d'accueil est : *Qu'est-ce que le SCD*. Au-delà d'une image fédératrice, la page d'accueil est ici le lieu même de définition et d'affirmation du regroupement.

5. Une interface utilisateur normalisée

D.L. King¹⁹ a tenté de dresser en 1998 le modèle de la page d'accueil type de la bibliothèque américaine à travers l'analyse de 120 sites de bibliothèques référencés par l'Association of Research Libraries (ARL). Son analyse est issue de données recueillies à partir de différentes composantes de la page d'accueil, qui sont les suivantes :

- Composition de l'arrière plan
- Informations (type, contenu) en haut de page
- Informations (type, contenu) en bas de page
- Composition (éléments graphiques, textes, liens) de la zone centrale de la page

¹⁹ KING, D L. Library home page design : a comparison of page layout for front-ends to ARL library web sites. *College & research libraries*, 1998, vol. 59, n°5, pp.458-465.

- Longueur de la page
- Nombre de clics de la page d'accueil du site hébergeur à la page d'accueil de la bibliothèque
- Nom de domaine.

L'auteur dégage de grandes caractéristiques, qui lui permettent d'établir une sorte de modèle dominant de la page d'accueil de site web de bibliothèque, privilégiant une interface utilisateur courante qui, lui semble-t-il, facilite l'accès à l'information.

Sans vouloir réaliser une étude aussi complète, nous avons retenu quelques-uns des critères de cette étude pour appréhender au mieux les pages d'accueil de notre corpus. Ces critères ont été les suivants :

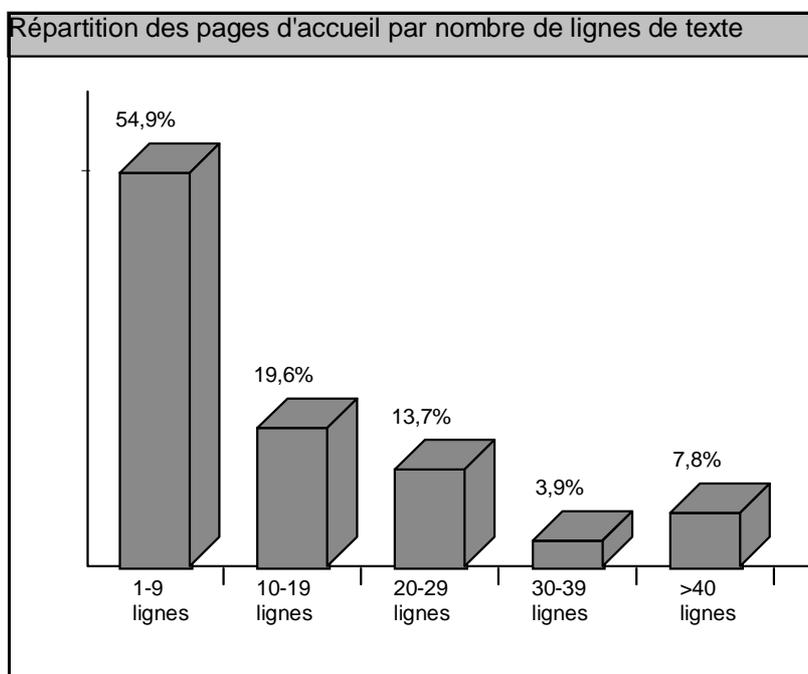
- Importance du texte
- Liens (nombre en dehors de la barre de navigation)
- Longueur de la page (un écran ou plus)
- Informations générales (responsabilité, mise à jour, webmestre, optimisation pour la consultation) - informations le plus souvent situées en bas de page
- Nom de domaine.

Nous n'avons pas retenu l'ensemble des critères de l'étude de King, ne s'attachant qu'aux plus pertinents et les complétant par une évaluation de la récurrence des rubriques présentes sur la barre de navigation ou dans le sommaire. Il semble que les sites web américains aient des pages beaucoup plus structurées avec une répartition de l'information déjà normalisée (zones haut/centre/bas de page). L'étude américaine, déjà ancienne, nous apporte toutefois des éléments comparatifs intéressants.

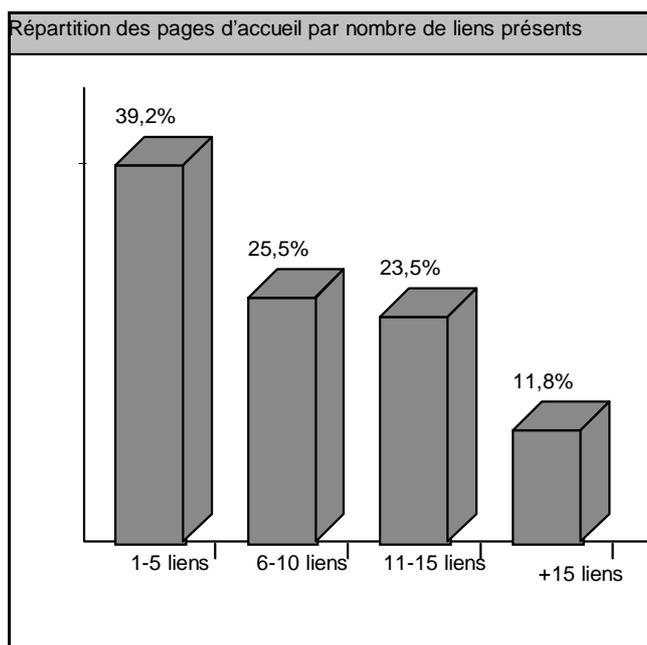
La présence d'un lien vers l'e-mail du webmestre du site est effective dans 35,3% des cas (King-70 %). De même la mention d'une date de mise à jour n'apparaît sur la page d'accueil que dans 27,5 % des cas (King-63%). La mention de copyright est présente dans 9,8 % des cas (King-17,5 %). La responsabilité intellectuelle du site est rarement présente en tant que telle (institution 17,6% ; King-43%). Nous pouvons donc noter dans notre

échantillon un déficit souvent important d'informations engageant la responsabilité de la bibliothèque sur l'information donnée et sa pertinence.

Un constat, le texte a une part réduite sur les pages d'accueil :

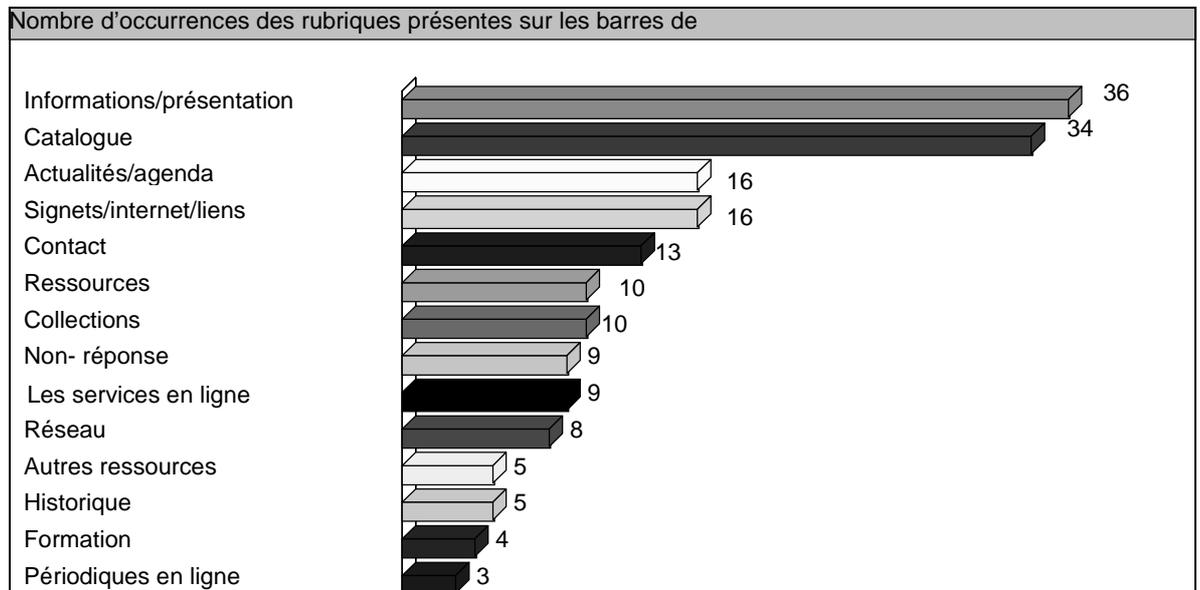


De même le nombre de liens sur la page d'accueil reste majoritairement réduit. Nous sommes loin d'un modèle de portail, que l'on peut trouver aujourd'hui fréquemment sur le web.



En nous attachant aux intitulés des rubriques présents sur les barres de navigation ou dans les sommaires, nous avons pu dégager quelques grands ensembles, désignant un contenu similaire et dont la formulation semble normalisée :

- Informations – Présentation - Accueil
- Catalogue(s)
- Actualités - Agenda - Quoi de neuf
- Signets - ressources Internet - liens
- Contact(s)
- Collections
- Historique
- Services (en ligne ou non)
- Autres ressources
- Ressources électroniques
- Périodiques en ligne
- Formation
- Réseau



L'occurrence de certains d'entre eux peut nous permettre de dégager la barre de navigation type d'un site web de bibliothèque, qui dans 73% des cas est

placée verticalement. Les rubriques « Informations – Présentation » (présence dans 70% des cas) et « Catalogue » (présence dans 66% des cas) auxquelles s'ajouteraient les rubriques « Actualités » et « Liens Internet » (présence dans 30% des cas) constitueraient cette barre type. De telles interfaces apparaissent de façon pratiquement normalisée sur certaines pages d'accueil (format de base), enrichies par d'autres rubriques récurrentes (format moyen) ou spécifiques (format développé):

- Format de base : Bibliothèque municipale de Tours
- Format moyen : Bibliothèque municipale de Rennes, SCD Université de Bourgogne, Bibliothèque municipale de Lyon
- Format développé : Bibliothèque Sainte Geneviève, Bibliothèque du Museum national d'Histoire Naturelle, BPI.

Les intitulés sont dans la majorité des cas préférés aux icônes. Une telle uniformité tend à normaliser la présentation, et contribue sans doute à réduire les apprentissages de repérage et de recherche d'information sur ces sites. On est toutefois loin d'une interface globale, courante sur le web, proposant un champ de requête unique.

Cette logique de présentation va plus loin et tend à proposer un modèle dominant de site de bibliothèque centré sur la communication de l'établissement, la présentation des ressources via le catalogue et l'accès à une sélection de ressources sur le web. Il s'agit bien là de « *la bibliothèque hybride* »²⁰ dont parle Catherine Lupovici.

Les bibliothèques françaises semblent aujourd'hui viser l'efficacité ; les pages d'accueil de leur site tendent à la simplicité et privilégient la rapidité d'accès à l'information par une certaine normalisation. Les différents entretiens que nous avons menés confirment une certaine professionnalisation dans le domaine de la gestion des pages web, laquelle a des répercussions sur la conception des sites.

²⁰ LUPOVICI, Catherine. De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2000, vol. 378, n°5-6, p.295.

Conclusion

Depuis 1996, il semble que les bibliothèques publiques aient dépassé leur timide représentativité sur le web, caractéristique du début de l'ère Internet en France. Dominique Lahary²¹ notait un retard des bibliothèques municipales, qui paraît aujourd'hui dépassé. En effet 75% des bibliothèques municipales de notre échantillon relèvent des deux dernières catégories de notre typologie, dépassant de peu les bibliothèques universitaires (60%). L'offre de services s'est accrue, bien que le catalogue occupe encore une place centrale. S'appuyant bien souvent sur ses collections physiques, la bibliothèque construit une offre ouverte vers les ressources du réseau et s'engage dans la constitution de bibliothèques numériques. L'effort s'est porté sur la qualité, la clarté et la structuration des sites, leur conférant une efficacité d'accès à l'information.

Dans cette période de transition, de bouleversements technologiques et d'interrogations juridiques, notre travail peut être considéré plutôt comme un arrêt sur image à un moment précis de l'histoire des bibliothèques qu'une tentative de préfiguration du site de demain. Bien évidemment le développement de l'offre de services ne peut que s'accroître ainsi que l'importance des collections numériques proposées, préfigurant de véritables sites de services, proches de portails documentaires. Toutefois c'est vers des sites plus « relationnels » que les bibliothèques paraissent s'engager, renforçant le lien avec l'internaute. Mais l'autre grand changement est plutôt à chercher du côté du bibliothécaire. Apanage de quelques professionnels dans les débuts, le site web se déploie dans la bibliothèque. Les entretiens que nous avons menés font apparaître une décentralisation de la gestion des sites à des équipes plus importantes. Cette gestion rentre doucement dans les pratiques professionnelles courantes.

²¹ LAHARY, Dominique, op.cit.

Après les hésitations du professionnel face à la multiplicité des missions, on ne peut que constater un recentrage sur le cœur du métier :

"Les bibliothécaires doivent réellement investir dans ces tâches nouvelles l'art singulier qui est le leur de tracer des chemins balisés et hiérarchisés dans l'univers des connaissances, de constituer et d'organiser des collections de documents et de ménager les médiations indispensables entre ces offres et le public."²²

²² France. Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Rapport pour les années 1998-1999*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999. p.38.

