

# **L'offre de services en ligne d'un Système d'Information Documentaire : besoins et usages dans le contexte universitaire du SCD Lyon 1**

**Laurence Gramondi**

Sous la direction de Jean-Paul Roux-Fouillet  
Professeur associé à l'enssib

## ***Remerciements à...***

Jean-Paul Roux-Fouillet, pour son aide et ses conseils,

Jean-Jacques Flahaut, pour sa compétence et son écoute,

Nathalie Marcerou-Ramel et Odile Jullien, pour leurs encouragements,

Dominique Wolf et François Cavalier, pour leur accueil et leur intérêt

pour ce travail,

et à l'ensemble du personnel du SCD Lyon 1

## **Résumé :**

Un système d'information n'est qu'un outil au service d'un établissement et d'une politique. Pour mieux servir l'utilisateur, replacé au centre, et répondre à ses besoins, le développement des services en ligne et à distance est une nécessité et un objectif d'avenir pour des bibliothèques qui sont déjà devenues hybrides et ont désormais toutes un site Web. Quelle offre de services mettre en place dans un contexte universitaire ? Pour servir quels usagers ? Pour quels usages, quels besoins ? Avec quels moyens et quels outils ? C'est dans le cadre de l'étude préalable du futur Système d'Information Documentaire du SCD Lyon 1, que cette problématique est traitée.

### Descripteurs RAMEAU :

Bibliothéconomie – Innovations

Bibliothèques universitaires – Utilisation -- France

Systèmes d'information

Services communs de la documentation

Portails Internet – France

Produits documentaires

### Descripteurs libres :

Offre de services

Services en ligne

Services à distance

Systèmes d'Information Documentaires

Portails documentaires

Université Claude Bernard (Lyon). Service commun de la documentation

Besoins et usages documentaires

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

## **Abstract :**

An information system is not more than a tool to serve a library and its policy. In order to provide a better service to the readers, who are the key actors, and to meet their needs, it is important to develop online and remote services, which is a choice and a goal for the future of all libraries, already became hybrid with their own web site. In an academic context, what kind of services can a library offer? For which users? For what type of usages and needs? With which technology and by what means? This question is treated in the specific context of the future library information system's preliminary study, at the Claude Bernard University's Academic Library (SCD Lyon 1).

### Keywords :

Services supply

Remote services

Online services

Information systems for libraries

Portals

Claude Bernard University's Academic library (Lyon, France)

Academic libraries – France – Usages

# Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCTION.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>PARTIE 1 SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE<br/>UNIVERSITAIRE, INTÉGRATION DES APPLICATIONS ET DÉVELOPPEMENT DES<br/>SERVICES.....</b> | <b>6</b>  |
| 1. QU'EST-CE QU'UN SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE ?.....   | 6         |
| 2. SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE : CONTEXTE UNIVERSITAIRE ET INTÉGRATION<br>DES APPLICATIONS .....  | 8         |
| 2.1. <i>Le projet de Système d'Information Documentaire du SCD Lyon 1</i> .....  | 8         |
| 2.1.1 Les objectifs du projet de SID .....   | 8         |
| 2.1.2 Le portail thématique : une offre sélective de ressources et de services.....  | 9         |
| 2.2. <i>Système d'Information du SCD et Système d'Information de l'Université</i> .....  | 10        |
| 2.3. <i>Système d'Information et Environnement Numérique de Travail (ENT)</i> .....  | 11        |
| 2.4. <i>Système d'Information et réseaux documentaires</i> .....   | 12        |
| 2.5. <i>Système d'Information, SIGB et catalogue : des philosophies différentes</i> .....  | 13        |
| 2.6. <i>Système d'Information et portail Sudoc : une complémentarité à rechercher</i> .....  | 14        |
| 2.7. <i>Système d'Information, portail et site Web : des applications imbriquées</i> .....   | 16        |
| 2.8. <i>Système d'Information et Intranet : une étude et des services spécifiques</i> .....  | 17        |
| 3. SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE ET DÉVELOPPEMENT DES SERVICES EN LIGNE .   | 17        |
| 3.1. « Service », « rendre service », « service public », « service en ligne ».....  | 17        |
| 3.2. <i>Un enjeu pour l'avenir des bibliothèques hybrides</i> .....  | 18        |
| 3.3. <i>Pour qui et pourquoi développer une offre de services en ligne ?</i> .....   | 21        |
| <b>PARTIE 2 SERVICES EN LIGNE : BESOINS, USAGES, ATTENTES.....</b>   | <b>23</b> |
| 1. DES USAGERS.....  | 23        |
| 1.1. <i>Les étudiants</i> .....  | 23        |
| 1.2. <i>Les enseignants-chercheurs</i> .....   | 28        |
| 2. ... DES ATTENTES, DES BESOINS ET DES EXIGENCES.....   | 29        |
| 2.1. <i>Autonomie, rapidité, exhaustivité ou « Tout ! Tout de suite ! »</i> .....  | 29        |
| 2.2. <i>Besoins communs et attentes individuelles</i> .....  | 30        |
| 3. TYPOLOGIE DES USAGES DOCUMENTAIRES .....  | 31        |
| 3.1. <i>Accéder à l'information et au document</i> .....   | 31        |
| • Se connecter / Accéder / Utiliser / Faire confiance / S'identifier .....   | 31        |
| • (Re)chercher / Trouver / Visualiser .....  | 31        |
| • Localiser / Obtenir / Consulter .....  | 32        |
| • Naviguer / Butiner / Fureter / Rebondir / Feuilletter / Parcourir / Surfer / Lire.....   | 32        |

- Télé(dé)charger / Enregistrer / Sauvegarder / Conserver / Editer / Exporter / Imprimer..... 33
- Copier-Coller / Surligner / Annoter / S'approprier / Extraire / Insérer / Citer..... 33
- 3.2. *Avoir la parole et donner son avis* ..... 34
  - Contacter / Commenter / Dialoguer / S'exprimer / Suggérer..... 34
  - S'inscrire / Prendre rendez-vous / Réserver ..... 34
- 3.3. *Etre informé, s'informer et se former*..... 35
  - S'abonner / Choisir de recevoir / Etre informé..... 35
  - Se former / Apprendre / Consulter..... 35
  - Visiter / Se cultiver / Se divertir..... 36
  - Archiver / Conserver / Publier / Diffuser..... 36
- 3.4. *Personnaliser son espace de recherche et de travail* ..... 37
  - Adapter / Opter / Choisir / Préférer / Individualiser ..... 37

**PARTIE 3 CONCEVOIR UNE OFFRE DE SERVICES EN LIGNE .....38**

1. TYPOLOGIE DES SERVICES EN LIGNE : UNE OFFRE REGROUPÉE EN 4 CATÉGORIES .....38
  - 1.1. *Favoriser l'accès à l'information et au document* ..... 38
    - La recherche documentaire transversale, simple et optionnelle..... 38
    - Une navigation fluide ..... 39
    - L'affichage, l'édition des résultats et le télé(dé)chargement des documents..... 39
    - Fournir les documents à distance et traiter les réservations ..... 40
  - 1.2. *Donner la parole et répondre à l'usager*..... 41
    - Faciliter le dialogue, les contacts, écouter et répondre en ligne ..... 41
    - Recueillir les suggestions en ligne..... 41
    - Aider, conseiller, renseigner en ligne ..... 41
    - Animer, participer et modérer le débat en ligne ..... 42
  - 1.3. *Orienter, former et informer : diffuser et publier de l'information* ..... 42
    - Produire de l'information et publier en ligne ..... 42
    - Diffuser de l'information en ligne ..... 45
    - Inscire et proposer des formations en ligne..... 47
    - Visites, animations et expositions virtuelles ..... 47
  - 1.4. *Offrir des outils de travail, de personnalisation, d'accès aux données personnelles* ..  
..... 48
    - Le Bureau virtuel..... 48
    - Personnalisation du portail..... 49
    - Accès au compte et aux données personnelles..... 49
2. L'OFFRE DE SERVICES : UNE RÉPONSE COHÉRENTE.....50
  - 2.1. *Un bouquet de services pour le SCD Lyon 1* ..... 51

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PARTIE 4 FONCTIONNALITÉS DU SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE ..</b>                   | <b>56</b> |
| 1. DES ACCÈS SIMPLIFIÉS, MULTIPLES ET PERSONNALISÉS .....                                  | 56        |
| 1.1. <i>Accessibilité</i> .....  | 56        |
| 1.2. <i>Identification, droits d'accès et personnalisation</i> .....                       | 56        |
| 1.2.1 Gestion des droits d'accès aux ressources et aux services.....                       | 56        |
| 1.2.2 Personnalisation du portail documentaire.....  | 57        |
| 1.3. <i>Recherche et affichage des résultats</i> .....                                     | 58        |
| 1.3.1 Moteurs de recherche .....   | 58        |
| 1.3.2 Affichage des résultats .....  | 59        |
| 1.4. <i>Interface et navigation</i> .....  | 60        |
| 1.4.1 Portail.....   | 60        |
| 1.4.2 Liens, rebonds, résolveurs de liens, OpenURL .....                                   | 60        |
| 1.4.3 L'arborescence thématique au service de la gestion des connaissances .....           | 61        |
| 1.5. <i>Interactivité et feedback : les outils de communication avec les usagers</i> ..... | 62        |
| 1.5.1 Les formulaires.....   | 62        |
| 1.5.2 Messagerie, listes de diffusion, groupes d'utilisateurs, agenda .....                | 62        |
| 1.5.3 Forum et chat.....   | 63        |
| 2. NOUVEAUX SERVICES, NOUVEAUX OUTILS, NOUVELLES COMPÉTENCES .....                         | 63        |
| 2.1. <i>La démarche marketing : communiquer et promouvoir le service</i> .....             | 63        |
| 2.2. <i>La tarification des services</i> .....   | 65        |
| 2.3. <i>Des moyens humains</i> .....   | 65        |
| 2.4. <i>(Re)valoriser et promouvoir la culture du « service » (public) en BU</i> .....     | 66        |
| 2.5. <i>Des modes de gestion et d'organisation des services en ligne</i> .....             | 67        |
| 2.6. <i>L'évaluation pour adapter l'offre et les outils aux usagers</i> .....              | 68        |
| <b>CONCLUSION .....</b>  | <b>69</b> |
| <b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>  | <b>70</b> |
| <b>TABLE DES ANNEXES.....</b>  | <b>80</b> |

# Introduction

Pour mieux répondre aux usagers, placés au centre de notre réflexion et au cœur de notre métier, la bibliothèque doit évoluer et se transformer. Abritant des collections multisupports, ressources imprimées, électroniques et multimédias, la bibliothèque se métamorphose peu à peu et devient *hybride*. En créant son site Web, elle s'affiche, produit, diffuse de l'information sur des portails, s'ouvre au monde des réseaux et élargit son audience hors de ses murs.