Bibliographie

OUVRAGES

AGOSTINELLI, Serge (dir.). Comment penser la communication des connaissances ? : du CD-ROM à l'Internet. Paris : L'Harmattan, 1999, 421 p.

ABBOTT, Christine, WEBB, Sylvia P. *Performance measurement in library and information services*. [s.l.]: Aslib, The Association for Information Management, 1994, 57 p.

ANDRIEU, Olivier. *Méthodes et outils de recherche sur l'Internet*. Paris : Eyrolles, 1997, 235 p.

BAKER, Sharon L., LANCASTER, Frederick Wilfrid. *The measurement and evaluation of library services*. [s.l.]: Information Resources Press, ©1991, 411 p.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les villes et leurs bibliothèques : légitimer et décider : 1945-1985*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999, 324 p.

FINIDORI, Jean-Claude. *Lexique Internet*. Paris : Nathan, 1998, 159 p.

KOECHLEY, Robert. *Libraries & the Internet*. [s.l.] : Highsmith Press, ©1997, 93 p.

KUPIEC, Anne, (dir.). *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994, 197 p.

LE GUELVOUIT, Arnaud. Comment concevoir un service web : de la théorie à la pratique. Paris : ADBS, 1999, 147 p.

VETTRAINO-SOULARD, Marie-Claude. *Les enjeux culturels d'Internet*. Paris : Hachette éducation, ©1998, 159 p.

ARTICLES

ANDERSON-PEJOVIC, Douchka. Créer un site web - l'expérience d'Energie-Cité. *Documentaliste-Science de l'information*, vol.35, n°2, mars-avril 1998, pp.109-112

- BAZIN, Louise.** Élaboration d'une grille de sélection des sites web : projet collectif du réseau de la santé et des services sociaux de la région de Montréal. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, n° 3, pp.73-76.
- CLAUSEN, Helge.** Evaluation of library web sites : the Danish case. The Electronic Library : the International Journal for the Applications of Technology in Information Environments, vol. 17, n°2, avril 1999, pp.83-87.
- FINGERHUT, Michel.** Le site web de la bibliothèque considéré comme un espace. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t.45, n°3, pp.79-82.
- HUDON, Michèle.** Structuration du savoir et organisation des collections dans les répertoires du Web. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, n°1, pp.57-62.
- KING, D L.** Library home page design : a comparison of page layout for front-ends to ARL library web sites. *College & research libraries*, 1998, vol. 59, n°5, pp. 458-465.
- LAHARY, Dominique.** Les bibliothèques françaises sur Internet : petite typologie. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1997, n°174, pp.122-123.
- LE CROSNIER, Hervé.** L'Internet : l'univers de l'écrit électronique au service de la citoyenneté. *Cahiers de la documentation*, 1998, vol.52, n 3, pp.73-83.
- LUPOVICI, Catherine.** De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2000, vol. 378, n°5-6, pp.286-297.
- MOLLINÉ, Frédérique et al.** Le document électronique au SCD Lyon 3. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n°3, pp.77-79.
- NOEL, Elisabeth.** Sélectionner des sites Internet. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, n°1, pp.96-104.
- SOULÉ, Véronique.** Internet et la bibliothèque. *Revue des livres pour enfants*, n°180, 1998, pp 81-86.

TRAVAUX DE RECHERCHE

ASHTA, Emmanuelle. Définir la politique éditoriale pour le site web d'une bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 1999, 63 f.

BADRA, Lamia. Accès aux OPACs par Internet : [Le]point de vue du professionnel de l'information. Villeurbanne : ENSSIB, Septembre 1996, 80 p.

BELLAMLIK, Ahmed. *Usages des chercheurs sur Internet.* Villeurbanne : ENSSIB, 1996, 90 p.

BONTEMPS, Isabelle. Quelle politique documentaire pour l'acquisition de liens Internet en bibliothèque ? ENSSIB, 1998, 62 f, Annexes (XXXI f.).

BONTEMPS, Isabelle et al. *Le site web du SCD Lyon 3 : bilan et restructuration.* Villeurbanne : ENSSIB, 1998, Pagination multiple.

BOUREL, Sylvie, DUTHEIL DE LA ROCHERE, Anne-Elisabeth, GEYER, Myriam, LENOIR, Juliette. *Proposition pour un site web "jeunes" pour la Bibliothèque municipale de Lyon.* Villeurbanne : ENSSIB, 1998, 130 f.

COCCOLA, Cécile de. Le site web du service commun de la documentation de l'université Jean-Monnet de Saint-Etienne : bilan et restructuration. Villeurbanne : ENSSIB, 1999, 120 f.

GAZAGNES, Jocelyne. L'évaluation dans les bibliothèques publiques, outil de pilotage ou de légitimisation ? : de l'approche technico-économique à une approche socio-politique. Mémoire de DEA en Sciences de l'information et de la communication. ENSSIB, 1993, 109 p.

MIRIBEL, Marielle de. Contribution à la reconnaissance de la fonction communication en bibliothèque : approche théorique et historique : la communication écrite en direction des lecteurs. Thèse en sciences de l'information et de la communication. Paris10, 1999, 2 vol., 816 p.

L'HARIDON, Dominique. Centre régional des lettres et site web : pourquoi, comment, pour quelle information. Villeurbanne : ENSSIB, 1999, 70 - XXXV f.

ROUMIEUX, Olivier. *L'impact d'Internet sur la profession de bibliothécaire.* [s.l.] : [s. n.], 1996, non paginé.

SAMAIN, Thierry. *L'accès aux catalogues des bibliothèques par Internet.*
Villeurbanne : ENSSIB, 1996, 62 p.

RAPPORTS

Association des professionnels de l'information et de la documentation (France). *Guide pratique pour l'évaluation de la qualité des activités documentaires.* ADBS Éditions, Juin 1995, 20 p.

France. Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Rapport pour les années 1996-1997.* Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999. 77 p.

France. Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Rapport pour les années 1998-1999.* Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999. 120 p.

France. Sous-direction des technologies éducatives et des technologies de l'information et de l'éducation. *Etude des sites web des Universités.* [s. n.], 1999, [17] f.

VAN DOOREN, Bruno. (Page consultée le 20/01/01). Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies : bilan d'une évaluation des sites web des services communs de documentation. 1999. Adresse URL : <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/webSCD.htm>

RESSOURCES INTERNET

- Grilles d'évaluation

BIBEAU, Robert. (Page consultée le 15/01/01). *Grille d'évaluation d'un site web.*

Adresse URL : <http://www.media-awareness.ca/fre/prof/branche/grilleeval/evaluweb.htm>

CRDP Bordeaux. *Evaluation d'un site web.* (Page consultée le 29/05/01).

Adresse URL : http://crdp.ac-bordeaux.fr/documentalistes/techniques_documentaires/evaluationdesitesweb.htm

INSA de Lyon. Evaluation de l'information présente sur Internet. (Page consultée le 16/01/01).

Adresse URL : <http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html>

Régie régionale de la Santé et des Services sociaux (Montréal-Centre).

(Page consultée le 16/01/01). *Grille d'analyse de sites web.*

Adresse URL : <http://www.rrsss06.gouv.qc.ca/commpub/publications/grille.html>

- Listes de sites de bibliothèque

Association des bibliothécaires français. Liens vers de sites web et ressources en ligne.

Adresse URL : <http://www.abf.asso.fr/liens/>

Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques. *Catalogues des bibliothèques francophones.*

Adresse URL : http://www.enssib.fr/bibliotheque/cadre_francophones.html

France. Ministère de la Culture. *L'Internet culturel. Bibliothèques.*

Adresse URL : <http://www.portail.culture.fr/sdx/pic/culture/int/index.htm>

France. Ministère de l'Éducation nationale. Pages des bibliothèques universitaires sur Internet.

Adresse URL : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/>

Sitebib. Sites web des bibliothèques françaises.

Adresse URL : http://www.abf.asso.fr/sitebib/f_bibsit.htm

- Autres ressources

BASSET, Hervé. Bibliographie sur l'évolution des sites web d'information sur Internet, sur l'ergonomie, Angers : Centre de Documentation du Pôle Scientifique, 2001.

Adresse URL : http://www.uco.fr/services/biblio/cdps/biblio_memoire.html

France. Ministère de l'Éducation nationale. (Page consultée le 13/02/01).

Bilan d'une évaluation des sites web des services communs de la documentation.

Adresse URL : <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/webSCD.htm>

JOLY, Monique et MERMET, Jean-Michel. (Page consultée le 16/01/01).

Évaluation de l'information présente sur Internet.

Adresse URL : <http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html>

Annexes

Table des annexes

<u>A.</u> GRILLES D'ÉVALUATION	II
A-1. Grille principale d'évaluation	III
A-2. Grille d'analyse des pages d'accueil	XIII
<u>B.</u> LISTE DES BIBLIOTHÈQUES ÉVALUÉES	XV
<u>C.</u> RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	XXI
C-1 Numéros d'observation sous Sphinx	XXII
C-2 Résultats bruts	XXIV
C-3. Quelques recoupements	XXX
<u>D.</u> GRILLE D'ENTRETIEN	XLVI
<u>E.</u> RAPPORT DES ENTRETIENS.....	XLIX

Annexe A - Grilles d'évaluation

On trouvera ci-dessous les deux grilles élaborées : la grille principale, utilisée sur l'ensemble des sites, et la grille spécialement utilisée pour l'analyse des pages d'accueil.

A-1. Grille principale d'évaluation

Date de consultation :

Navigateur et version utilisés :

Nom de la bibliothèque :

Nom du site (tel qu'apparaissant sur la page d'accueil principale)

Adresse URL :

Contact e-mail du webmestre (si mentionné) :

1.1. Ergonomie

1.1. Accessibilité

Référencement du site : *La recherche porte sur bibliothèque ET*

[Nom de la ville ou de l'institution de tutelle]. *Ex :*

" *Bibliothèque Dinan* " (Google) ; " *Bibliothèque +Dinan* " (Lycos).

	Le site apparaît en bonne place (5 premiers résultats)	Le site apparaît, mais à une place plus éloignée	Le site n'apparaît pas
Altavista www.altavista.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Euroseek www.euroseek.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excite www.excite.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Francité www.francite.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google www.google.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokace www.lokace.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lycos www.lycos.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nomade www.nomade.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voilà www.voilà.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yahoo ! France www.yahoo.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le site a-t-il son nom de domaine propre ? Oui Non
S'il n'y a pas de nom de domaine propre : l'adresse est-elle intuitive (elle permet une mémorisation facile, elle possède une logique propre) ? Oui Non
Les conditions optimales de consultation sont-elles précisées (Navigateur supporté, résolution d'affichage requise, etc.) ?
 Oui Non
Existe-t-il une version texte du site ? Oui Non
Existe-t-il une version sans cadre du site ? Oui Non

1.2. Facilité de navigation

Site important, arborescence complexe (plus de deux sous-niveaux) Oui Non

1.2.1 La page d'accueil

Elle tient sur un écran (il n'est pas besoin de faire appel à l'ascenseur pour découvrir l'ensemble des liens qui y sont proposés) Oui Non

Elle permet l'accès à la plupart des sous-niveaux de l'arborescence Oui Non

1.2.2 L'ensemble du site

Il y a un plan du site Oui Non

- Il est accessible de toutes les pages Oui
 Non

- La navigation est possible à partir du plan Oui
 Non

Une barre de navigation s'affiche sur toutes les pages Oui
 Non

Il y a un moteur de recherche interne Oui Non

Il y a un retour haut de page sur les pages longues
 Oui Non

1.3. Lisibilité

La présentation des pages est cohérente et uniforme Oui
 Non

Le graphisme des boutons est cohérent Oui Non Les liens sont exclusivement textuels

Les boutons comportent un libellé directement visible

- Oui, judicieusement choisi
- Oui, mais pas très explicite
- Non

Les symboles sont facilement compréhensibles Oui Non

1.3.2 Les liens

Les liens se détachent bien du reste du contenu du site Oui

Non

Si le lien pointe vers un site externe, l'utilisateur est informé qu'il va sortir du site.

- Oui, toujours
- Non, pas toujours
- Jamais
- Il n'y a pas de liens

externes

Le site permet le signalement (par changement de couleur) des liens déjà visités.

Oui Non

1.3.3 Lisibilité du texte

Le texte est :

- Très lisible
- Moyennement lisible
- Pas très lisible

Si le texte manque de lisibilité, indiquer les raisons :

- Problème de taille
- Mauvais rapport de couleur texte / fond

1.2. Les services

2.1. Informations générales sur l'établissement

La date de dernière mise à jour est-elle précisée ?

- Oui *Préciser la date :.....*
- Non

Indiquer la présence des éléments de la liste suivante

Tutelle (logo, lien vers le site, rattaché au site, ...)

- Adresse, téléphone, contact e-mail
 - Horaires d'ouverture (centrale, annexes, partenaires, tournées bibliobus, ...)
 - Informations sur l'accès et plan d'accès
 - Modalités d'inscription
 - Règlement
 - Historique
 - Annuaire interne, possibilité d'identifier les différents interlocuteurs
 - Présentation des collections
 - Publications, boutique
- Commentaires éventuels sur ces éléments :.....
-
-
-
-
-
-

2.2. Activités et politiques de l'établissement

Indiquer la présence des éléments de la liste suivante

- Rapport d'activité
- Charte de la bibliothèque
- Organigramme
- Missions

Commentaires éventuels sur ces

éléments :.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3. Informations spécifiques

Indiquer la présence des éléments de la liste suivante

- Calendrier et présentation des animations
- Section mise à jour ?
- Section

Dernières acquisitions Section mise à jour ?

Sélections, "coups de cœur", " zoom "... Section mise à jour ?

Commentaires éventuels sur ces éléments :.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2.4. Usagers ciblés

2.4.1. Y a-t-il plusieurs langues proposées ?

Oui Non

Indiquer les langues présentes, en plus du français, sur le site :

Anglais Tout le site Sur une partie du site Proposé, mais non fonctionnel

Espagnol Tout le site Sur une partie du site Proposé, mais non fonctionnel

Italien Tout le site Sur une partie du site Proposé, mais non fonctionnel

Allemand Tout le site Sur une partie du site Proposé, mais non fonctionnel

Une langue régionale :.....

Tout le site Sur une partie du site Proposé, mais non fonctionnel

Autres (préciser).....

2.4.2. Service différencié en direction d'un public particulier (enfants, étudiants 1er cycle, thésards,...)

Enfants

Etudiants

- Malvoyants
- Autres (précisez)

2.5. Services à l'utilisateur (accès réservé ou non)

Indiquer la présence des éléments de la liste suivante

- Présence d'un accès réservé aux ressources documentaires (bases de données en lignes, ...)
- Présence d'un accès réservé à la gestion du compte-lecteur
- Suggestions d'achat
- PEB
- Demande de reproductions
- Autres (précisez).....

Commentaires éventuels sur ces

éléments :.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1 . 3 . Ressources

3.1. Catalogue en ligne

A-t-on accès au catalogue depuis le site ?

- Oui
- Non (passer à 3.2)

Comment se fait l'interrogation ?:

- Interface html
- Telnet (passer à 3.2)

Cocher les cases appropriées :

- Plusieurs modes de recherche
- Présence de la fonction "historique"
- Présence de la fonction "panier".
- Catalogue enrichi par des métadonnées.
- Présence d'une passerelle Z 39-50 vers d'autres catalogues.
- Liens vers d'autres catalogues

Commentaires éventuels sur cet

élément :.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.2. Bibliothèque électronique Oui Non

3.2.1. Nature des documents proposés :

Collections patrimoniales (livres anciens, manuscrits, ...)

Périodiques électroniques

Travaux de recherche

Bases de données

Autres

(précisez).....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2.2. Format des documents proposés :

Texte :

HTML

Texte brut

Format PDF (Acrobat Reader) Possibilité de

télécharger Acrobat / Lien vers Adobe

Images

La navigation est facilitée par des imageries

Simple liste texte

Autre.....

- Documents sonores
 - RealAudio (lecture directe en ligne, format .ra) Possibilité de télécharger RealPlayer / Lien vers RealNetworks ?
 - Mp3 (compressé) Possibilité de télécharger un " lecteur "
 - Wave (non compressé, .wav)

Commentaires éventuels sur cet

élément :.....

3.3. Exposition virtuelle

Nom de l'exposition

n°1 :.....

- Création pour le site Dérivée d'une exposition existante
- Commentaire ou développement détaillé
- Possibilité d'agrandir les images

Commentaires éventuels :.....

.....

Nom de l'exposition

n°2 :

Création pour le site Dérivée d'une exposition existante

Commentaire ou développement détaillé

Possibilité d'agrandir les images

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom de l'exposition

n°3 :

Création pour le site Dérivée d'une exposition existante

Commentaire ou développement détaillé

Possibilité d'agrandir les images

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.4. Information sur l'information

3.4.1. Formation à la recherche documentaire

Guide du lecteur

- Fiches pratiques
- Grille d'évaluation
- Autres (précisez)

3.4.2. Bouquet de liens

Présence d'un bouquet de liens : Oui Non

Le nombre de liens est-il précisé ? Oui Non

Combien ?.....

Quel nom est donné à cette rubrique sur ce site ?

Qualité de la mise à jour (*Tester 20 liens aléatoirement*)

- Tous les liens sont valides
- Entre 17 et 19 liens valides
- Moins de 17 liens valides

Les liens sont-ils classés ? Oui Non

Précisez le type de classement adopté

- Dewey, CDU...
- Autre, thématique
- Autre, préciser.....

Les liens sont-ils bien identifiés comme liens ? Oui

Non

Y a-t-il un commentaire (2 lignes ou plus) ? Oui

Non

Y a-t-il une information sur la politique documentaire électronique de la bibliothèque, en particulier concernant la sélection des liens ? Oui Non

Trouve-t-on des liens vers des sites personnels et / ou des sites de commerce électronique ?

Oui

Non

A-2. Grille d'analyse des pages d'accueil

1. N° d'observation Sphinx :
2. Type de bibliothèque :
3. Information/optimisation : Oui Non
4. Informations pieds de page, responsabilité :
 - Individu Webmestre actif
 - Institution Copyright
 - Webmestre Date de mise à jour
5. Barre de navigation présente Oui Non
6. Position de la barre de navigation Verticale Horizontale
7. Sommaire Oui Non
8. Intitulés des rubriques
 - Informations, présentation, bienvenue...
 - Catalogue
 - Historique
 - Actualités, agenda culturel
 - Signets, ressources Internet
 - Ressources électroniques
 - Périodiques en ligne
 - Contact
 - Services en ligne
 - Formation
 - Autres ressources
 - Réseau
 - Collections
9. Identification/Nom de la bibliothèque présent Oui Non
10. Présence du logo de la bibliothèque Oui Non
11. Présence du logo de la tutelle Oui Non
12. Partie centrale : nombre de lignes de texte
 - 1 à 9
 - 10 à 19

- 20 à 29
- 30 à 39
- 40 et plus

13. Nombre de liens en-dehors de la barre de navigation

- 1 à 5
- 6 à 10
- 11 à 15
- 16 et plus

*Annexe B - Liste des bibliothèques
évaluées*

Les bibliothèques sont classées par type institutionnel, puis par ordre alphabétique. Le numéro d'observation sous Sphinx est entre crochets.

B 1. Bibliothèques municipales

- ◆ [2] Bibliothèque municipale de Blois, site consulté le 18/04/2001
http://www.ville-blois.fr/bibliotheques-blois/accueil/sources/frm_accueil.asp?Site=Internet
- ◆ [44] Bibliothèque municipale de Dole, site consulté le 20/04/2001
<http://www.dole.org/SiteDole/MEDIATHEQUE/default.htm>
- ◆ [16] Bibliothèque municipale de Fresnes, site consulté le 07/04/2001
<http://www.mairie-fresnes.fr/bibliotheque/accueil.asp>
- ◆ [47] Bibliothèques municipales de Grenoble, site consulté le 23/04/2001
<http://www.bm-grenoble.fr/>
- ◆ [48] Bibliothèque municipale de Lisieux, site consulté le 21/04/2001
<http://www.bmlisieux.com/>
- ◆ [43] Bibliothèque municipale de Loudun, site consulté le 20/04/2001
<http://www.mediatheque.ville-loudun.fr/>
- ◆ [22] Bibliothèque municipale de Lyon, site consulté le 26/04/2001
<http://www.bm-lyon.fr/>
- ◆ [31] Bibliothèques et médiathèques de Montpellier, site consulté le 04/05/2001
<http://www.ville-montpellier.fr/fr/clr/0707-mediatheque-fr.htm>
- ◆ [30] Médiathèque de Nantes, site consulté le 30/05/2001
<http://www.mairie-nantes.fr/CULTURE/TTmediatheque.htm>
- ◆ [19] Bibliothèques municipales de Nice, site consulté le 26/04/2001
<http://www.bmvr-nice.com.fr/>
- ◆ [27] Bibliothèque municipale de Questembert, site consulté le 07/05/2001
<http://perso.wanadoo.fr/bmq/>
- ◆ [3] Bibliothèque municipale de Rennes, site consulté le 26/04/2001
<http://www.bm-rennes.fr/>

◆ [18] Médiathèque Les Temps modernes (Taverny), site consulté le 03/05/2001

<http://www.les-temps-modernes.org/>

◆ [15] Bibliothèque municipale de Tours, site consulté le 08/04/2001

<http://www.bm-tours.fr/>

◆ [11] Bibliothèque municipale de Troyes, site consulté le 07/04/2001

<http://www.bm-troyes.fr/>

B 2. Bibliothèques départementales de prêt

◆ [41] Bibliothèque Bernheim (Nouvelle-Calédonie), site consulté le 27/04/2001

<http://www.bernheim.nc/>

◆ [6] BDP des Landes, site consulté le 30/05/2001

<http://perso.wanadoo.fr/bdp.40/>

◆ [46] BDP de la Saône-et-Loire, site consulté le 23/04/2001

<http://www.bdp71.icor.fr/>

◆ [12] BDP de la Vienne, site consulté le 07/04/2001

<http://www.bdv.cg86.fr/>

B 3. Bibliothèques spécialisées

◆ [29] Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie, site consulté le 24/04/2001

http://www.cite-sciences.fr/francais/ala_cite/mediatek/global_fs.htm

◆ [32] Bibliothèque du Conservatoire National des Arts et Métiers, site consulté le 02/05/2001

<http://www.cnam.fr/bibliotheque/>

◆ [40] Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine, site consulté le 30/04/2001

<http://www.u-paris10.fr/bdic/>

◆ [50] Bibliothèque de l'Ecole des Mines (Paris), site consulté le 25/04/2001.

www.ensmp.fr

◆ [4] Bibliothèque de l'Ecole Polytechnique, site consulté le 24/04/2001

<http://www.bibliotheque.polytechnique.fr/>

◆ [33] Bibliothèque du Film (BiFi) , site consulté le 02/05/2001

<http://www.bifi.fr/>

◆ [49] Bibliothèque de l'IEP de Lyon, site consulté le 25/04/2001

iep.univ-lyon2.fr/documentation/documentation.html

◆ [51] Médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur, site consulté le 25/04/2001

<http://www.pasteur.fr/infosci/biblio/>

◆ [26] Bibliothèque Mazarine, site consulté le 03/05/2001

<http://www.bibliotheque-mazarine.fr>

◆ [5] Bibliothèque du Museum national d'histoire naturelle, site consulté le 20/04/2001

<http://www.mnhn.fr/mnhn/bcm/index.html>

◆ [37] Bibliothèque Publique d'Information, site consulté le 08/05/2001

<http://www.bpi.fr/>

◆ [42] Bibliothèque Sainte Geneviève, site consulté le 27/04/2001

<http://panoramix.univ-paris1.fr/bsg/>

B 4. Bibliothèques universitaires

◆ [45] Bibliothèque universitaire d'Angers, site consulté le 23/04/2001

<http://buweb.univ-angers.fr/>

◆ [28] SCD de l'Université de Bretagne Sud, site consulté le 30/04/2001

<http://www.univ-ubs.fr/ubs/index0.html>

◆ [9] SCD de l'Université de Bordeaux 1, site consulté le 30/04/2001

<http://doc.bx1.u-bordeaux.fr/>

◆ [8] SCD de l'Université de Bourgogne, site consulté le 30/04/2001

<http://zenon.u-bourgogne.fr/accueil.htm>

◆ [20] Bibliothèque inter-universitaire de Cujas, site consulté le 30/04/2001

<http://www-cujas.univ-paris1.fr/>

◆ [1] SCD de l'Université de Franche-Comté, site consulté le 24/04/2001

<http://granvelle.univ-fcomte.fr/b-u/>

◆ [34] Bibliothèque universitaire de Lille 1, site consulté le 30/04/2001

<http://www.univ-lille1.fr/bustl/>

◆ [38] Médiathèque de l'Institut d'Informatique et Mathématiques Appliquées de Grenoble, site consulté le 05/05/2001

<http://www-mediathèque.imag.fr/Mediathèque.IMAG/>

◆ [14] SCD de l'Université Lyon 3, site consulté le 08/04/2001

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

◆ [7] Bibliothèque universitaire Lyon 1 Rockefeller (Lyon Santé) , site consulté le 30/04/2001

<http://buweb.univ-lyon1.fr/Websa1.htm>

◆ [36] SCD de l'Université de Metz, site consulté le 20/04/2001

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

◆ [35] SCD Nancy 2, site consulté le 30/04/2001

<http://www.univ-nancy2.fr/webbib/>

◆ [30] Bibliothèque universitaire de Nantes, site consulté le 08/05/2001

<http://www.bu.univ-nantes.fr/>

◆ [13] Bibliothèque universitaire de la Nouvelle-Calédonie, site consulté le 02/05/2001