Le développement de l'Internet et de l'information en ligne a d'ores et déjà modifié le rapport au document, à la lecture, au savoir, à la recherche et au travail universitaire, en faisant émerger des pratiques, des usages, des besoins et des attentes nouvelles. La bibliothèque doit repenser sa place et son rôle pour rester un acteur efficace et utile, au milieu des réseaux et des autoroutes de l'information.

Service public, dans une société de marché, de consommation, de communication et de services, où la concurrence règne, elle doit répondre aux exigences de commodité et d'immédiateté, grâce à une offre à la hauteur des attentes des usagers.

Les services sont les médiateurs entre des publics et des collections. Le développement d'une nouvelle gamme de services, en ligne, distants et personnalisés, s'impose en complément de ceux plus traditionnels proposés sur place, d'abord pour mieux servir les usagers qui viennent encore à la bibliothèque, desservir ceux qui sont connectés au réseau, mais aussi pour améliorer la qualité des prestations, c'est-à-dire faciliter le contact, l'accès aux ressources, la diffusion de l'information, l'apprentissage et la recherche universitaire.

Pour gérer cette révolution informationnelle et organisationnelle, les Systèmes d'Information Documentaires apparaissent bien comme la nouvelle génération d'outils informatiques de gestion et de communication, capables d'accompagner le changement. Cependant, la mise en place de tels systèmes est un processus long, complexe et coûteux. Une étude préalable de faisabilité s'avère indispensable, pour cerner les besoins internes et externes, les attentes des communautés d'usagers, les

ressources et les applications à fédérer, pour concevoir une offre de services adéquate, définir les fonctionnalités de l'outil et choisir un produit.

Dans le contexte universitaire, le Système d'Information du SCD est la brique documentaire du Système d'Information de l'Université, proposant des services spécifiques et complémentaires, accessibles depuis le bureau virtuel.

L'un des objectifs de cette étude est de montrer comment une bibliothèque, dotée d'un Système d'Information Documentaire, peut mieux répondre aux besoins collectifs et aux demandes individuelles des usagers, en proposant une offre élargie de services communs et personnalisés, en ligne et à distance. C'est une approche bibliothéconomique, en terme d'usages, qui a été privilégiée, ignorant les aspects purement techniques des systèmes d'information (choix de progiciel, type d'architecture de serveurs ou de réseaux, etc.), qui ne seront évoqués que dans un glossaire, figurant en annexe.

En premier lieu, il faut définir les notions de système d'information et de portail documentaires, évoquer sa mise en œuvre dans un contexte universitaire (notamment celui de Lyon 1), son positionnement dans l'environnement local, régional et national des réseaux documentaires. Il s'agit également d'évoquer l'intégration des applications que sont le catalogue, le *Sudoc* ou le site web, et le développement des services en ligne, véritable enjeu pour l'avenir des bibliothèques.

En second lieu, il convient de décrire les profils, les besoins, les usages et les attentes des différentes catégories d'usagers d'un SCD.

L'offre de services, présentée en troisième lieu, est conçue comme la réponse adéquate à ces demandes. Elle comprend des services en lignes répartis en quatre catégories. La proposition, élaborée pour le SCD Lyon 1, permet d'illustrer le propos et de donner un exemple d'offre cohérente.

En quatrième lieu, il s'agit d'envisager les fonctionnalités attendues d'un Système d'Information Documentaire, à la lumière de cette offre, des objectifs et des possibilités techniques des produits du marché. Le management des ressources humaines, l'évolution de l'organisation du travail, le marketing et l'évaluation, liés au développement de ces nouveaux services seront évoquées en guise de conclusion.

# Partie 1 Système d'Information Documentaire : contexte universitaire, intégration des applications et développement des services

## 1. Qu'est-ce qu'un Système d'Information Documentaire ?

Un **Système d'Information (SI)** est un ensemble organisé d'applications informatiques, de services et de ressources rassemblés et intégrés, dans le but de faciliter la gestion, l'accès et la diffusion de l'information et de la documentation, à un public. Il est toujours adapté à une collectivité, à une organisation, à des usagers et à des activités spécifiques.

Un **Système d'Information Documentaire (SID)** est propre à une bibliothèque ou à un établissement documentaire. La Sous-Direction des Bibliothèques (SDB) en donne la définition suivante : *« un dispositif informatique global d'accès à la documentation et à l'information multimédia, depuis un poste de travail ou de consultation banalisé, grâce à une interface rendant transparents à l'utilisateur les différents langages et normes des systèmes agrégés constitutifs et lui permettant l'interrogation de banques de données et de services, ainsi que la commande de fournitures de documents ou d'autres prestations (tels le catalogue Opac du SIGB, le réseau de CD-Rom, les documents internes numérisés, les abonnements électroniques...), disponibles, selon leur origine, sur un réseau Intranet ou sur Internet. »*<sup>1</sup>

Un **portail** est une interface web permettant d'accéder aux applications, aux données et aux services d'un système d'information.

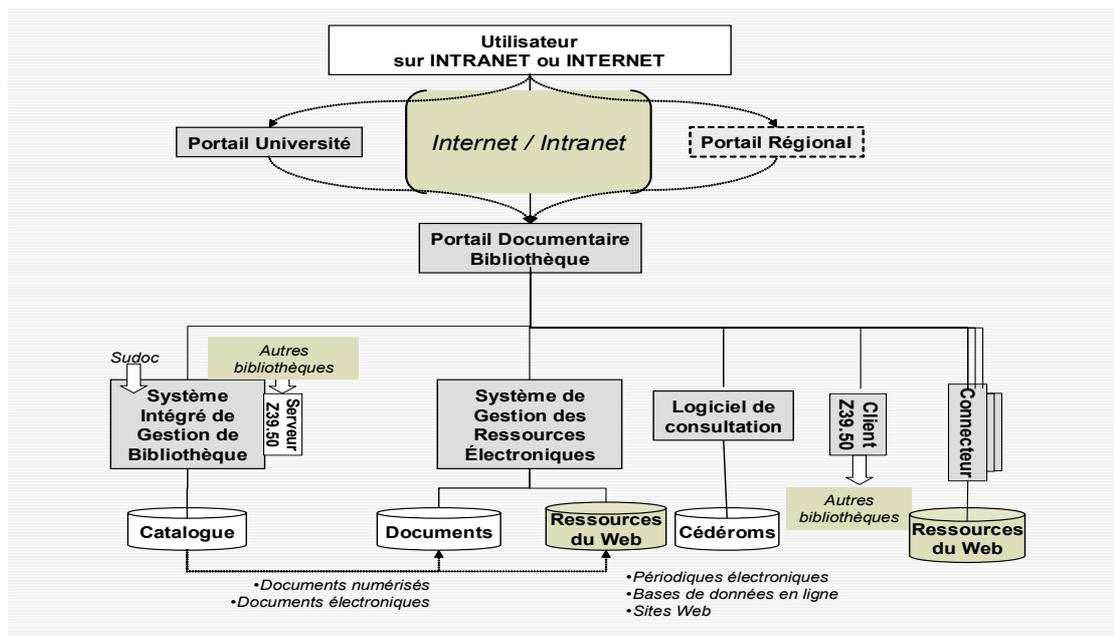
---

<sup>1</sup> France. Ministère de l'éducation nationale. Sous-direction des bibliothèques. *Système d'information* [en ligne] : définition. Disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/> [réf. du 6-09-2004]

Thématique ou généraliste, public ou interne, il offre un accès unique à tout type de ressources, libres de droits ou non, et à des applications, dont il gère et contrôle les droits accès et les habilitations. S'il est réservé au personnel d'un établissement, c'est un portail Intranet, s'il donne un accès public aux ressources et aux services d'une bibliothèque, c'est un portail documentaire ou portail Internet, s'il ne donne accès qu'à une sélection de ressources documentaires, relatives à un sujet ou une discipline, c'est un portail thématique. Ces catégories de portails ou de sous-portails ne sont pas étanches et un même Système d'Information Documentaire peut proposer plusieurs interfaces à ses usagers (Internet, Intranet, thématiques, pédagogiques,...). De plus, il existe des portails personnalisables du type *Mylibrary*.

Après les Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèque (SIGB), les Catalogues Informatisés En Ligne (CIEL ou OPAC), consultables sur Internet et les sites web, les Systèmes d'Information et les portails Documentaires constituent une nouvelle étape dans le processus de réinformatisation des bibliothèques, une nouvelle génération d'outils, capables d'intégrer toutes les applications existantes, des ressources et des services en ligne, pour offrir aux usagers autorisés un accès unique et personnalisé, sur place ou à distance (24 h/24).

### Schéma d'un Système d'Information Documentaire (SID)



Source : Cabinet de consultants Six et Dix

## 2. **Système d'Information Documentaire : contexte universitaire et intégration des applications**

### 2.1. **Le projet de Système d'Information Documentaire du SCD Lyon 1**

#### 2.1.1 Les objectifs du projet de SID

L'Université Claude Bernard Lyon 1 est la 3<sup>e</sup> université scientifique et médicale française en terme d'effectifs (28 000 étudiants, 2 000 enseignants-chercheurs), elle compte 23 composantes et 95 unités de recherche.

Le SCD Lyon 1 veut se positionner dans les activités de production, de diffusion, de gestion et d'archivage de données numériques, dans le domaine de l'information scientifique, technique et médicale. Il souhaite donc dans le cadre du contrat quadriennal de l'UCBL « *créer un Système d'Information donnant accès à l'ensemble des ressources documentaires en ligne et adapté aux différents profils des usagers.* »<sup>2</sup>

En cette phase d'étude préalable, le SCD a assigné plusieurs objectifs à son futur Système d'Information Documentaire (SID)<sup>3</sup>, qui devra :

- Etre ancré dans le Système d'Information de l'Université, conçu comme un outil de pilotage, d'aide à la décision pour la gouvernance, un entrepôt de données et un portail unifiant et donnant accès à l'ensemble des briques et des applications (Espace Numérique de Travail, Bureau Virtuel, annuaire LDAP, plate-forme pédagogique SPIRAL de PRACTICE, carte multiservices CUMUL,...). En tant que brique documentaire, le SID devra communiquer et créer des passerelles avec les différentes composantes de l'établissement
- Tisser des liens avec les systèmes d'information et les applications de partenaires locaux, régionaux ou nationaux (portail *BRAIN*, catalogue et portail *Sudoc* (ABES), accès aux ressources électroniques (COUPERIN), applications de gestion *NABUCO*, *APOGEE*, *HARPEGE* (AMUE), serveur d'archivage *Thèses en ligne TEL* (CCSD), Pôle Universitaire Lyonnais, PUL (Université de Lyon), etc.

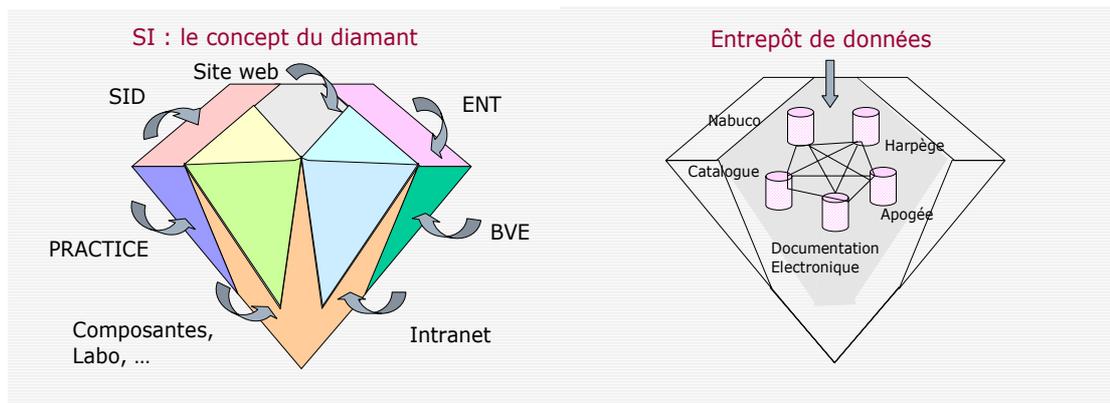
---

<sup>2</sup> UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. *Contrat d'établissement 2003-2006. Annexe 7. Fiche n° 7-7, Système d'Information*, 21 mars 2002, p. 172-174

<sup>3</sup> SIX & DIX. *Université Claude Bernard Lyon 1 : étude de faisabilité du Système d'Information Documentaire de l'Université. Proposition d'intervention*. Octobre 2004. 39 f.

- Enrichir l'offre de services actuelle du site Web par de nouvelles fonctionnalités et produire, diffuser et valoriser des ressources supplémentaires (projets de numérisation de fonds patrimoniaux (Gallavardin,...), thèses électroniques de l'Université, production documentaire des laboratoires, notices du catalogue enrichies, bases de données, périodiques électroniques, etc.), mettre en œuvre le *Portail documentaire Chimie-Pharmacie*, un Intranet, proposer un métamoteur de recherche, exploiter les données de l'outil bibliométrique (*EPSILON*), produire des statistiques concernant les activités d'alimentation et de consultation du SID, etc.
- Améliorer la gestion et la sécurisation des postes publics et notamment gérer l'accès hors Université à des ressources sur abonnement, les impressions sur place et faciliter l'accès à des postes portables nomades

Le responsable du projet du SCD Lyon 1<sup>4</sup> a élaboré une jolie image de l'intégration des applications réalisée par le Système d'Information, le « *concept du diamant* » aux multiples facettes dont le cœur est un « *entrepôt de données* ».



### 2.1.2 Le portail thématique : une offre sélective de ressources et de services

Les projets de portails thématiques s'inscrivent dans le cadre d'une carte documentaire à l'échelle nationale, en train de se dessiner, basée sur les domaines d'excellence, que constitue le réseau documentaire des CADIST ou des pôles associés de la BnF.

<sup>4</sup> Jean-Jacques Flahaut, conservateur responsable du Système d'Information du SCD Lyon 1

Depuis 1980, les Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique ont « *comme missions principales, l'achat et la conservation de documentation (notamment étrangère) et la fourniture rapide des documents. Ils se positionnent désormais dans les groupements d'achat de ressources électroniques et dans la veille documentaire.* »<sup>5</sup>

Le SCD Lyon 1, CADIST et pôle associé en Chimie et en Pharmacie, a ainsi pour objectif de construire un *Portail Chimie-Pharmacie*. Prévu par le volet documentaire du contrat quadriennal de l'Université Lyon 1<sup>6</sup>, ce portail thématique de référence, à vocation nationale et internationale, s'appuiera sur les fonctionnalités du futur Système d'Information Documentaire, pour proposer des ressources électroniques (catalogue, signets, périodiques, documents numérisés, etc.), assorties d'une offre de services en ligne, sélective et spécifique, à destination d'un public spécialisé dans ces deux disciplines.

## **2.2. Système d'Information du SCD et Système d'Information de l'Université**

Défini comme « *l'outil, spécifique à chaque établissement, qui permet depuis un poste de travail banalisé de l'université d'accéder aux ressources numériques acquises ou produites par celle-ci : catalogue de la bibliothèque, catalogues collectifs, bases de données, réseau de cédéroms, périodiques électroniques, documents pédagogiques, thèses numérisées, rapports de recherche, sélections de sites Internet, etc.* »<sup>7</sup>, le Système d'Information du SCD doit proposer son ou ses portails documentaires, mais il doit aussi se positionner comme un « *élément du système d'information global de l'université* », avec lequel il se doit d'être intégré et de communiquer.

Des passerelles peuvent développer l'intégration, la communication et les liens, favoriser les interactions et l'interactivité entre les briques, entre les portails (documentaire, thématique, pédagogique, Intranet, étudiant,...) de toutes les composantes universitaires, pour faciliter l'accès aux ressources et aux services en ligne, dont les usagers ont besoin.

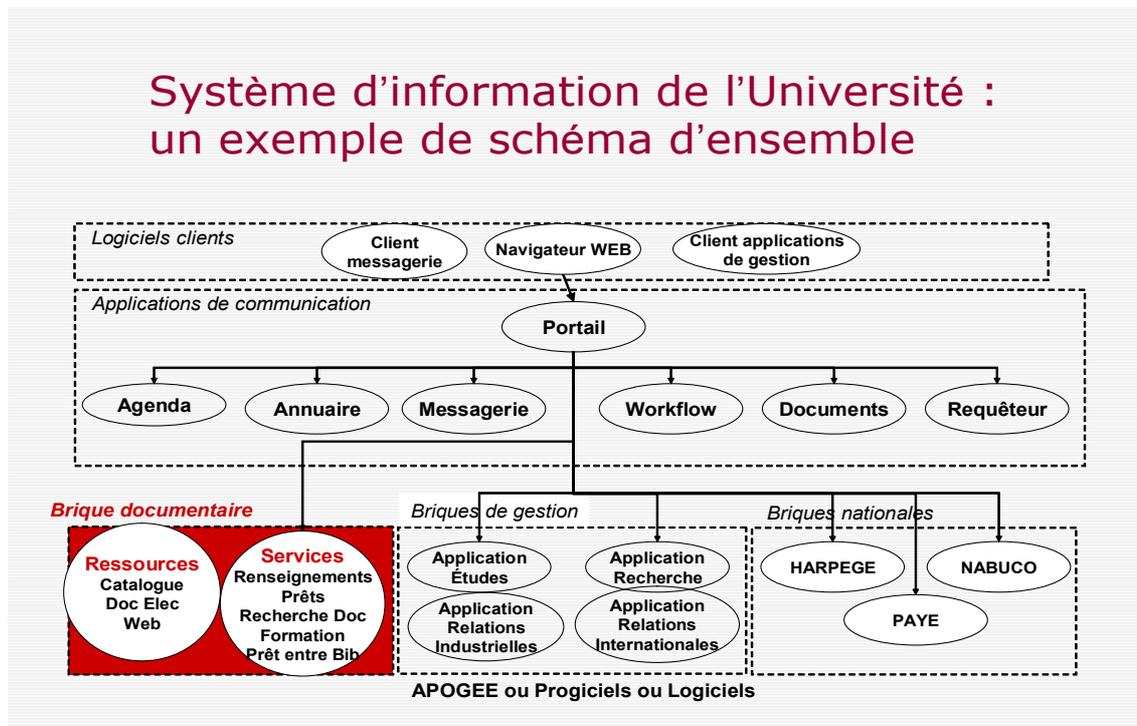
<sup>5</sup> FRANCE. Sous-direction des bibliothèques. *Les Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique*. Disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/> [réf. du 12-12-2004]

<sup>6</sup> UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. *Contrat d'établissement 2003-2006. Annexe 7. Fiche n° 7-8, Veille informative pour le CADIST Chimie-Pharmacie*. 21 mars 2002, p. 175-177

<sup>7</sup> JOLLY, Claude. *Bibliothèques universitaires. BBF*, 2001, t. 46, n° 6, p. 50-54

En voici quelques exemples :

- Un outil commun : l'annuaire LDAP permettant de gérer les droits d'accès au SIU, au bureau virtuel, aux ressources et services de la bibliothèque
- Des données à partager : liens entre les données APOGEE et HARPEGE et le fichier des inscrits à la bibliothèque
- Des flux d'informations à organiser : liens entre le portail de l'université et le portail du SCD (actualités, services, ressources, etc.)
- Des services communs : carte multiservices (CUMUL pour les étudiants et le personnel de Lyon 1), la carte d'inscription à la bibliothèque, messagerie, outils de travail et de communication du bureau virtuel



Source : Cabinet de consultants Six et Dix, revu par le SCD Lyon 1

Le Système d'Information de l'Université est à la fois un système de gestion et de communication, qui peut intégrer un Environnement Numérique de Travail, offrant de nombreux services complémentaires à ceux du SCD.