<http://www.univ-nc.nc/BU/>

◆ [10] Bibliothèque de l'Université Paris 8, site consulté le 11/04/2001

<http://www-bu.univ-paris8.fr/Pub/index.html>

◆ [23] Bibliothèque universitaire de Reims, site consulté le 30/04/2001

<http://www.univ-reims.fr/URCA/BU/>

◆ [17] SCD Rennes 2, site consulté le 08/04/2001

<http://www.uhb.fr/scd/index.htm>

◆ [21] Bibliothèque inter-universitaire de la Sorbonne, site consulté le 03/05/2001

<http://www.sorbonne.fr/Serveur%20WEB/%3DEtab.html>

◆ [24] Bibliothèque Nationale Universitaire de Strasbourg, site consulté le 30/04/2001

<http://www-bnus.u-strasbg.fr/>

◆ [25] SCD Toulouse, site consulté le 02/05/2001

<http://www.biu-toulouse.fr/uss/index.htm>

Annexe C - Résultats de l'enquête

C-1 Numéros d'observation sous Sphinx

N° d'observation	Nom de la bibliothèque
1	SCD de l' Université de Franche-Comté
2	Bibliothèque municipale de Blois
3	Bibliothèque municipale de Rennes
4	Bibliothèque de l'Ecole Polytechnique
5	Bibliothèque du Museum d'histoire naturelle de Paris
6	Médiathèque départementale de Landes
7	Bibliothèque universitaire Lyon santé Rockefeller
8	SCD de l'Université de Bourgogne
9	SCD de Bordeaux 1
10	SCD Paris 8
11	Bibliothèque municipale de Troyes
12	Bibliothèque départementale de la Vienne
13	Bibliothèque de l'université de Nouvelle-Calédonie.
14	SCD Lyon-III
15	Bibliothèque municipale de Tours
16	Bibliothèque municipale de Fresnes
17	SCD Rennes-2
18	Médiathèque -Les temps modernes- de Taverny
19	Bibliothèque municipale de Nice
20	Bibliothèque inter-universitaire de Cujas
21	Bibliothèque de la Sorbonne
22	Bibliothèque municipale de Lyon
23	Bibliothèque universitaire de Reims
24	Bibliothèque Nationale et Universitaire de .Strasbourg.
25	Bibliothèque universitaire de l'Arsenal - Toulouse 1
26	Bibliothèque Mazarine
27	Bibliothèque municipale de Questembert
28	Service Commun de Documentation de l'Université de Bretagne Sud
29	Médiathèque de la Cité des Sciences de la Villette
30	Bibliothèque municipale de Nantes
31	Bibliothèque municipale centrale de Montpellier
32	Bibliothèque du Conservatoire National des Arts et .Métiers.
33	Bibliothèque du Film
34	Bibliothèque de l'Université des Sciences et Technologies de Lille
35	SCD Nancy 2
36	SCD de l'université de Metz
37	Bibliothèque Publique d'Information
38	Médiathèque de l'Institut d'Informatique et Mathématiques appliquées de Grenoble.
39	SCD de l'Université de Nantes
40	Bibliothèque de Documentation Internationale Contemporaine
41	BDP de Nouvelle Calédonie - Bibliothèque Bernheim
42	Bibliothèque Sainte Geneviève
43	Médiathèque de Loudun
44	Médiathèque de Dole
45	Bibliothèque universitaire d'Angers
46	BDP de Saône-et-Loire
47	Bibliothèques de Grenoble
48	Bibliothèque de Lisieux
49	Bibliothèque de l'IEP de Lyon

N°	d'observation	Nom de la bibliothèque
50		Bibliothèque de l'École des Mines de Paris
51		Médiathèque de l'Institut Pasteur

C-2 Résultats bruts

Afin d'avoir une vision d'ensemble des sites que nous avons évalués, nous avons repris une partie des données de la grille d'évaluation pour les faire apparaître dans un tableau. Les sites sont identifiés par le numéro d'observation que leur a attribué le logiciel Sphinx lors de la saisie des données (voir tableau récapitulatif ci-dessus). Ils sont regroupés suivant la typologie que nous avons établie.

Légende :

Chaque case grisée indique que la caractéristique indiquée en ordonnée est bien présente sur le site indiqué en abscisse.

La barre de navigation est indiquée comme présente lorsqu'elle apparaissait sur toutes les pages du site.

La mise à jour est indiquée comme présente lorsqu'elle apparaissait sur la page d'accueil du site.

Lorsqu'un site proposait plusieurs expositions virtuelles, le nombre est indiqué sur la case grisée.

Lorsque le nombre de liens du bouquet était indiqué, il est reproduit sur la case grisée ; lorsque ce nombre n'était pas précisé mais que nous avons pu le comptabiliser, il est indiqué sur une case non grisée.

Résultats de la première catégorie

	6	21	27	28	30	46
Webmestre						
Conditions optimales précisées						
Version texte						
Plan du site						
Barre de navigation						
Moteur de recherche						
Mise à jour						
Présence de la tutelle						
Adresse						
Horaires						
Accès						
Modalités d'inscription						
Histoire						
Règlement						
Annuaire						
Collection						
Publications						
Rapport d'activité						
Charte						
Organigramme						
Missions						
Calendrier						
Acquisitions récentes						
Sélections, « coups de cœur »						
Langues						
Public spécifique						
Accès réservé à des bases de données						
Accès au compte lecteur						
Suggestions d'achat						
PEB						
Demande de reproduction						
Réservation d'ouvrages						
Catalogue		minitel				
Plusieurs modes de recherche						
Panier						
Historique						
Liens vers autres catalogues						
Métadonnées						
Bibliothèque électronique						
Périodiques électroniques						
Bases de données						
Collections patrimoniales						
Travaux de recherche						
Exposition virtuelle						
Création pour le site						
Guide du lecteur						

	6	21	27	28	30	46
Fiches pratiques						
Liens vers autres ressources						
Bouquet de liens						
Nombre de signets						
Mise à jour des liens						2
Bouquet commenté						

Résultats de la seconde catégorie

	3	7	8	12	13	26	29	34	35	37	38	40	41	42	49	50
Webmestre																
Conditions optimales précisées																
Version texte																
Plan du site																
Barre de navigation																
Moteur de recherche																
Mise à jour																
Présence de la tutelle																
Adresse																
Horaires																
Accès																
Modalités d'inscription																
Histoire																
Règlement																
Annuaire																
Collection																
Publications																
Rapport d'activité																
Charte																
Organigramme																
Missions																
Calendrier																
Acquisitions récentes																
Sélections, « coups de cœur »																
Langues																
Public spécifique																
Accès réservé à des bases de données																
Accès au compte lecteur																
Suggestions d'achat																
PEB																
Demande de reproduction																
Réservation d'ouvrages																
Catalogue							telnet									
Plusieurs modes de recherche																
Panier																
Historique																
Liens vers autres catalogues																
Métadonnées																
Bibliothèque électronique																
Périodiques électroniques																
Bases de données																
Collections patrimoniales																

	3	7	8	12	13	26	29	34	35	37	38	40	41	42	49	50
Travaux de recherche																
Exposition virtuelle																
Création pour le site																
Guide du lecteur																
Fiches pratiques																
Liens vers autres ressources																
Bouquet de liens																
Nombre de signets	400					65										
Mise à jour des liens	2	2	2			2				1	1	3		2	2	
Bouquet commenté																

Résultats de la troisième catégorie

	1	2	4	5	9	11	14	15	16	17	19	25	31	33	36	39	43	44	45
Webmestre																			
Conditions optimales précisées																			
Version texte																			
Plan du site																			
Barre de navigation																			
Moteur de recherche																			
Mise à jour																			
Présence de la tutelle																			
Adresse																			
Horaires																			
Accès																			
Modalités d'inscription																			
Histoire																			
Règlement																			
Annuaire																			
Collection																			
Publications																			
Rapport d'activité																			
Charte																			
Organigramme																			
Missions																			
Calendrier																			
Acquisitions récentes																			
Sélections, « coups de cœur »																			
Langues																			
Public spécifique																			
Accès réservé à des bases de données																			
Accès au compte lecteur																			
Suggestions d'achat																			
PEB																			
Demande de reproduction																			
Réservation d'ouvrages																			
Catalogue																			
Plusieurs modes de recherche										telnet				telnet					
Panier																			
Historique																			

	1	2	4	5	9	11	14	15	16	17	19	25	31	33	36	39	43	44	45	
Liens vers autres catalogues																				
Métadonnées																				
Bibliothèque électronique																				
Périodiques électroniques																				
Bases de données																				
Collections patrimoniales																				
Travaux de recherche																				
Exposition virtuelle			2			3														
Création pour le site																				
Guide du lecteur																				
Fiches pratiques																				
Liens vers autres ressources																				
Bouquet de liens																				
Nombre de signets									529											
Mise à jour des liens	1	2		2			1		1	2		2		2	1	1	2			2
Bouquet commenté																				

Résultats de la quatrième catégorie

	10	18	20	22	23	24	32	47	48	51
Webmestre										
Conditions optimales précisées										
Version texte										
Plan du site										
Barre de navigation										
Moteur de recherche										
Mise à jour										
Présence de la tutelle										
Adresse										
Horaires										
Accès										
Modalités d'inscription										
Histoire										
Règlement										
Annuaire										
Collection										
Publications										
Rapport d'activité										
Charte										
Organigramme										
Missions										
Calendrier										
Acquisitions récentes										
Sélections, « coups de cœur »										
Langues										
Public spécifique										
Accès réservé à des bases de données										
Accès au compte lecteur										
Suggestions d'achat										

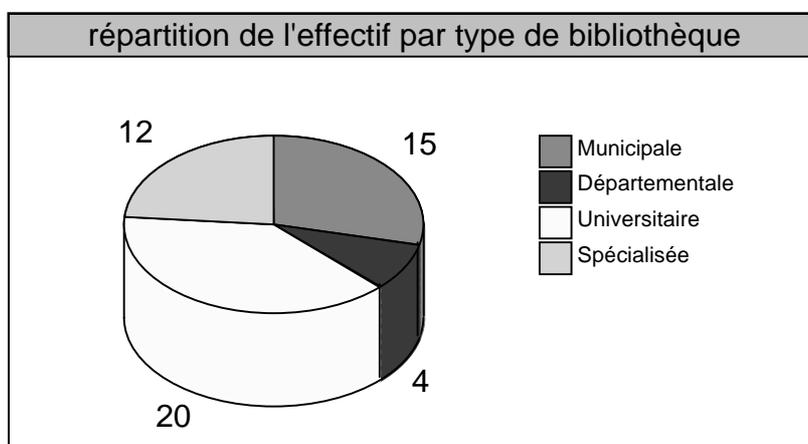
	10	18	20	22	23	24	32	47	48	51
PEB										
Demande de reproduction										
Réservation d'ouvrages										
Catalogue										
Plusieurs modes de recherche										
Panier										
Historique										
Liens vers autres catalogues										
Métadonnées										
Bibliothèque électronique										
Périodiques électroniques										
Bases de données										
Collections patrimoniales										
Travaux de recherche			cours							
Exposition virtuelle				6						
Création pour le site										
Guide du lecteur										
Fiches pratiques										
Liens vers autres ressources										
Bouquet de liens										
Nombre de signets					1628	78				
Mise à jour des liens		2	1	2	2	1		2	2	2
Bouquet commenté										

C-3. Quelques recoupements

Les graphiques et les tableaux proposés ici reprennent les résultats de l'enquête réalisée à l'aide de la grille d'évaluation, ils sont rangés dans l'ordre d'apparition des questions correspondantes dans la grille d'évaluation, et numérotés de 1 à 34. Toutes les questions posées dans cette grille n'ont pas fait l'objet de tableaux ou de graphiques pour des raisons de lisibilité.

Les chiffres sont donnés pour les 51 sites de l'échantillon, et parfois les résultats sont différenciés en fonction du type institutionnel des bibliothèques concernées (municipale, départementale, universitaire, spécialisée). « Type institutionnel » a été abrégé en « type inst. » dans les titres des graphiques.

1.



- Ergonomie

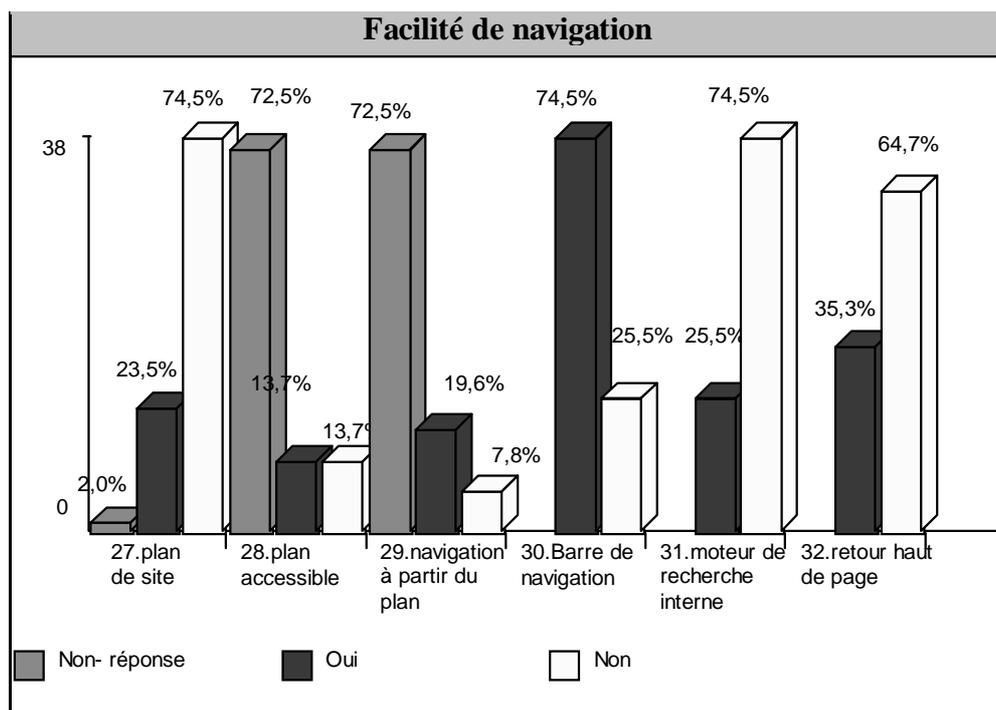
2.