### 2.3. Système d'Information et Environnement Numérique de Travail (ENT)

Les « Espaces » ou « Environnements Numériques de Travail » constituent un programme prioritaire du Ministère de l'éducation nationale, notamment dans l'enseignement supérieur. Il a pour but de développer et de généraliser l'usage des

Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), de créer, d'intégrer et de rationaliser l'offre de services pour mieux « *répondre aux nouveaux besoins des étudiants et aux nouveaux publics.* » L'Université Claude Bernard Lyon 1 réfléchit aux fonctionnalités d'un bureau virtuel, mis en place dans le cadre d'un ENT et d'un système d'information, susceptible de fournir « *à chaque usager un accès personnel à un ensemble de services en ligne* » et « *différents services en fonction de son profil.* »<sup>8</sup>

La documentation étant indispensable au travail universitaire de l'étudiant comme de l'enseignant, les services qui lui sont liés doivent donc occuper une place de choix, même si elle n'est bien sûr pas exclusive. Il doit exister des liens étroits l'environnement numérique de travail (ENT), le portail et le Système d'information Documentaire, pour que l'utilisateur puisse accéder, depuis son bureau virtuel, à l'ensemble de l'offre de ressources et de services en ligne du SCD, si tant est qu'elle existe. Les fonctionnalités d'identification unique, de mise à disposition d'un espace de stockage, d'attribution et de gestion d'une adresse de messagerie, de logiciels bureautiques et autres, d'outils de communication, d'accès au dossier personnel, ... sont indispensables pour profiter des services personnalisés proposés par la bibliothèque. Voici quelques exemples de services en ligne pouvant être proposés par le SCD dans la perspective d'un bureau virtuel : une fenêtre simple de recherche documentaire, un choix d'icônes ou de favoris pointant vers des ressources (bases de données, périodiques, signets, ...), des services préférés (réservation, PEB renseignement, formation, ...), des données personnelles (messages, compte utilisateur, lecteur, profil, ...), des informations sélectives (requêtes enregistrées, panier, abonnements, ...), une bibliothèque personnelle (documents téléchargés, bibliographies en cours...), etc.

#### **2.4. Système d'Information et réseaux documentaires**

Le Système d'Information Documentaire ouvre au SCD de nouvelles perspectives de partenariats locaux, régionaux, nationaux, européens ou internationaux avec les réseaux documentaires existants (*COUPERIN, CADIST, Pôles associés, Sudoc, Sudoc-PS, etc.*), les institutions (Universités, ABES, AMUE, CURA, Région, Pôle

---

<sup>8</sup> *Environnement numérique de travail : état d'avancement pour l'enseignement supérieur* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.educnet.education.fr/equip/ent-sup.htm> [réf. du 17-09-2004]

Universitaire Lyonnais<sup>9</sup>, PRACTICE, etc.) et leurs portails locaux, nationaux, régionaux, thématiques, pédagogiques,... Dans le domaine bibliographique, par exemple, un catalogue, comme celui du SCD Lyon 1, est déjà interrogeable grâce à la norme Z39.50 et intégré dans des catalogues collectifs qui via le web lui permettent de faire connaître et de diffuser ses ressources documentaires au niveau local, national voire international (*BRAIN*, *Sudoc* ou *CCFr*).

## **2.5. Système d'Information, SIGB et catalogue : des philosophies différentes**

Pendant longtemps, produit phare, intermédiaire obligé, service de base d'une bibliothèque pour accéder au document imprimé, au sein du Système d'Information Documentaire, le catalogue est-il un pivot ou une application parmi d'autre, peut-il être enrichi ou doit-il être dédié à la gestion de documents physiques ? La réponse est sans doute dans un système combinant l'expertise du catalogue en réseau, en matière de signalement bibliographique, de tout les types de documents, avec la souplesse de bases de données locales gérant des documents électroniques en texte intégral. L'arrivée de portails documentaires annonce la disparition des interfaces Catalogues Informatisés En Ligne (CIEL ou OPAC), sous leur forme actuelle, qui malgré de réels progrès ne sont pas à la hauteur des enjeux modernes de la recherche d'information. Le Système d'Information Documentaire n'est pas un « métacatalogue », au sens où l'entendait T. Samain<sup>10</sup>. Actuellement, la gestion locale du signalement, déconnectée du catalogue, des bouquets communs de revues en ligne, sous forme de liste ou de base de données de plusieurs milliers de titres, pose des problèmes de qualité (titres non normalisés, fusions, suppléments, non mentionnés, liens inexistant avec la collection imprimée, ...), produit du silence au moment des recherches, n'offre pas un accès unifié à l'ensemble des ressources, gênant le fonctionnement du PEB, prive le SCD de l'opportunité offerte par le *Sudoc* de mutualiser les mises à jour et de partager le travail de catalogage des ressources électroniques, notamment périodiques, au niveau national et international, grâce au réseau ISSN.

---

<sup>9</sup> Le PUL propose des informations et des services communs à un public de près de 100 000 étudiants de l'Université de Lyon, qui regroupe les établissements d'enseignements supérieurs lyonnais

<sup>10</sup> SAMAIN Thierry. Du catalogue enrichi au métacatalogue. *BBF*, 2001, t. 46, n° 2, p. 82-86

La solution est sans doute de construire un véritable catalogue collectif national, de signalement partagé et enrichi des ressources électroniques (y compris périodiques), dans le *Sudoc*, avec éventuellement une version locale personnalisée, choisissant d'importer toutes les mises à jour effectuées par le réseau. Le système d'information doit, de son côté, être capable d'extraire, de convertir et d'exporter les données de ce catalogue, pour alimenter ou constituer une ou des bases de données, permettant de générer et d'afficher de façon dynamique une liste de titres sur le web, mode d'accès très apprécié des utilisateurs.

De nombreux services sont liés à une meilleure exploitation des données bibliographiques issues des catalogues, que ce soit en matière d'accès et de fourniture des documents (navigation et liens entre les documents de la collection, notices enrichies grâce à des pages de couverture, des sommaires numérisés ou des extraits, réservation, présentations originales, arborescences thématiques, par auteurs, par type de documents, par langue, etc.), de communication avec l'utilisateur (formulaire de suggestions, contacts et aides en ligne pour la recherche documentaire), de diffusion d'information (listes de nouveautés, bibliographies,...), ou de personnalisation (espace personnel de recherche, compte lecteur, panier ou album, historique, requêtes préenregistrées, profil, etc.)

## **2.6. Système d'Information et portail *Sudoc* : une complémentarité à rechercher**

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2000, le *Sudoc* est accessible sur le Web. Très consulté, il est devenu un outil indispensable aux bibliothèques et une ressource utile aux usagers, qui le connaissent cependant encore mal. Plus performant que les catalogues locaux, du point de vue de la recherche documentaire, grâce notamment à l'affichage des résultats par pertinence (fonctionnalité qu'aucun SIGB n'offre pour l'instant), il est aussi plus complet et mis à jour plus rapidement, en temps réel, par l'ensemble des catalogueurs du réseau.

Le portail documentaire *Sudoc* devrait permettre l'interrogation simultanée de différents catalogues et « offrir de nouveaux services documentaires à la communauté de l'enseignement supérieur et de la recherche ». Les fonctionnalités annoncées concernent avant tout la « gestion mutualisée des logins et des adresses IP par le portail », contrôle d'accès « aux ressources acquises par les établissements », la

mutualisation « pour un signalement partagé » des ressources en ligne et la mise à disposition de nouveaux outils, comme des interfaces de saisie (formulaires) pour référencer des « sites Web », « notices XML » dans une « base XML », avec « un moissonnage des métadonnées »... ; des services de recherche et d'accès aux documents : « passerelle d'interrogation multibases : recherche fédérée sur des bases distantes et la base XML », à géométrie variable, sur des sources aux formats divers, navigation, rebonds à partir des résultats (OpenURL),...

Il donnera accès à des ressources (libres de droit ou pas) « documents primaires (stockés et affichés) », « catalogues de bibliothèques », « bases bibliographiques », « thèses », « travaux de recherche : articles de revues publiés ou non, livres électroniques, travaux universitaires », « fonds de documents numérisés organisés ou non en collections (domaine patrimonial) », « sites Web de référence. »<sup>11</sup> La force de ce portail national sera sans aucun doute l'intégration des collections d'un réseau de près de 3 000 établissements, avec des moyens et des outils de recherche performants, ainsi que l'association du référencement bibliographique et du texte intégral. Face à cet ambitieux projet, quelle est l'autonomie des projets universitaires de Systèmes d'Information Documentaires et quels sont les modes de coopération avec le portail *Sudoc*, qui n'est ni producteur, ni acquéreur de ressources ? Plusieurs pistes peuvent être explorées pour profiter de l'économie de moyens, induite par le travail en réseau, la mutualisation des outils et du signalement, afin de valoriser les collections locales en leur donnant une audience nationale et internationale :

- L'enrichissement collectif des notices bibliographiques communes, notamment celles des fonds anciens
- La multiplication des liens entre les supports, les sources, les pages, les différents portails (locaux, thématiques, *Sudoc*, universitaires, étrangers, etc.), pour faciliter la navigation
- La description et la saisie partagée de métadonnées pour les sites Web et les ressources en ligne gratuites

---

<sup>11</sup> **AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (France)**. *Présentation générale du portail documentaire Sudoc*. Disponible sur : <http://www.abes.fr/abes/documents/PortailPrésentation.pdf> [réf. du 17-09-2004]

Les objectifs du SCD peuvent être de réaliser ce que le portail *Sudoc* ne fera pas :

- Le développement de services personnalisés à destination de ses usagers
- La production et la mise en ligne de ressources uniques, patrimoniales et thématiques dans les domaines d'excellence de la bibliothèque, etc.

### **2.7. Système d'Information, portail et site Web : des applications imbriquées**

Portail et site Web sont deux facettes du Système d'Information Documentaire, c'est le site qui abrite les contenus, auxquels le portail donne accès. Les deux applications sont donc intimement liées. De pages statiques, « *simples vitrines à vocation informative* », on est passé à des sites Web jouant le rôle de passerelles d'accès et d'« *outils de distribution d'une documentation électronique désormais omniprésente* », comme le souligne C. Bruley.<sup>12</sup> Adossé au Système d'Information Documentaire, qui fédère les applications, le portail, interface utilisateur unique, est capable de « *passer à une fonction dynamique et interactive, grâce à laquelle l'utilisateur peut accéder facilement et de façon personnalisée à l'information dont il a besoin, puis s'approprier cette information pour l'intégrer à son projet de recherche.* ». Tout d'abord, il est la voie principale pour pénétrer dans la bibliothèque virtuelle, véritable « *bibliothèque dans la bibliothèque* », selon l'expression de N. Morin, car il donne une vue du contenu du site, il accueille, oriente et informe l'internaute à un niveau très général, puis lui offre des modes d'accès performants aux ressources, comme un moteur de recherche unique, l'invite ensuite à s'identifier dès l'entrée, pour accéder à des ressources non libres de droits et à des services personnalisés. Le portail, comme le site Web, dont le contenu est désormais intégré, devient donc « *le lieu où se superposent support du service et service lui-même.* »<sup>13</sup> Le SCD Lyon 1 qui a procédé en 2003 à la refonte esthétique et fonctionnelle de son site Web<sup>14</sup>, peut aujourd'hui avec son projet de portail et de Système d'Information Documentaire espérer en corriger les défauts de jeunesse et surtout en multiplier les usages et le trafic, en proposant de nouvelles fonctionnalités et en développant son offre de ressources et de services en ligne.

<sup>12</sup> BRULEY, Caroline. Les sites web des bibliothèques universitaires. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 14-23

<sup>13</sup> MORIN, Nicolas. Contenus et services des sites Web des bibliothèques. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 9-13

<sup>14</sup> SCD Lyon 1 [en ligne] : nouveau site web. *BiblioAcid*. 9 septembre 04.

Disponible sur : <http://www.biblioacid.org/archives/000215.html> [réf. du 27-11-2004]

## **2.8. Système d'Information et Intranet : une étude et des services spécifiques**

Les attentes des professionnels doivent bien sûr être prises en compte dans le cadre de la mise en place d'un Système d'Information Documentaire, et l'étude des usages et des besoins internes doit être conduite de manière approfondie, détaillée, et reliée au projet de mise en place d'un Intranet. L'élaboration d'une offre de services spécifique doit être envisagée. Dans le cas du SCD Lyon 1, l'étude est en cours. Cette facette du système d'information ne sera pas évoquée dans les développements ci-dessous, centrés essentiellement sur les services en ligne à destination d'un public externe d'utilisateurs non professionnels.

## **3. Système d'Information Documentaire et développement des services en ligne**

### **3.1. « Service », « rendre service », « service public », « service en ligne »**

Le service est une prestation, une aide, un appui, un bienfait, une faveur, une transaction, une mise à disposition, un don,... mais aussi une obligation, une charge, un devoir, une activité, un travail, une fonction, une action, une manière de servir,... L'approche marketing a même créé le concept de « *servuction* »<sup>15</sup>, pour définir cette relation dynamique, active et interactive, au caractère si particulier.

Un service répond toujours à un besoin ou à une demande, formulée ou pressentie, mais l'offre peut parfois anticiper la demande, et promouvoir des services innovants, émergents, pilotes ou vedettes, qu'ils soient gratuits ou payants, accessibles librement ou sous conditions, personnalisés ou individualisés.

Le terme de service est suffisamment imprécis et vague pour englober toute une série de tâches, touchant à l'ensemble des activités des bibliothèques. C'est un vocable polysémique servant également à désigner une entité interne regroupant une équipe au sein d'une organisation : services du PEB, des périodiques, etc. Dans le langage commun, le mot service est lié à l'expression « *rendre service* », c'est-à-dire aider, être utile, servir...

---

<sup>15</sup> Concept utilisé notamment dans les travaux de Jean-Michel Salaün

Cette notion n'a cependant pas toujours eu une connotation positive, étymologiquement « *servitium* » signifiait « *esclavage* »<sup>16</sup>. Elle peut encore être associée, dans l'esprit des professionnels, à celle de « *serviteur* », « *personnel de service* » ou même de « *servitude* » et, du point de vue de l'utilisateur, à l'idée de « *quémander de l'aide* ». L'idée de « *service public* » est plus valorisante. Le terme sert, à la fois, à désigner la mission de la collectivité publique, qu'est la bibliothèque, dans son ensemble, et les permanences au contact des usagers. Il peut être *présentiel, en ligne, à distance, service au/aux/des public(s), aux lecteurs, aux/à l'utilisateur(s),...* Distinguer « *service en ligne* » et « *service à distance* », n'est pas toujours inutile, car tout service en ligne est par définition un service distancié, à cause de la médiation qu'il suppose, mais, tout service rendu à distance ne l'est pas forcément en ligne, c'est le cas du PEB ou des réponses aux demandes par courrier, par téléphone ou par fax. Cependant, on peut prévoir que, d'ici peu, tous les services d'une bibliothèque offriront l'option 'en ligne', celle-ci s'ajoutant à tous les autres moyens de transaction, de contact et d'échange.

Pour conclure, nous ferons nôtre la définition d'usage proposée par B. Calenge : « *Permettre et provoquer la rencontre entre des publics et des collections, c'est faire du 'service'.* »<sup>17</sup>

### 3.2. Un enjeu pour l'avenir des bibliothèques hybrides

A la bibliothèque traditionnelle, dont l'identité s'est longtemps incarnée dans un lieu ou un fonds de documents imprimés, se greffe une bibliothèque dématérialisée, virtuelle et délocalisée, dont le système d'information met en avant la collection numérique et les prestations de services. On ne peut qu'être d'accord avec C. Jolly, lorsqu'il affirme que « *les ressources électroniques portent en elles une nouvelle forme de la bibliothèque, qui prend désormais corps autant à travers un système d'information documentaire qu'à travers un bâtiment.* »<sup>18</sup> Selon l'expression utilisée par P. Brophy<sup>19</sup>, la bibliothèque devient *hybride*, fédérant toute sorte de ressources et de sources documentaires hétérogènes, externes autant qu'internes.

<sup>16</sup> Cf. *Le Petit Robert*, 1987

<sup>17</sup> CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer*, 1999, p. 21

<sup>18</sup> JOLLY, Claude. Bibliothèques universitaires. *BBF*, 2001, t. 46, n° 6, p. 50-54

<sup>19</sup> BROPHY, Peter. La bibliothèque hybride. *BBF*, 2002, t. 47, n° 4, p. 14-20

Cette métamorphose et cette cohabitation sont d'ores et déjà une réalité. Aux « 26 millions d'ouvrages que comptent les collections des bibliothèques universitaires »<sup>20</sup> s'ajoutent à présent des réservoirs gigantesques d'informations et de documents numériques. Offre pléthorique qui doit faire l'objet d'un travail de sélection, de traitement, de signalement et de diffusion, pour créer la collection.

Pour rectifier leur image et combler « l'écart persistant entre la représentation des bibliothèques universitaires vues par les étudiants, réduites à quelques fonctions classiques de base, et celle des professionnels, promoteurs de représentations beaucoup plus riches, où la bibliothèque « diversifie ses fonctions, ses services, ses produits » et devient « bien plus qu'un dépôt de livres »<sup>21</sup>, les bibliothèques doivent changer, s'adapter, évoluer, innover pour mieux exercer leur mission, y compris sur les réseaux. L'accès au document et à l'information est l'un des services de base des bibliothèques, qui selon P. Cavaleri, « doivent [...] se centrer sur la fourniture de moyens d'accès à l'information. »<sup>22</sup> Lorsqu'il définit en 2001, « les nouveaux services aux usagers », C. Jolly met en évidence le paradoxe suivant, concernant « l'accès aux ressources documentaires ». En premier lieu, « l'extrême dispersion ou variété de l'offre, la qualité souvent inégale des ressources et la diversité des modes d'accès contribuent à rendre plus difficile la recherche d'informations.<sup>23</sup> » Cependant, « les usagers, quoique souvent mal armés, souhaitent à juste titre être autonomes dans leur démarche en maîtrisant le processus de recherche documentaire ». Il en résulte donc deux conséquences, pour les bibliothèques, qui « doivent consacrer plus de moyens et plus de temps au service du public, soit en présentiel » soit « par la confection d'outils spécifiques : guides du lecteur, bornes interactives, didacticiels, aides en ligne, etc. ». Il s'agit donc de faciliter la recherche et l'accès, ainsi que de favoriser la formation et l'information des usagers, sur place et à distance.

Le socle minimum de services en ligne doit s'élargir et la bibliothèque hors les murs, puisant dans les ressources en ligne, délocalisées dans des lieux totalement inconnus, est aujourd'hui en mesure d'offrir toute une gamme de services, parfois sans formalités d'inscription, à tous les usagers du web.

---

<sup>20</sup> VAN DOOREN, Bruno. *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies* [en ligne] : rapport. Juin 1999. Version HTML. Disponible sur : <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/index.htm#debut> [réf. du 14-09-2004]

<sup>21</sup> RENOULT, Daniel. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires. *BBF*, 2004, t. 49, n° 5, p. 80-86, citant : MELOT, Michel. *Nouvelles Alexandries*, 1996

<sup>22</sup> CAVALERI, Piero. Op. cit.

<sup>23</sup> JOLLY, Claude. Op. Cit.

Les services en ligne sont les outils de l'innovation. Ils permettent aux bibliothèques d'aller au devant des usagers, de toucher des cibles différentes<sup>24</sup>, de mieux « *prendre en compte les publics extérieurs à la bibliothèque* », selon l'expression de P. Bazin<sup>25</sup>, et de se positionner sur de nouveaux territoires.

Les activités virtuelles et les services en ligne ne sont pas destinés à couper la bibliothèque de ses racines locales, ni à lui faire perdre son « *attraction culturelle* » ou sa « *place symbolique* »<sup>26</sup> dans la cité. Qu'elle soit publique, accueillant d'ailleurs de nombreux étudiants, ou de type universitaire, elle demeure un lieu d'étude, de lecture, de travail, de convivialité, de loisirs, de vie et de culture, sur le campus comme en centre ville.

Exerçant sa mission de service public, prévoyant l'égalité d'accès et de traitement, la bibliothèque adapte ses réponses aux besoins et aux demandes individuelles pour mieux satisfaire l'utilisateur. Elle devient une bibliothèque à la carte, qui évite la dérive privative et privatisée et joue plutôt le jeu de la complémentarité entre ses services collectifs et individuels, communs et personnalisés, sur place et à distance. Fournisseur d'accès à une information directement accessible à domicile, la bibliothèque se positionne « *comme un « intermédiaire expert » entre le champ à peu près illimité des informations potentiellement disponibles sur la planète et l'utilisateur individuel qui tente de s'y repérer et de transformer ces informations en connaissances personnelles ou professionnelles.* » Ce sont véritablement les services, au sens large, qui assurent la médiation entre la demande des usagers et l'offre en ligne. Les bibliothèques, selon P. Cavaleri, « *deviendront des structures orientées vers les services plutôt que vers les documents, et ce changement est – et sera – imposé par la nécessité de répondre de manière efficace et efficiente aux besoins d'un usager qui, s'il n'obtient pas satisfaction, se tournera vers d'autres structures.* »<sup>27</sup>

Quels que soient l'activité et le statut de l'utilisateur, les besoins d'information vont croissants et les attentes vis-à-vis des bibliothèques évoluent vers les mêmes exigences que celles des consommateurs de produits ou de services marchands, dans le contexte général d'une société de consommation et de concurrence.