	Dans les 5 premiers résultats	Entre le 6ème et le 50 ème	Au-delà ou pas du tout	TOTAL
9.référencement altavi	32	4	15	51
10.référencement eurose	15	6	30	51
11.référencement excite	16	8	27	51
12.référencement Franci	9	2	40	51
13.référencement google	46	1	4	51
14.référencement lokace	14	12	25	51
15.référencement	32	3	16	51
16.référencement nomade	29	5	17	51
17.référencement voila	29	4	18	51
18.référencement	30	3	18	51

3. Lorsque le site n'a pas de nom de domaine propre, l'adresse est –elle intuitive ?

Adresse intuitive Nom de domaine propre	Non- réponse	Oui	Non	TOTAL
Non	0	25	11	36
TOTAL	0	25	11	36

4. présence ou absence des éléments suivants

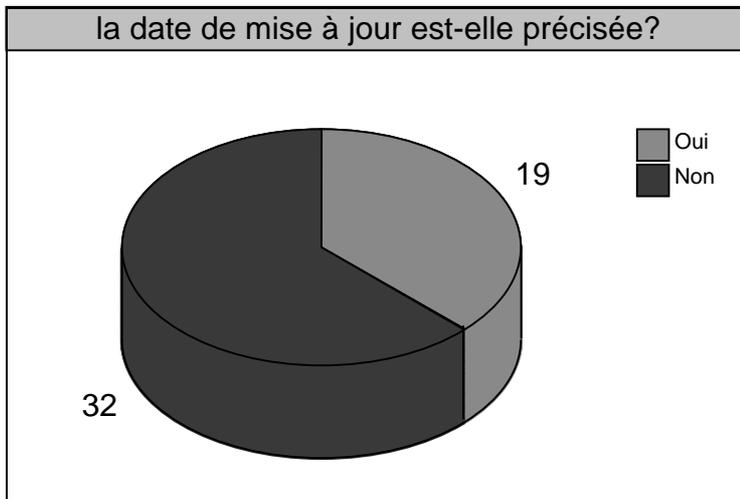


5. Les boutons sur les sites (cohérence de la forme, pertinence du libellé).

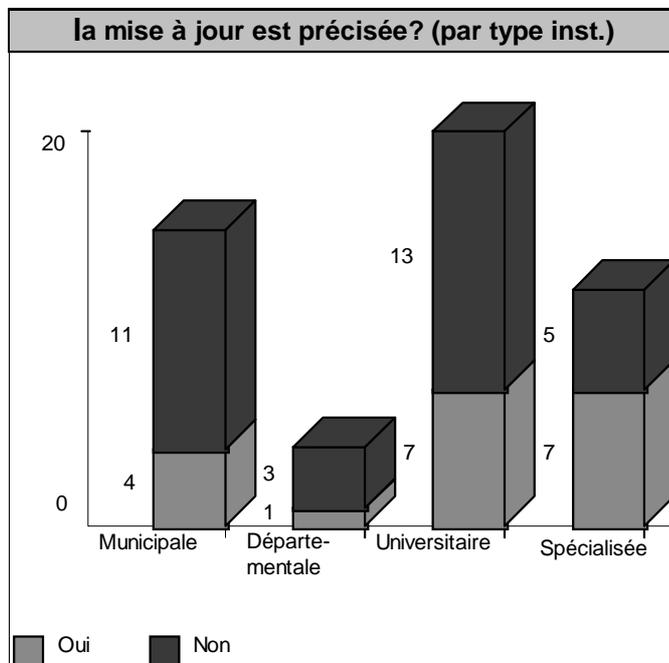
typebibliothèque	boutons cohérents	boutons non cohérents	Les liens sont exclusivement textuels	Libellés judicieusement choisis	Libellés peu explicites	Pas de libellé
Municipale	6	1	8	4	3	
Départementale	0	0	4	0	0	
Universitaire	6	1	13	5	0	
Spécialisée	2	0	10	2	0	
TOTAL	14	2	35	11	3	

- Mise à jour

6.

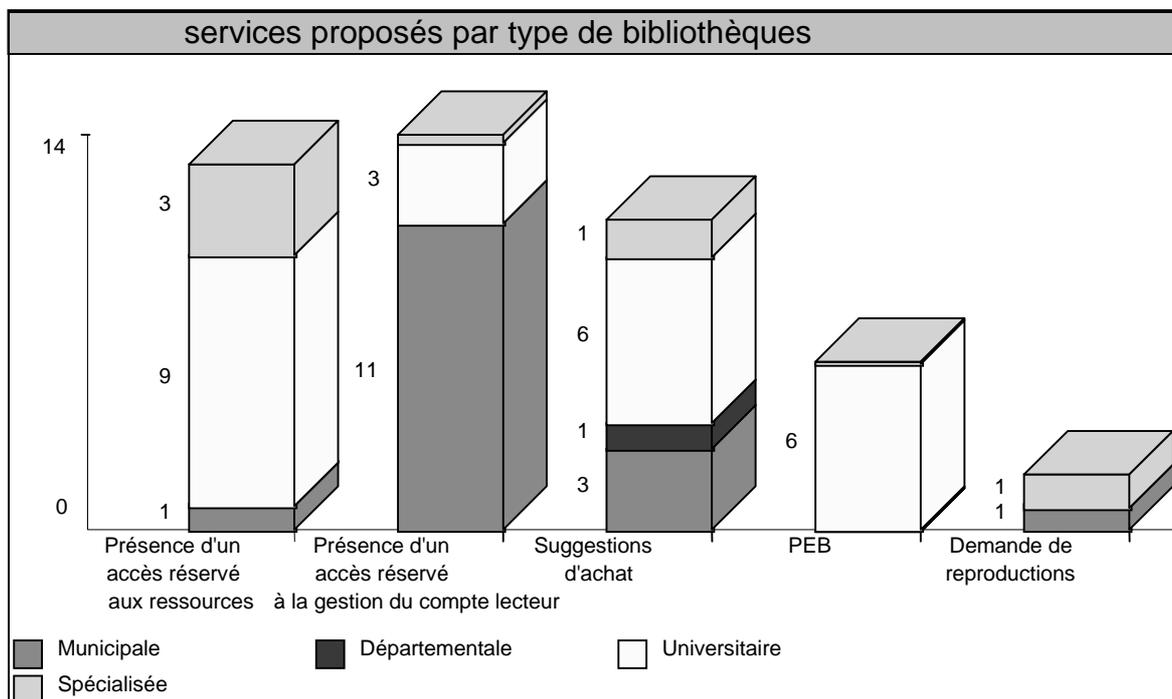


7.



- Services

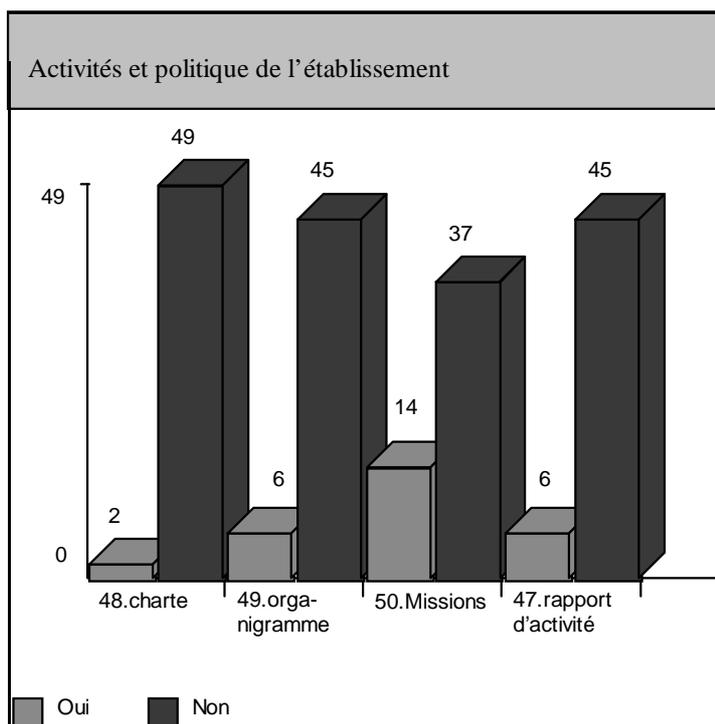
8.



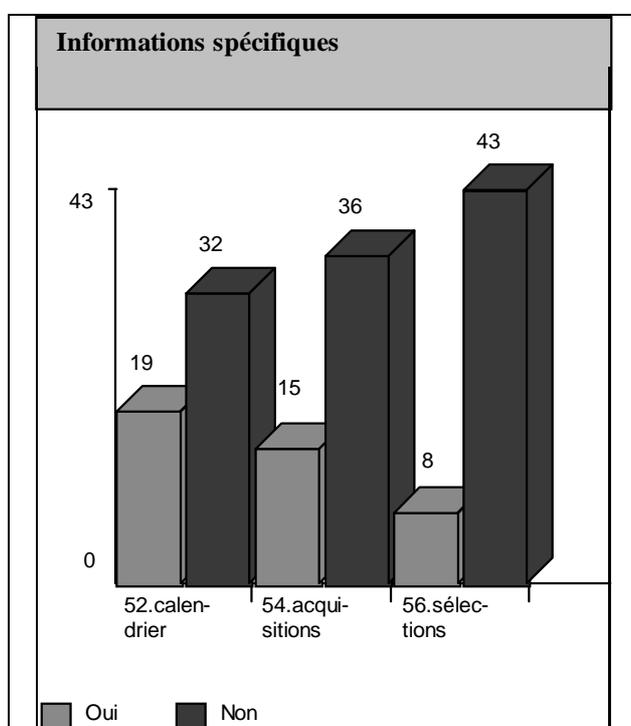
9. Présence d'information sur les éléments suivants, en fonction du type institutionnel de bibliothèque.

infos générales	Tutelle	Adresse	Horaires	Plan d'accès	Inscription	Règlement	Histoire	Annuaire	Collection	Publication	TOTAL
Type bibliothèque											
Municipale	8	14	13	7	11	4	6	3	7	4	77
Départementale	3	4	3	1	2	0	1	2	1	1	18
Universitaire	17	14	17	9	15	7	6	9	8	2	104
Spécialisée	10	12	10	8	5	3	6	5	8	5	72
TOTAL	38	44	43	25	33	14	19	19	24	12	271

10. Activités et politiques de l'établissement.



11. Informations spécifiques.



12. Certaines bibliothèques proposent plusieurs langues, dont toutes les bibliothèques spécialisées.

plusieurs langues typebibliothèque	Oui	Non	TOTAL
Municipale	3	12	15
Départementale	2	2	4
Universitaire	4	16	20
Spécialisée	6	6	12
TOTAL	15	36	51

13. Services à l'utilisateur (accès réservé ou non).

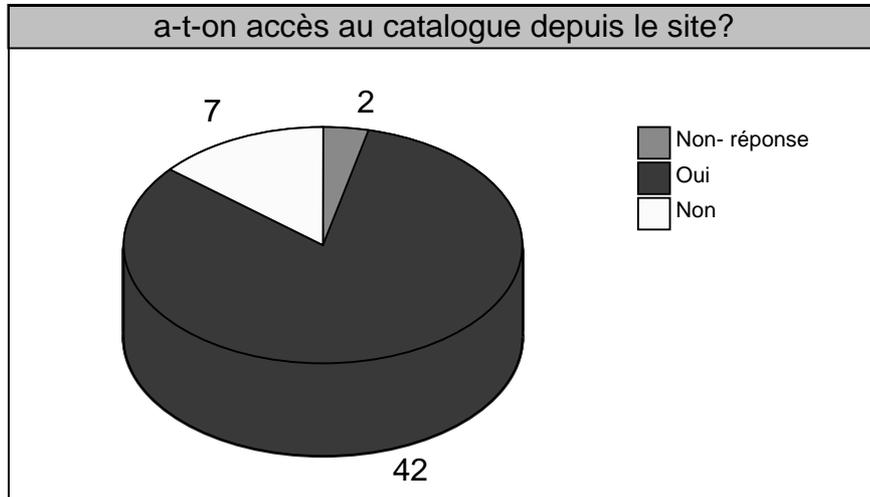
services	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	22	43,1%
accès réservé aux ressources documentaires	13	25,5%
accès réservé à la gestion du compte lecteur	14	27,5%
Suggestions d'achat	11	21,6%
PEB	7	13,7%
Demande de reproductions	2	3,9%
TOTAL OBS.	51	

14. Autres services proposés.

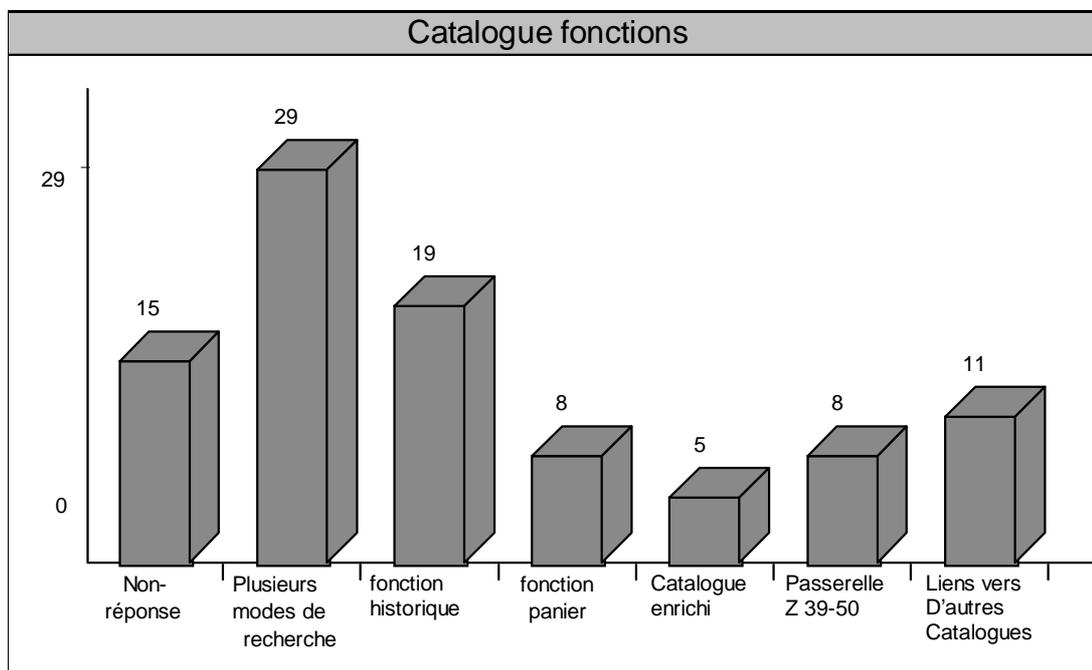
Services	• Nb.cit.
• Réserve	• 7
• Réponse immédiate par e-mail pour les questions simples de recherche documentaire	• 1
• « Que pensez-vous de notre site web ? »	• 1
• Fourniture de documents par e-mail	• 1
• Messagerie	• 1
• Suggestions « coup de cœur », suggestions de liens à sélectionner	• 1
• TOTAL	• 12

- Ressources

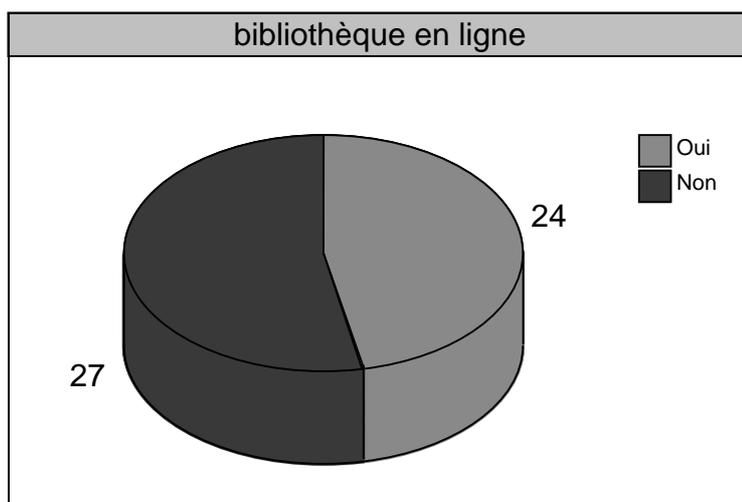
15. Les non-réponses correspondent à deux sites hébergés par le même serveur (REDOCAL), et où nous n'avons pas pu accéder au catalogue.



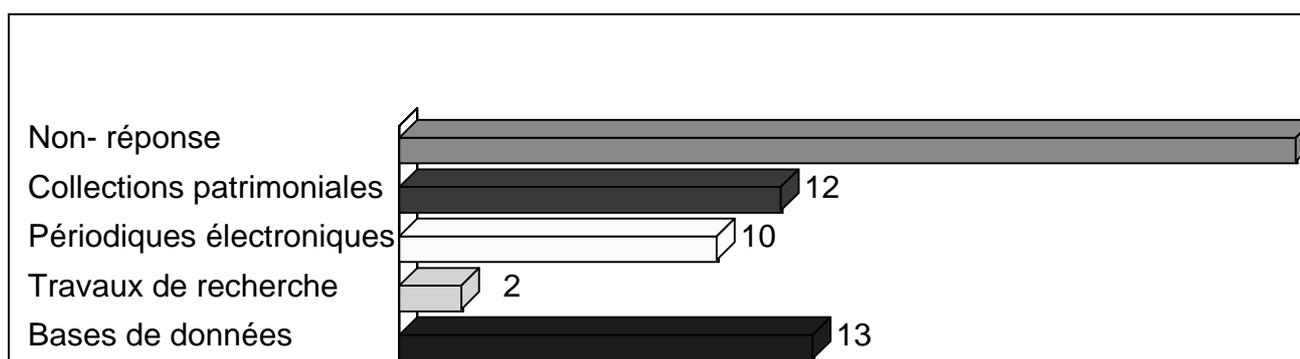
16.



17. Présence ou non d'une « bibliothèque en ligne ».



18. Nature des documents proposés dans la bibliothèque en ligne.



19. Formats des documents texte.

biblio format texte	Nb. cit.	Fréq.
HTML	10	19,6%
Texte brut	0	0,0%
pdf	3	5,9%
TOTAL OBS.	51	

20. Consultation des documents image.

Documents image	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	43	84,3%
La navigation est facilitée par des imagettes	8	15,7%
Simple liste texte	0	0,0%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	51	100%

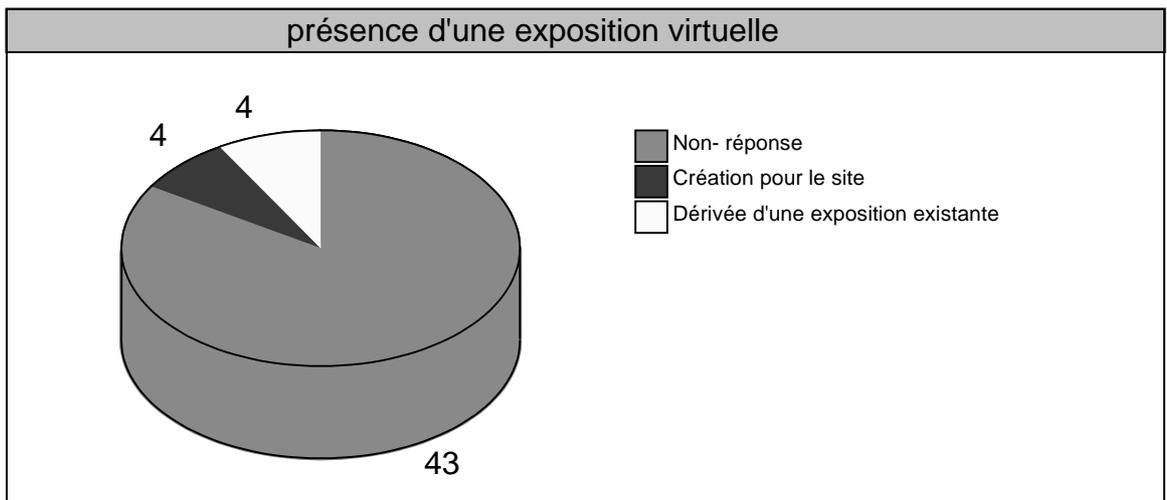
21. Format des documents son.

Documents sons	Nb. cit.	Fréq.
Real Audio	1	2,0%
MPR	0	0,0%
Wave	0	0,0%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	51	

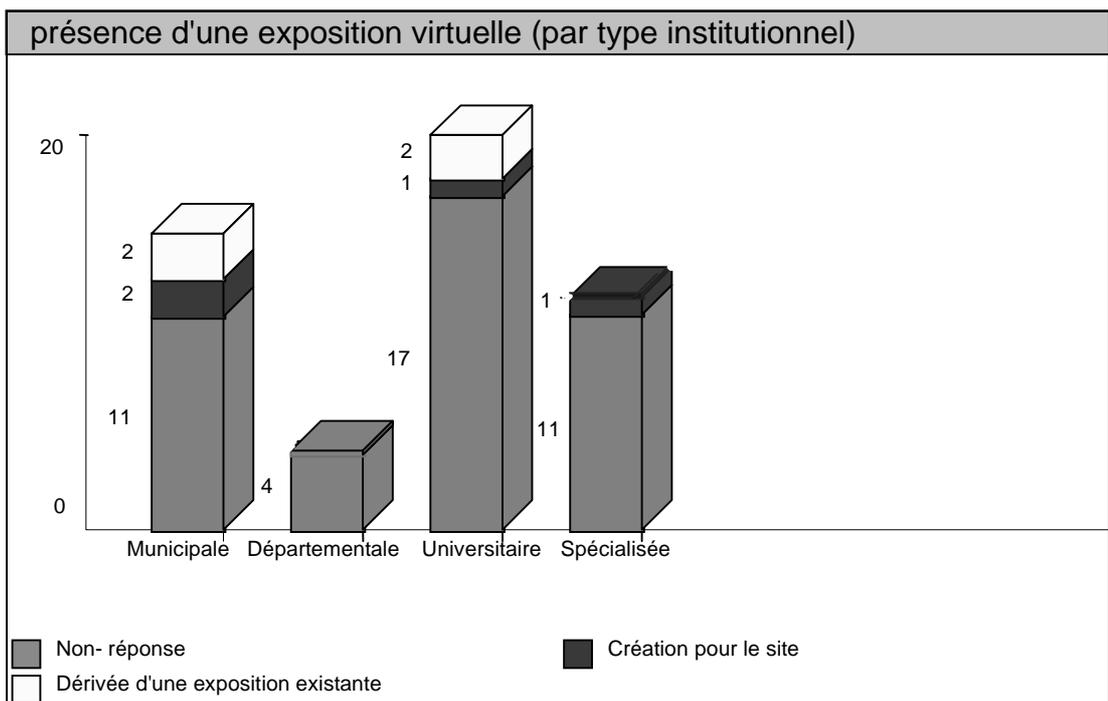
22. Présence de documents vidéo.

documents video	Nb. cit.	Fréq.
Oui	1	2,0%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	51	

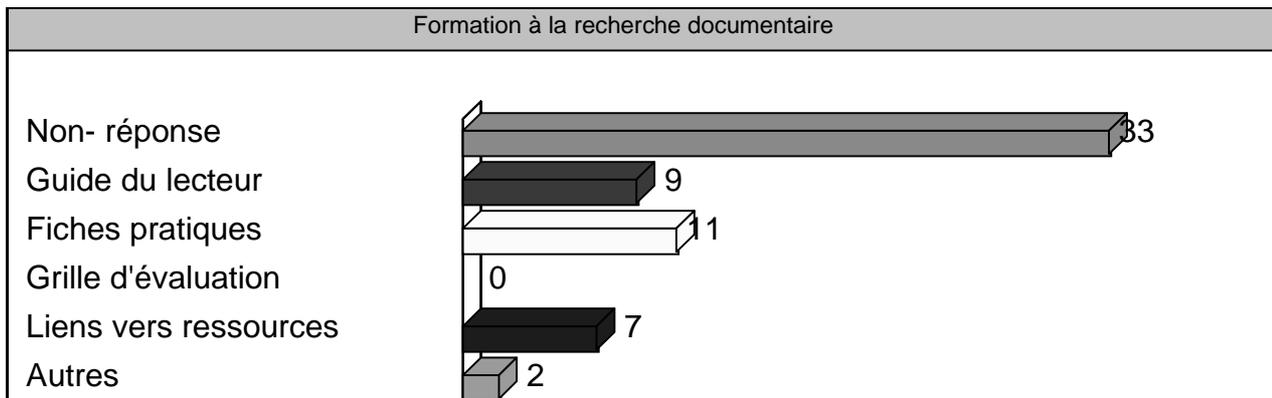
23. Nombre de sites proposant au moins une exposition virtuelle



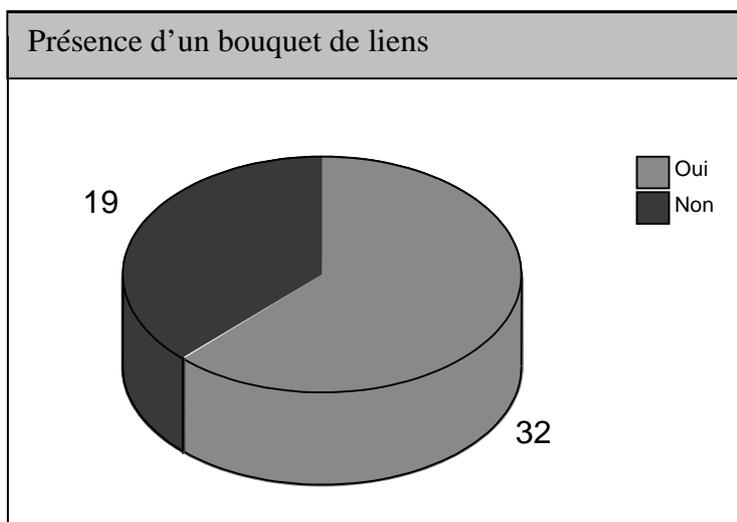
24.