<sup>24</sup> Cf. Colloque « Le renseignement personnalisé à distance » (Bibliothèque municipale de Lyon ; 8 décembre 2004)

<sup>25</sup> **DOURY-BONNET, Juliette.** Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ? *BBF*, 2004, t. 49, n° 5, p. 106-108

<sup>26</sup> **BAZIN, Patrick.** Plus proches des lointains. *BBF*, 2004, t. 49, n° 2, p. 8-14

<sup>27</sup> **CAVALERI, Piero.** Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 24-32

Entre marché, demande et offre de service, assiste-t-on à une dérive consumériste ? « *La bibliothèque n'échappe pas au nomadisme ni à l'atomisation* », « *à chaque support son contexte – on emprunte les livres, on achète la presse, on loue les vidéos et on consulte Internet chez soi...* »<sup>28</sup> Nous sommes entrés dans une période où le service devient un produit et un enjeu commercial, répondant aux lois de l'économie de marché, dont celle de l'offre et de la demande. L'offre privée se développe sur le web et les bibliothèques ont déjà à affronter la concurrence d'entreprises qui se positionnent, par exemple, sur le créneau du renseignement personnalisé payant au forfait (comme *GoogleAnswer* ou *Wanadoo*). Dans ce contexte concurrentiel, la qualité et la satisfaction de l'utilisateur deviennent une préoccupation de tous les prestataires (administrations, services publics, Universités, entreprises publiques ou privées). Comment les bibliothèques pourraient-elles se dispenser de cette réflexion sur l'adéquation de leur offre de services ?

### **3.3. Pour qui et pourquoi développer une offre de services en ligne ?**

La question peut sembler incongrue, mais tout nouveau service ne devrait être créé, exister et perdurer qu'à la double condition de répondre à un besoin clairement identifié, dans un premier temps, et à une demande pouvant être évaluée, dans un second temps. En vitesse de croisière, il doit donc parvenir à prouver qu'il est utile, efficace et nécessaire. Dans les bibliothèques, le besoin de services en ligne est apparu conjointement avec le développement des ressources numériques.

Dans le cadre de sa politique documentaire, la bibliothèque hybride doit organiser la complémentarité entre des supports, mais aussi entre des ressources et des services en ligne. Le Système d'Information Documentaire est l'outil, la collection est le cœur, les services ne sont que des vecteurs, des artères, des médiateurs de sa diffusion. Le service de base, et sans doute le principal, est l'accès, sur place ou en ligne, en fonction du support, du statut ou des droits, aux informations ou aux documents. Sans services, point de bibliothèque, mais, sans collection, point de services.

---

<sup>28</sup> Dominique Lahary, cité par **DOURY-BONNET, Juliette**. Op. cit.

Comment une bibliothèque devenue hybride pourrait-elle encore ignorer que le clic sur la page d'accueil de son site Web est une entrée virtuelle, que la consultation des documents à distance est le pendant de la lecture sur place, que le téléchargement est un équivalent du prêt et que l'utilisateur, qui sur place a la parole, ne peut rester muet en ligne ? Les imbrications, les prolongements, les continuités, les correspondances, les complémentarités et l'unité de tous les services aux publics ne font aujourd'hui plus aucun doute. Les services en ligne et à distance sont les compléments indispensables des services sur place et présentsiels, si l'on veut vraiment rendre service à l'utilisateur et l'« *Accueillir, orienter, informer* »<sup>29</sup>, jusqu'au bout, par tous les moyens disponibles, pour le satisfaire.

Parallèlement au plafonnement sensible du taux des inscrits, au tassement du nombre des entrées en bibliothèque universitaires, l'explosion des consultations de documents électroniques, le succès en terme de fréquentation des bibliothèques numériques et le bilan des premiers services à distance, montrent que le public existe, est intéressé et demandeur. Par ailleurs, d'après une étude européenne, les français plébiscitent les services publics en ligne.

Des « *usagers empêchés* »<sup>30</sup> de venir consulter sur place par un handicap, la distance, l'éloignement ou l'impossibilité de faire coïncider leur emploi du temps avec les horaires d'ouverture de la bibliothèque, au même titre que les usagers inscrits, n'empruntant jamais, dits non actifs, ou encore ceux ne venant plus sur place, ont tous des besoins documentaires. C'est pour desservir, toucher et conquérir de nouveaux usagers, tout en servant mieux le public inscrit, fidèle, actif, venant encore sur place, qu'il faut développer les services en ligne.

Si, grâce aux réseaux, l'audience du SCD va bien au-delà du campus, touchant potentiellement l'ensemble des internautes, le public cible, prioritaire, captif et majoritaire des bibliothèques universitaires demeure cependant les étudiants et les enseignants-chercheurs de l'Université, dont nous allons à présent essayer de cerner les attentes et les besoins documentaires.

---

<sup>29</sup> Selon la formule de Bertrand Calenge. Op. cit.

<sup>30</sup> **BOGROS, Olivier.** La bibliothèque électronique de Lisieux. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 45-48

## Partie 2 Services en ligne : besoins, usages, attentes

Mieux connaître, pour mieux servir, tel est l'objectif de l'évaluation des usages de la documentation numérique, qui commence à se développer, alors que celle des services en ligne, encore émergents, est encore quasi-inexistante<sup>31</sup>. Avant d'évoquer les usages, il faut, dans un premier temps, broser à grands traits un portrait de groupe des usagers des bibliothèques universitaires, étudiants et d'enseignants-chercheurs, en synthétisant quelques informations issues d'enquêtes récentes et d'observations de terrain, pour tenter de percevoir les tendances et les évolutions récentes, dont il convient de tenir compte, pour développer une offre de services adaptée aux besoins et aux attentes.

### 1. Des usagers...

#### 1.1. Les étudiants

Rappelons d'emblée que les étudiants sont aujourd'hui plus nombreux que jamais dans les universités, mais comme le souligne Mathias Millet, « *si tant est qu'il ait jamais existé, l'étudiant moyen n'existe plus.* »<sup>32</sup> Population classiquement divisée en 3 catégories, reprenant le découpage des cursus universitaires, 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> cycle, correspondant à Licence, Master, Doctorat (LMD). La communauté étudiante se répartit en familles d'usagers, avec des caractéristiques et des besoins communs, qui ne se réduisent pas forcément à ceux des individus qui la composent. Les étudiants représentent, en moyenne, plus de 75 % des usagers des bibliothèques, qu'elles soient universitaires ou publiques, à Lyon ou à Paris (78 % des inscrits au SCD Lyon 1, en 2003<sup>33</sup>, 80 % de la fréquentation du Haut-de-Jardin de la Bibliothèque Nationale de France ou de la Bibliothèque Publique d'Information).

---

<sup>31</sup> Cf. Colloque « Le renseignement personnalisé à distance » (Bibliothèque municipale de Lyon ; 8 décembre 2004)

<sup>32</sup> MILLET, Mathias. Les étudiants et le travail universitaire, Lyon, 2003, p. 10

<sup>33</sup> UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. Service commun de la documentation. Rapport annuel 2003. Septembre 2004

A Paris, D. Renoult constate que « *chaque bibliothèque universitaire est majoritairement utilisée par les étudiants de son université* » et qu'ils « *choisissent la bibliothèque en fonction de la proximité géographique* ». Les étudiants se trouvent donc, face à leur bibliothèque de rattachement, entre captivité et concurrence. Avec le développement de ressources payantes dont la consultation est réservée aux inscrits, sur place et à distance, dans et hors du campus, les étudiants sont redevenus des usagers captifs, mais s'ils utilisent en priorité les documents de la BU, cela ne les empêche pas de se rendre dans les bibliothèques environnantes. Il faut quand même noter un tassement notable des entrées dans de nombreuses bibliothèques universitaires, perceptible dans les statistiques du SCD Lyon 1.

Parmi les « *critères de choix d'une bibliothèque, les plus fréquemment avancés sont la spécialisation des fonds, la « gratuité », le cadre agréable, le libre accès, la possibilité d'emprunter.* » Ce qui est vrai du lieu physique serait sans doute aussi valable pour l'accès au portail du Système d'Information Documentaire.

Cependant, comme ils ont une « *méconnaissance globale des ressources documentaires et électroniques* »<sup>34</sup>, mises à leur disposition, les étudiants « *n'utilisent [...] la BU que pour des services documentaires traditionnels : lecture sur place, espaces de travail, emprunts de livres, photocopies...* »<sup>35</sup>

Parmi leurs critiques à l'égard des bibliothèques, on retrouve celles concernant les « *conditions de consultation des cédéroms et d'Internet* », liées à celles dénonçant le « *manque de place de lecture* » (sur écran aussi !) et à celles des « *conditions de travail* », malgré les efforts permanents pour élargir les horaires d'ouverture, l'offre de postes de consultation et de travail sur place reste très en deçà des besoins.<sup>36</sup> Ce qui explique sans doute en partie que les étudiants consultent Internet chez eux et peu en bibliothèque. En effet, alors que « *la pratique de l'informatique personnelle et d'Internet apparaît comme massive chez des jeunes qui ont en moyenne entre 20 et 24 ans.* », il apparaît clairement qu'elle « *s'effectue en dehors des bibliothèques universitaires. Inversement, le taux d'utilisation d'Internet en BU paraît dérisoire (7 % des étudiants).* »

---

<sup>34</sup>DOURY-BONNET, Juliette. Op. cit.

<sup>35</sup>RENOULT, Daniel. Op. cit.

<sup>36</sup> Comme l'illustre l'ouverture à la rentrée 2004, d'une nouvelle salle informatique, équipée d'une vingtaine de PC, dont la fréquentation intensive, montre à la fois l'intérêt et l'insuffisance flagrante de ce type d'équipement sur le campus

Que l'on évoque une « *profonde césure* », comme C. Jolly, ou une « *opposition [...] franche entre les pratiques en bibliothèque et les pratiques à domicile* », comme D. Renoult, le clivage est préoccupant pour l'avenir « *entre pratiques de la documentation conventionnelle en bibliothèque et pratiques documentaires informatisées hors du service public.* ».<sup>37</sup>

En 2004, tous les étudiants ont accès à un ordinateur et utilisent Internet, chez eux, dans leur famille ou à l'Université. S'ils sont des familiers du Web, en revanche, ils ne disposent pas encore tous d'Internet à domicile, d'un abonnement haut débit, pour surfer dans de bonnes conditions, d'un matériel très récent ou puissant ou d'un ordinateur portable leur permettant de se déplacer, en se connectant au réseau sans fil. C'est sans doute sur la base de ce constat que le Ministère de l'éducation nationale a lancé l'opération « *Mon micro-portable WiFi pour le prix d'un café par jour !* »<sup>38</sup>, le 28 septembre 2004. Le taux d'équipement des étudiants dans l'ensemble des filières avoisinera sans doute 100 % dans quelques années, mais pour l'instant l'étudiant demeure nomade et navigue entre les différents lieux de consultation du web (cybercafé, université, bibliothèque, domicile des parents,...)