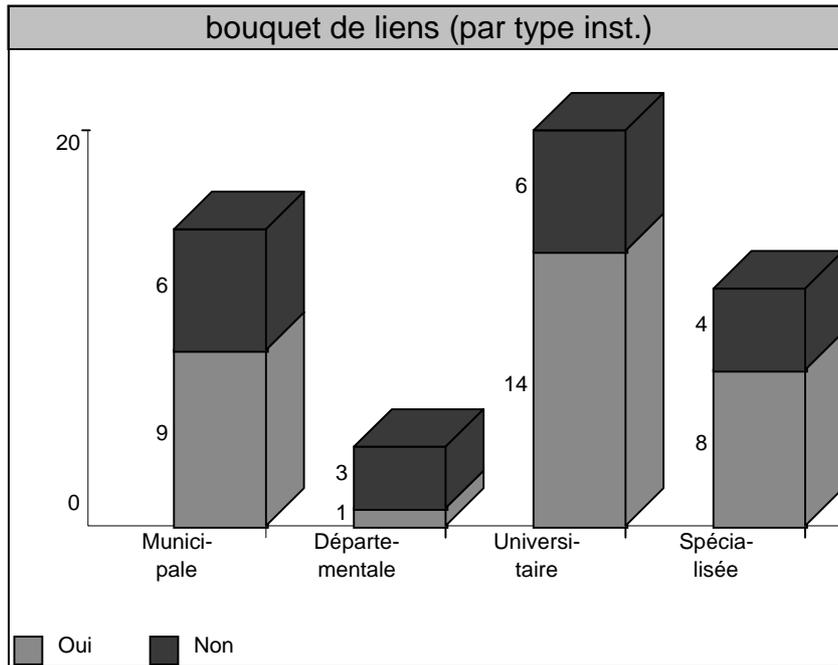
25. Formation à la recherche documentaire



26. Bouquets de liens



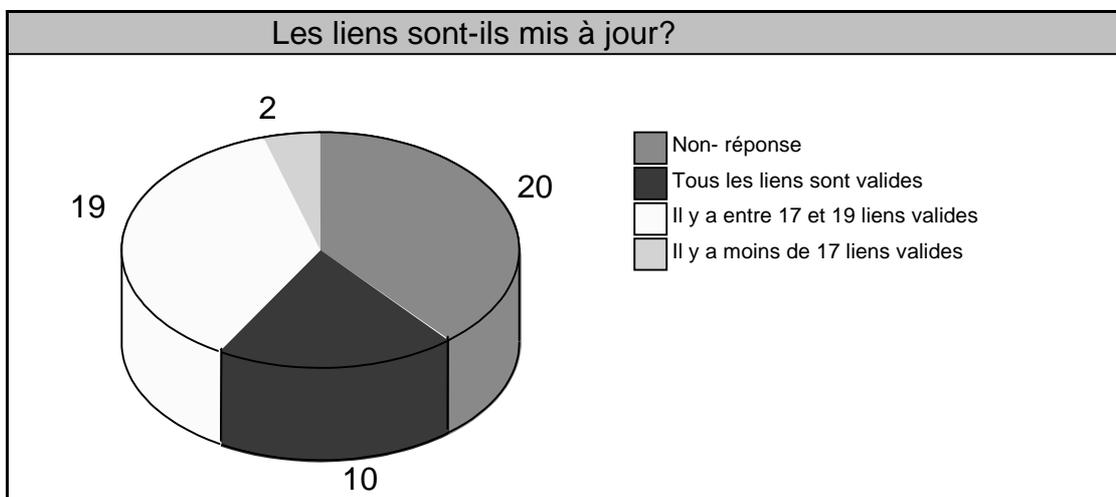
27.



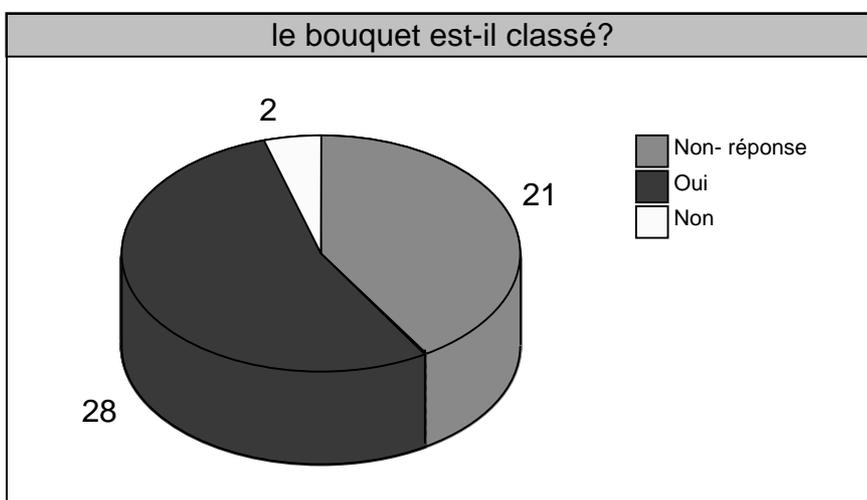
28.

bouquet nb liens	Nb. cit.	Fréq.
Non- réponse	44	86,3%
Moins de 200	4	7,8%
De 200 à 400	0	0,0%
De 400 à 600	2	3,9%
De 600 à 800	0	0,0%
De 800 à 1000	0	0,0%
De 1000 à 1200	0	0,0%
Plus de 1200	1	2,0%
TOTAL OBS.	51	100%

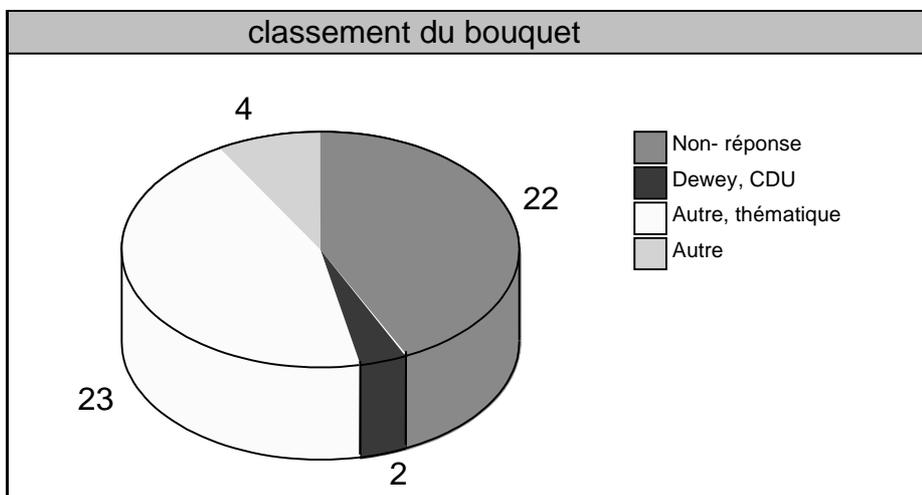
29. Mise à jour des liens proposés. Les non-réponses correspondent aux sites ne proposant pas de bouquet de liens, plus un site dont la page était en construction au moment de l'enquête.



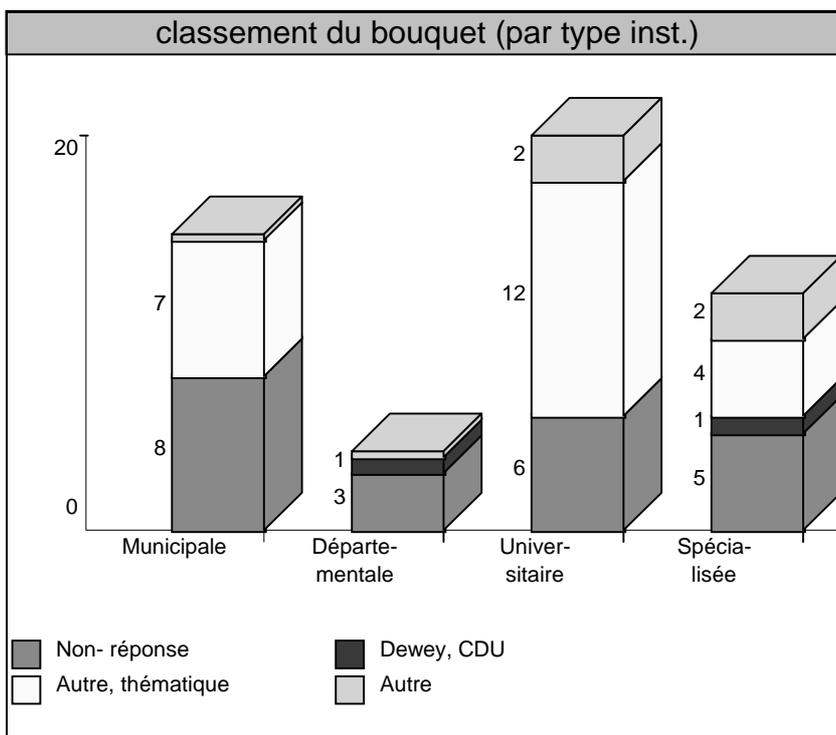
30. Les non-réponses concernent les sites ne proposant pas de bouquet de liens, plus deux cas particuliers : celui dont la page « bouquet de liens » était en cours de réalisation au moment de l'enquête, et un site dont les critères de classification n'avaient pas été prévus par la grille d'évaluation.



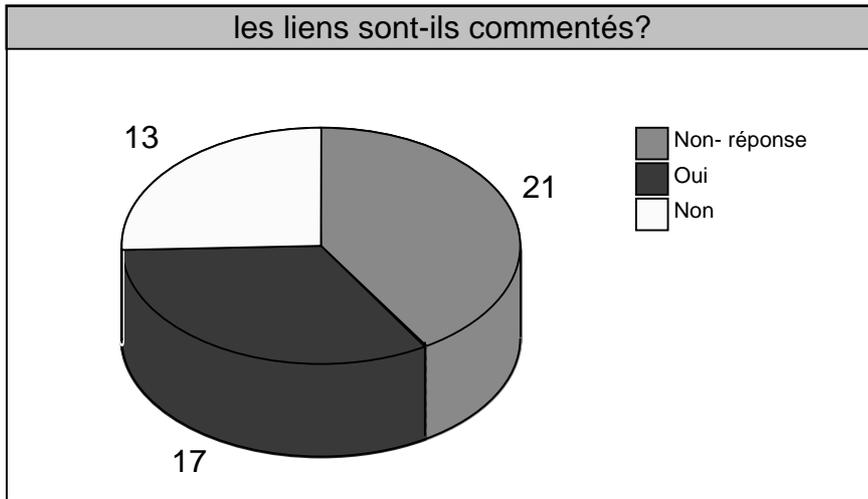
31. Classement adopté pour le bouquet de lien. Les non-réponses correspondent à des sites ne proposant pas de bouquet de liens, plus un site dont la page est en construction, plus deux sites au mode de classement atypique : par type de site et en fonction des fonds.



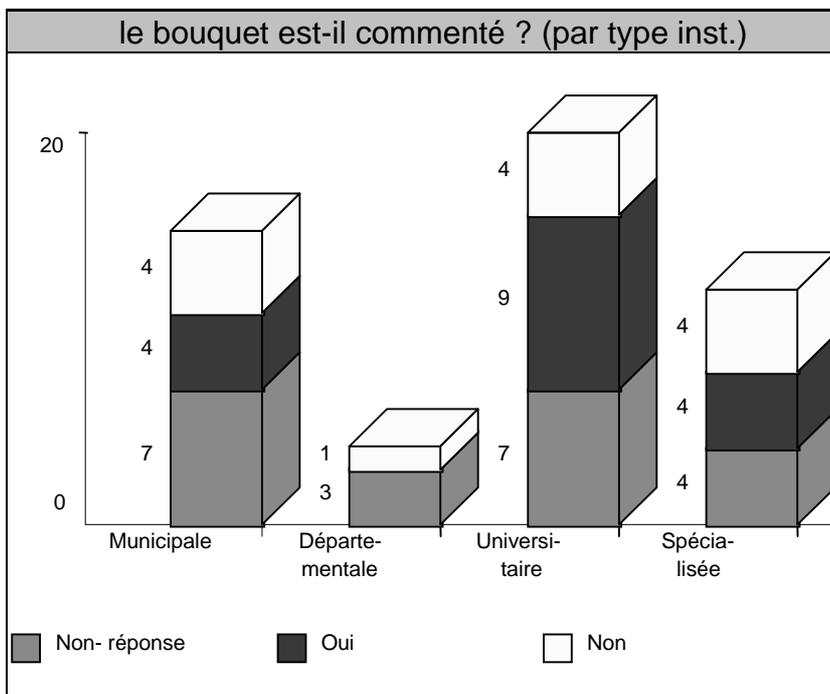
32.