Les étudiants d'aujourd'hui ont grandi avec Internet, ceux qui sont nés avec arriveront bientôt, et n'ont plus aucun problème avec la souris et l'informatique. C'est la *Génération Google*, capable de chercher et de lire en ligne, mais pas adepte d'une lecture intensive, surtout en science et en médecine, la *Génération zapping*, plutôt portée sur la navigation, le surf grâce aux liens hypertextes.

Les étudiants sont aussi des familiers de l'image et du son, de la télévision, du téléchargement de ressources circulant sur Internet. La généralisation du téléphone portable, de la communication par SMS et l'apparition de l'accès à Internet via cet outil contribuent à développer le goût de l'interactivité dans tous les domaines. Les attitudes consuméristes, l'individualisme, favorisés dans le monde réel et virtuel sont des tendances qui engendrent de nouvelles attitudes et attentes au sein d'une population jeune, dans laquelle s'inscrit la majorité des étudiants.

Les pratiques intensives d'utilisation des forums, du chat, de la consultation d'Internet, de la consommation à distance, du surf, du furetage, du butinage, de la

---

<sup>37</sup> JOLLY, Claude. Bibliothèques universitaires. *BBF*, 2001, t. 46, n° 6, p. 50-54

<sup>38</sup> France. Ministère de l'éducation nationale. Délégation Internet. *Micro-portable étudiant : l'opération Micro-Portable WIFI Etudiant*, 2004. Disponible sur : <http://delegation.internet.gouv.fr/mipe/projet.htm> [réf. du 29-09-2004]

navigation rapide, acquises dans le cyberspace, au sens de la quête, de la progression, de la découverte, développé grâce aux jeux vidéos et multimédias, sont nés de nouveaux comportements et usages, de nouvelles habitudes et aptitudes. L'étudiant est également un consommateur d'activités culturelles et de loisirs, si l'on en juge par le public fréquentant la Salle de culture générale du SCD Lyon 1, située sur le campus de la Doua (BU Science) et par le taux de rotation, des documents de cette salle.

Pour parler des étudiants, il est encore pertinent de tenir compte de leur parcours dans les cycles du cursus LMD.

Les **étudiants en licence** sont les usagers les plus nombreux. Au SCD Lyon 1, par exemple, sur 15 751 inscrits en 2003, les 1<sup>ers</sup> cycles représentent 39 %<sup>39</sup>. Très présents sur le campus, ils découvrent l'Université et l'apprentissage de l'autonomie. Gros lecteurs et emprunteurs de manuels imprimés, ouvrages d'initiation dans leur discipline principale et dans les options. « *Quelle que soit la discipline considérée, l'étudiant en bibliothèque universitaire demeure un lecteur captif. Soumis aux programmes et aux prescriptions des enseignants, il pratique une lecture utilitaire en fonction des contrôles de connaissance auxquels il se prépare* » note D. Renoult. Mais dans le même temps « *les évolutions pédagogiques conduisent de plus en plus à encourager l'autonomie estudiantine.* »<sup>40</sup> C'est sans doute dans ce « *passage de la prescription à l'autonomie* », que la bibliothèque doit trouver sa place, vis-à-vis des enseignants comme des étudiants.

Certains enseignants n'utilisent déjà plus aucun support imprimé pour diffuser les cours et les connaissances, se servant des nouvelles plates-formes pédagogiques en ligne, qui donnent aux étudiants de nouvelles habitudes de travail<sup>41</sup>, comme le bureau virtuel, déjà en place dans certaines universités.

Ces étudiants entrants à l'université, que beaucoup quitteront dès la première année, novices dans leur discipline, arrivant parfois sans posséder les bases fondamentales, sont peu familiers de la recherche documentaire. Ils ont donc besoin d'être formés, guidés et orientés. Ils viennent à la bibliothèque pour traiter

<sup>39</sup> UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. Service commun de la documentation. *Rapport annuel 2003*. Septembre 2004. Annexes, p. 6, 14-18

<sup>40</sup> McADAM, Daisy, NAYLOR, Bernard, NUNEZ, Lluisa. Au service des étudiants. *BBF*, 2001, t. 46, n° 2, p. 72

<sup>41</sup> Cf. Présentation de SPIRAL, plate-forme pédagogique de Lyon 1, au cours de la journée « Accompagnement des usages des Environnements Numériques de Travail », organisée par ANCOLY, le 25 novembre 2004

un sujet de cours ou faire un exercice et se sentent un peu perdus face à des outils, comme le catalogue informatisé, et aux collections. Les services à leur disposition sont alors des recours bien utiles.

Les caractéristiques générationnelles et les remarques précédentes s'appliquent aussi aux **étudiants en Master**, qui ont d'abord été en 1<sup>er</sup> cycle. Du fait de la progression dans le cursus, cette catégorie d'utilisateurs, qui a une licence (bac + 3) est plus expérimentée dans sa discipline, habituée à fréquenter les bibliothèques, familiarisée ou formée à la recherche documentaire. Elle commence à produire des travaux écrits plus conséquents, du type mémoire, qui génèrent des besoins documentaires plus importants, mais demeure encore sans doute très dépendante de la prescription des enseignants, concernant les lectures utiles et les méthodes de travail préconisées, qui vont vers le « tout électronique »<sup>42</sup>. Il ne faut pas oublier que c'est parmi les étudiants en Master que se trouvent les futurs doctorants.

Les **doctorants** sont souvent assimilés à des enseignants-chercheurs en formation ou en devenir. Ghislaine Chartron fait le constat suivant à propos de leurs pratiques informationnelles : « *il semble bien que la génération « clic » soit installée, les doctorants mais aussi leurs encadrants utilisent de plus en plus le Web pour rechercher des articles, des actes de congrès, échanger des articles quelle que soit la discipline.* »<sup>43</sup> La rédaction d'une thèse nécessite en effet de réaliser des recherches documentaires et bibliographiques approfondies, à toutes les phases du processus. De plus, un doctorant ne dispose pas de la documentation personnelle qu'a pu se constituer un chercheur expérimenté, et demeure donc très consommateur des ressources, des outils et des services, que proposent les bibliothèques. C'est ce que note D. Renoult lorsqu'il écrit que « *seuls les étudiants de 3<sup>e</sup> cycle ont recours à des services documentaires plus spécialisés. Ils consultent des bases de données (10 %), ou le catalogue informatisé (27 % des troisièmes cycles les utilisent contre 7 % pour les autres étudiants).* »<sup>44</sup> Ce portrait de groupe du public étudiant mériterait bien sûr d'être affiné, approfondi et de faire l'objet d'une véritable étude sociologique, qui tiendrait compte notamment des différences sociales, culturelles, géographiques et disciplinaires, qui sont assez marquées.

---

<sup>42</sup> Cf. Annexe Entretien avec deux enseignants-chercheurs de l'UCBL

<sup>43</sup> CHARTRON, Ghislaine (dir.). *Les chercheurs et la documentation numérique*, 2002, p. 12

<sup>44</sup> RENOULT, Daniel. Op. cit.

## 1.2. Les enseignants-chercheurs

Comme le souligne Domitien Debouzie, président de L'Université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL) : « *La documentation représente, pour le chercheur, la base de son travail : tout enseignant-chercheur et chercheur doit connaître les publications majeures de ses collègues.* »<sup>45</sup> Ce public a donc un besoin impérieux et vital de la documentation périodique, courante et rétrospective, particulièrement important dans le domaine scientifique, technique et médical (STM), qui représente l'énorme majorité des documents et des recherches documentaires. La rapidité de parution des informations en ligne, parallèle à l'explosion documentaire, a contribué à modifier l'enjeu de la documentation pour la recherche. Les enseignants-chercheurs ont depuis longtemps un bureau virtuel et une pratique intensive du travail en ligne, ce sont eux qui, il y a à peine plus de 10 ans, furent à l'origine du développement d'Internet. Bien qu'ils n'éprouvent plus du tout le besoin de venir à la bibliothèque, sauf pour nouer le contact ou pour voir les ouvrages, ni de se déplacer pour des recherches documentaires courantes, puisque la documentation en ligne est à leur grande satisfaction accessible à distance 24 h/24 et 7 j/7 du bureau, du domicile ou en déplacement, ils sont néanmoins (re)devenus un public captif, dépendant de la fourniture et de l'accès à l'offre de périodiques électroniques, gérée par le SCD. C. Jolly voit d'ailleurs dans « *l'émergence de la documentation électronique* », l'occasion pour les BU « *d'engager un dialogue renouvelé et approfondi avec la communauté scientifique qu'elles ont vocation à desservir : à cet égard, l'enjeu que représentent les bases de données et les périodiques numériques constitue un ressort puissant d'intégration de la fonction documentaire dans les établissements.* »<sup>46</sup>

L'enseignant-chercheur est un spécialiste de la discipline qu'il enseigne et ses recherches portent sur des sujets très pointus et nouveaux. Il en maîtrise parfaitement le vocabulaire et connaît les ressources documentaires et les bases de données existant dans son domaine. Chaque chercheur suit les sommaires de 11 titres de revues, en moyenne. Évalué sur ses publications, il doit connaître ce qui se publie, ce qui est cité, dans quoi et par qui. Mais cela n'en fait ni un

---

<sup>45</sup> UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. Service commun de la documentation. *BU.com*. N°1, mai 2004, p. 1

<sup>46</sup> JOLLY, Claude. Documentation électronique à l'université. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 5-8

professionnel de la recherche documentaire ni un expert en informatique, d'où les demandes de simplicité, de personnalisation et d'exhaustivité des outils d'interrogation et de consultation<sup>47</sup>. « *La communauté scientifique est devenue consciente que l'accès à l'information fait partie intégrante du travail de recherche, mais que pour être efficace, il doit être organisé de la manière la plus simple, en passant par un média unique.* »<sup>48</sup>

Ayant de multiples activités<sup>49</sup>, sa messagerie est submergée de courriels et il n'est donc pas très demandeur d'informations généralistes, même si elles sont diffusées par la bibliothèque. Parce que « *le poids des enseignants comme prescripteurs des lectures étudiantes est massif* »<sup>50</sup>, la bibliothèque doit se donner pour objectif de répondre aux besoins documentaires des pédagogues, comme à ceux des chercheurs.

Les enseignants-chercheurs constituent certainement une cible de choix, un public spécifique, expert et exigeant, à privilégier concernant l'offre de services en ligne, alors que les SCD consacrent d'ores et déjà, la majeure partie des dépenses documentaires à l'achat de la documentation numérique qui leur est destinée.