33.



34.



Annexe D - Grille d'entretien

1. Quel est votre profil ?
2. Depuis combien de temps votre site existe-t-il ?
3. Y a-t-il eu plusieurs versions de votre site ? Si oui, combien et qu'est-ce qui a motivé ce changement ?
4. Avez-vous fait référencer le site ?
5. Qui assure la mise à jour des informations et l'évolution du site ? Est-ce le fait d'une personne (Webmestre ou directeur) ou plutôt le travail d'une équipe ?
6. Y a-t-il une politique éditoriale particulière ? Est-elle formalisée par un document ? De quel type ?
7. Comment définiriez-vous votre site ? (plutôt outil de communication, service pour les usagers de la bibliothèque, outil pour toucher un nouveau public, outil éditorial, bibliothèque virtuelle, guichet unique pour tous les services de la bibliothèque, ... ?)
8. Votre site est-il aussi l'interface des postes de votre bibliothèque ?
9. Connaissez-vous les utilisateurs de votre site ? Utilisez-vous un outil et des méthodes d'évaluation pour connaître le public de votre site ? Quels sont-ils ?
10. L'ouverture de votre site Web a-t-elle été l'occasion de mettre en place de nouveaux services pour les usagers ? Lesquels ? La mise en place de votre site vous a-t-elle apporté un positionnement différent par les services que vous avez choisis de développer ?
11. Pensez-vous qu'il y ait adéquation entre les missions de votre bibliothèque et le positionnement de votre site ?
12. La mise en place de votre site Web a-t-elle été liée à une démarche fédératrice (ex. SCD, réseau bibliothèque/annexes) ? Y a-t-il eu le souci de donner une image unique pour un ensemble de services ou de structures en interne et en externe ?
13. Les services migrés sur supports électroniques ont-ils été améliorés ? Y a-t-il eu une réflexion sur l'interface utilisateur ?

14. Avez-vous mis en place une politique documentaire pour les signets de votre site ?
15. Que souhaitez-vous mettre en avant sur votre page d'accueil ?
16. Avez-vous eu des contraintes de la part de votre tutelle ?
17. Avez-vous utilisé la charte graphique générale de votre établissement (si elle existe) ou bien y a-t-il eu une certaine indépendance ? Pourquoi ?

Annexe E - Rapport des entretiens

ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE I

1. La personne interrogée est emploi-jeune multimédia à la BDP. Le site web représente une très petite partie de son temps de travail : 3 à 4 jours par trimestre.
2. Le site existe depuis 1999, elle n'était pas là lors de son ouverture. D'ici un an, il est prévu de mettre en ligne le catalogue de la BDP grâce aux informaticiens du Conseil Général, et peut-être sur le site du Conseil Général. C'est la réinformatisation de la bibliothèque qui permettra cette évolution. Quatre personnes réfléchissent à la prochaine version du site.
4. La société ICOR de Chambéry héberge le site. Ce sont probablement eux qui se sont occupés du référencement.
5. Le site est maintenu par la personne interrogée ainsi que par la responsable de la BDP.
9. La société ne renvoie pas de statistiques.
14. Le bouquet d'une cinquantaine de liens est mis à jour tous les trimestres. Il concerne des sites génériques concernant la région; il n'y a aucun site commercial.

ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE II

1. Personne interrogée : conservateur. A son premier poste, était responsable de l'informatisation, et s'est ainsi formé à l'informatique, « sur le tas ». Actuellement à son deuxième poste, il est responsable de l'équipement informatique et du site web.
- 2, 3. Le site a été créé en 1997 pour le premier Doc'forum, en une semaine, Il le juge insuffisant, surtout esthétiquement. L'interrogé a fait admettre que l'image de la bibliothèque à l'extérieur dépendait aussi de la qualité du site web, et que celui-ci n'était pas consulté uniquement par les étudiants et chercheurs de l'université qui connaissent déjà les prestations de la bibliothèque.

Depuis un an, un autre site web est en projet. Une équipe de 5 personnes s'en occupe, dont il est le coordinateur. La structure théorique est élaborée, mais le passage au SU occasionnera probablement des retards. L'interrogé note de plus qu'il est difficile de dire combien de temps de travail est consacré au site, dans la mesure où ce travail s'ajoute à l'ensemble de ses tâches régulières. Le travail porte essentiellement sur une amélioration de l'esthétique et sur la séparation de l'intranet et de l'extranet (ce qui pose des problèmes pour l'accès aux bases de données, qui n'est pas suffisamment sécurisé).

5. Le site est maintenu par cinq personnes, chacune responsable de quelques pages.
8. Le site est aussi l'interface des postes de la bibliothèque.
9. Le serveur est au service informatique de l'Université, où personne ne semble en mesure de sortir les statistiques.
14. La bibliothèque est spécialisée dans une discipline pour laquelle existe déjà une liste exhaustive de liens (maintenue par une autre structure). Il paraît donc superflu de redoubler ce travail. La question se pose au groupe de travail chargé de la maintenance du site web, de savoir comment offrir une valeur ajoutée.
16. Le site actuel, né avant celui de l'Université, n'a dû subir aucune contrainte graphique. Le prochain devra probablement respecter la charte graphique de l'Université.
17. Il n'y a pas de charte graphique générale de l'établissement.

ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE III

1. Personne interrogée : conservateur. Il a mis en place le site de la bibliothèque spécialisée avec l'actuelle webmestre.
2. Les pages de la bibliothèque ont été mises en place mi 1999.
3. Il y a eu des changements ponctuels mais pas de nouvelle version.
4. Des annonces ont été faites dans Biblio.fr et dans d'autres listes de diffusion. Il n'y a pas eu de demandes de référencement auprès des

moteurs de recherche. Mais ils ont fait attention à mettre des informations plus complètes sur la page d'accueil, notamment les auteurs (la bibliothèque et Archimed qui a fourni le survol des boutons), le titre, des mots clés assez développés en français et en anglais. Sur les pages subordonnées, les indications sont plus sommaires, le titre plus adapté à la page.

5. Tout passe par le webmestre. Au début, les différents responsables de service avaient donné leur texte. Maintenant, les responsables des contenus et des signets donnent leur mise à jour au webmestre. Chaque responsable d'acquisition gère les signets correspondants. Par contre, les actualités sont gérées par une seule personne.
- 6/7. Les pages ont été créées en 1999 lors de la mise en ligne du catalogue commun de la bibliothèque centrale avec une autre bibliothèque spécialisée, et 17 bibliothèques de laboratoire. Il s'agissait de mettre en avant la bibliothèque sur le site de la tutelle. On a voulu affirmer l'identité commune des trois entités en utilisant le même graphisme, à partir du catalogue (en changeant le décor pour la bibliothèque centrale, en changeant les couleurs pour l'autre bibliothèque spécialisée, etc...). Les pages ont été conçues pour informer et pas pour offrir des services interactifs. Ils ont pris des informations auprès des différents services sur le contenu. Les services devaient rédiger le contenu et donner l'iconographie. Le côté patrimonial a été mis en avant pour la vitrine. Les signets devaient être un outil. Il s'agissait de toucher un nouveau public, les pages ont été conçues en se plaçant du côté de l'utilisateur potentiel, avec un cheminement logique. Les pages sont donc un outil de communication, avec les missions de la bibliothèque.
8. Les pages sont intégrées à un outil local, elles ne sont donc pas l'interface des postes de la bibliothèque. En local, on a un accès web au catalogue informatisé, accès aux cédéroms et aux pages d'information de la bibliothèque.
9. Il y a une boîte aux lettres sur les pages. Ils ont aussi accès aux statistiques de consultation des pages.

10. Les pages ont été mises en place dans le prolongement de la création de nouveaux services.
11. La personne interrogée estime qu'il y a adéquation entre les missions de sa bibliothèque et le positionnement du site.
12. La mise en place a en effet été très fortement liée à une démarche fédératrice.
13. Il y a eu des réflexions sur la navigation et l'utilisation.
14. Même politique documentaire pour les signets que pour le reste.
15. À l'origine, il y avait une vignette représentant la bibliothèque, remplacée par une illustration issue des collections patrimoniales. Dès le départ, il était prévu de renouveler périodiquement l'iconographie. La page d'accueil est en fait surtout orientée pour la navigation, avec des boutons, une présentation brève de la bibliothèque, le sommaire, un décor sur le haut.
- 16/17. Ils ont dû respecter certaines contraintes graphiques : mettre le logo, ne pas reprendre ce qui était présenté ailleurs sur le site de la tutelle, par souci de cohérence.

ENTRETIEN AVEC UN RESPONSABLE DE SITE DE TYPE IV

1. Personne interrogée : conservateur. Il n'est pas le webmestre du site de la bibliothèque, mais assure une mission de coordination du groupe web de la bibliothèque (deux emplois jeunes : un webmestre et un concepteur web, communication interne, communication externe, services au public) qui étudie les évolutions du site et la mise en place d'un nouveau site. Le rythme de travail est hebdomadaire. Tous les deux mois, le comité web (constitué du groupe web et de représentants de tous les services de la Bibliothèque, soit 15 personnes au total) valide les propositions.
2. La première version du site date de 1994.
3. Le site en est actuellement à sa troisième version, mise en place depuis février 99. La quatrième version est en préparation, la mise en ligne est prévue pour l'automne 2001. Cette quatrième version a été motivée par le souci de mettre en place une mise à jour décentralisée (principalement

pour les services communicants) et faire évoluer le site d'une fonction plutôt de vitrine à une fonction de site de services.

4. Courant 2000, travail de référencement important auprès d'environ 800 moteurs de recherche (par abonnement).
5. Un webmestre est en cours de recrutement pour la mise en place du nouveau site. Six prototypes de la nouvelle version ont été réalisés par le groupe web et la conceptrice web, testés en ce qui concerne les rubriques, la navigation, le graphisme, etc. Une version vient d'être retenue et validée.
6. Il y a eu avant le développement du nouveau site un état des ressources disponibles pour faire vivre et évoluer le site. Un travail de communication interne a été entrepris pour que le personnel s'approprié cet outil. A la suite de cela une réflexion a été engagée pour la mise à jour du site. Le webmestre aura pour première tâche la mise en place d'un tableau de bord pour la gestion future du site. Aucune politique éditoriale précise n'a encore été fixée. Les objectifs du nouveau site sont les suivants : développement des services en ligne, suppression de la communication de certains documents sur support papier, valorisation des collections à travers la création de bases de données spécifiques.
7. C'est une deuxième bibliothèque qui s'adresse aux usagers et à tout public, dont les missions sont multiples : donner accès à distance aux services 24h/24, informer sur la bibliothèque et guider vers les services extérieurs à elle.
8. Non, le site n'est pas l'interface des postes de la bibliothèque. Il existe un intranet public particulier. De plus il y a une politique de postes dédiés et une insuffisance de postes. La bibliothèque ne souhaite pas faire la promotion du site actuel, dont elle n'est pas satisfaite.
9. Un outil statistique performant existe chez l'hébergeur. Une enquête sur les usagers du site vient d'être réalisée (1300 questionnaires sur 3 semaines).
10. la personne interrogée estime qu'il n'y a pas adéquation entre les missions de sa bibliothèque et le positionnement du site.

11. La mise en place du site a été liée à une démarche fédératrice.
12. Oui certainement, dans la mesure où les bibliothèques annexes n'ont eu Internet qu'en janvier 2000. Il a renforcé l'identité du réseau.
13. Ils ne sont pas formalisés de la même façon, il est donc difficile de se prononcer en terme d'amélioration. Il y a une réflexion importante sur l'interface utilisateur sur le nouveau site : accroître la lisibilité, la clarté, les facilités de navigation dans un site qui devient touffu (moteur de recherche), développer l'interactivité (possibilité d'agir et de réagir - nombreux formulaires, forum, ...)
14. Répertoire de sites de références. Beaucoup d'hésitations sur le nom de cette rubrique. Il y a déjà des sites référencés dans le catalogue de la bibliothèque. La fonction de ce service sera de donner un accès plus direct à ces ressources. Il y a une politique d'acquisition de sites à mener, qui sera faite par les départements de la bibliothèque. Le classement sera thématique et ne reprendra pas le classement et l'organisation des collections physiques.
15. La page d'accueil sera particulièrement soignée et devra privilégier l'accès à toutes les rubriques et sous-rubriques par des menus déroulant activés. L'objectif est de renforcer l'accès direct à un service précis dès la page d'accueil.
16. Aucune contrainte.
17. Il y a un souci certain de bien identifier la bibliothèque dès la page d'accueil, ainsi que les liens institutionnels. La bibliothèque privilégie donc son logo qui est au centre de sa charte graphique.