## 2. ... des attentes, des besoins et des exigences

### 2.1. Autonomie, rapidité, exhaustivité ou « Tout ! Tout de suite ! »

L'expression d'E. Badinter, interrogée sur ce qu'elle attendait de la nouvelle Bibliothèque nationale de France (BnF) « *Je veux tout ! Tout de suite !* » était symptomatique des attentes à l'égard des bibliothèques.

Quand les usagers sont replacés au centre ou à la première place, comme le fait Dominique Lahary, force est de constater qu'ils « *deviennent des consommateurs et ne correspondent plus aux schémas des bibliothécaires* ». « *Coût, rapidité d'accès et de satisfaction de la demande, exhaustivité par rapport à des demandes « vastes et*

---

<sup>47</sup> Cf. Annexe « Entretien avec des enseignants-chercheurs de Lyon 1 » et courriel à propos du site Web du SCD

<sup>48</sup> VERRY-JOLIVET, Corinne. Pratiques et attentes des chercheurs : la Médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur. *BBF*, 2001, t. 46, n° 4, p. 26-30

<sup>49</sup> POLITY, Yolla. *Le comportement des chercheurs dans leurs activités (y compris face à la documentation)* [en ligne]. Disponible sur : <http://ri3.iut2.upmf-grenoble.fr/Adbu.htm> [réf. du 15-09-2004]

<sup>50</sup> RENOULT, Daniel. Op. cit.

*monomaniaques* », *commodité, copie personnelle...* », sont « *du point de vue de l'utilisateur* », « *les éléments de la concurrence.* »<sup>51</sup>

Le succès croissant et la réussite, en terme de fréquentation et d'utilisation, de bibliothèques numériques, comme la *Bibliothèque électronique de Lisieux* ou de *Gallica* qui, du fait de la « *richesse des contenus* » proposés, « *arrive en tête d'utilisation des 17 sites de bibliothèques électroniques identifiés* », ne sont aujourd'hui plus contestables. Même « *conçue comme une salle de lecture de bibliothèque avec son catalogue, sa classification des ressources, ses parcours thématiques organisés* », une bibliothèque en ligne est cependant avant tout perçue comme un « *réservoir conséquent d'informations* », dont la consultation massive est le fait d'« *utilisateurs intensifs* » d'Internet, et qui répond aux besoins d'un « *nouveau public manipulant les outils web en terme de modalités de recherche, de navigation et de téléchargement de documents.* »<sup>52</sup> Les statistiques montrent cependant que la durée moyenne totale d'une session de consultation est brève, 24 minutes pour *Gallica*..

## **2.2. Besoins communs et attentes individuelles**

Comme le souligne B. Calenge « *la prestation de service se construit avec des individus* »<sup>53</sup>, des usagers dont les besoins documentaires sont à la fois illimités, divers, permanents, continus, ponctuels, factuels, urgents, exigeants, individuels, encyclopédiques, contradictoires, récurrents, précis, pointus, spécialisés, généralistes, etc., qui ont des profils et des centres d'intérêt pluriels, des pratiques culturelles différenciées, déterminées par de multiples appartenances. Dans l'absolu, chaque activité, fonction, question, interrogation, publication, recherche, démarche, apprentissage,... peut engendrer une ou des demandes d'information, dont la quantité paraît inépuisable et qui sont susceptibles de se manifester à tout moment de la vie, sur n'importe quel sujet. Nul ne peut deviner à l'avance quand et sous quelle forme s'exprimera la demande qui, une fois formulée, devient traduisible sous forme de requête(s). A chaque question individuelle sa réponse personnalisée, rapide, fiable, pertinente, telles sont quelques unes des attentes et les critères de qualité en matière de service d'accès à l'information.

<sup>51</sup> DOURY-BONNET, Juliette. Op. cit.

<sup>52</sup> LUPOVICI, Catherine, CLOAREC, Thierry et CHARENTENAY, France de. Les usages de *Gallica*. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 40-44

<sup>53</sup> CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer*. 1999, p. 49

### 3. Typologie des usages documentaires

#### 3.1. Accéder à l'information et au document

- Se connecter / Accéder / Utiliser / Faire confiance / S'identifier

**Se connecter** et **accéder** sont les premières étapes de la relation entre l'utilisateur et la bibliothèque virtuelle, accessible 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an. Ces actes ne sont ni anodins, ni gratuits. Ils supposent une volonté, une intention, un but, une attente, un besoin, de **faire confiance**. Obtenir une réponse, demander un renseignement, trouver une information, rechercher un document, sont quelques unes des raisons qui peuvent conduire à **utiliser** les services de la bibliothèque, celle-ci pouvant obliger l'utilisateur à **s'identifier**, pour pouvoir bénéficier de prestations personnalisées et d'un accès à des ressources en accès réservé. La simplicité de la recherche, la facilité de la navigation, la rapidité de la réponse et l'accès direct et immédiat au texte intégral ou à une information factuelle est une attente née de la pratique de moteurs de recherche de type *Google*, utilisé aujourd'hui par près de 7 internautes français sur 10. Certains évoquent une *Googelisation* de la recherche documentaire et même de l'éducation. Ce succès s'explique, car l'outil a tout pour plaire à l'utilisateur qui, quel que soit son niveau de compétence ou sa recherche, obtient toujours un résultat, peut visualiser instantanément des réponses, sélectionner un document et d'un simple clic obtenir le texte et l'imprimer. Et cela tout seul, de façon autonome, sans déranger personne, dans le cas de figure idéal d'un document libre de droits.

- (Re)chercher / Trouver / Visualiser

**Rechercher** est la traduction d'un besoin. Sur place, l'utilisateur se demande d'abord : où chercher ? Dans quoi chercher ? La recherche est une quête, une enquête, une requête, une question, avec l'espoir de la récompense, du résultat, de la réponse, du document, de l'information, de la connaissance...

Les recherches ponctuelles ou factuelles n'ont que faire de l'exhaustivité. L'objectif principal est l'efficacité, la pertinence et la rapidité. A-t-on trouvé ce que l'on cherche, quelque chose qui convienne, du point de vue de la date, du niveau, de la langue, de la disponibilité ? Un étudiant en 1<sup>ère</sup> année, par exemple,

ne veut pas d'un document pointu en langue étrangère, même si celui-ci traite du sujet qui l'intéresse. Voici quelques exemples de recherches des étudiants de Lyon 1 : « *La génétique non mendélienne* », « *les coenzymes* », « *les énergies renouvelables : la géothermie, l'énergie solaire, etc.* ». Dans la recherche documentaire, jamais gratuite, c'est toujours le résultat qui compte, même s'il est négatif « *ce que vous recherchez n'existe pas* ». L'utilisateur formule le plus souvent sa requête en langage naturel, incluant les articles et les mots vides, à partir d'un sujet, d'un mot, d'une expression, d'une phrase, d'une suite de termes. Il fait une recherche transversale, multidisciplinaire, généraliste, nécessitant de combiner tous les mots des notices et pas seulement les index titres ou les vedettes *RAMEAU*. Il lui faut **trouver** l'information, **identifier** le ou les document(s) qui répond(ent) à la question, à la recherche, quel que soit sa forme, son support, sa localisation.

**Visualiser**, clairement et dans le bon ordre les notices et les réponses, pour voir si ce que l'on trouve est pertinent par rapport au résultat attendu, constitue une étape cruciale pour l'utilisateur. Mais pourtant, trouver des références ne suffit pas.

- Localiser / Obtenir / Consulter

**Localiser**, **obtenir** et **consulter** le document (primaire) est par définition le but premier de la quête, mais se trouve être la dernière étape d'une démarche de recherche documentaire complète parfois compliquée, et ce n'est pas toujours la plus simple et la plus rapide, surtout pour un document imprimé, qui peut être en accès indirect ou disponible seulement dans une autre bibliothèque.

- Naviguer / Butiner / Fureter / Rebondir / Feuilletter / Parcourir / Surfer / Lire

Dans les espaces virtuels, l'utilisateur peut cliquer et **naviguer**, **surfer**, parcourir, chercher, visiter, découvrir, au risque de se perdre sur la toile... S'il est curieux, il peut **butiner**, **fureter**, se promener, flâner, se connecter peu de temps, **rebondir** sur des liens, obtenir des éléments d'information, visualiser rapidement et **parcourir** les ressources, proposées par la bibliothèque, par des chemins non linéaires et non balisés. S'il est patient, il peut **feuilletter**, faire défiler, **lire** sur l'écran de manière plus séquentielle et intensive, quand le format des données et des pages le permet.

- Télé(dé)charger / Enregistrer / Sauvegarder / Conserver / Editer / Exporter / Imprimer

**Télé(dé)charger** une ressource, installer un outil, dont a besoin, que l'on juge utile ou digne d'intérêt est une pratique très courante, étroitement liée à la consultation en ligne. Ainsi, le SCD Lyon 1 comptabilise en 2003, 519 087 téléchargements pour 767 877 requêtes. C'est certainement une façon de **s'approprier** la ressource, de **se réserver** un accès privatisé, rapide, immédiat, à distance, différé, hors connexion au réseau, pour une lecture ou une utilisation personnelle ne nécessitant plus de recherche ni d'identification. Dans le cadre de l'enquête sur les usages de *Gallica*, majoritairement « *utilisée comme un réservoir de textes* », on voit apparaître un profil d'utilisateur « *chercheur amateur* » qui développe aussi « *une pratique massive du téléchargement des documents trouvés aux fins d'archivage à domicile, avec constitution ou reconstitution d'une collection personnelle ad hoc. Certains vont même jusqu'à aspirer le site sur leur machine.* »<sup>54</sup>

- Copier-Coller / Surligner / Annoter / S'approprier / Extraire / Insérer / Citer

En médecine comme en sociologie, les étudiants qu'a observé M. Millet sont de gros consommateurs de photocopies et recopient beaucoup les cours, pratiques qui interviennent « *pour soutenir le travail de mémorisation des savoirs.* » Cette copie « *est rarement reproduction stricte et exhaustive, mais bien plus souvent récapitulation et sélection.* »<sup>55</sup> Face à un texte électronique, il ne s'agit bien sûr plus de la même copie, mais plutôt de **copier-coller** pour **conserver** des morceaux de texte, les **insérer** dans un document en guise d'extrait ou de citation. « *Copier* » est au principe d'une attitude réflexive vis-à-vis du texte que l'on cherche à **s'approprier**. » En revanche, les outils aidant au travail des textes en ligne et à la lecture sur écran ne sont pas encore vraiment familiers aux étudiants, qui utilisent encore surtout le papier. Gageons que quand les portables seront généralisés, que les cours seront en ligne, les notes saisies en direct dans l'amphi, que les examens auront lieu sur ordinateur et que les universités mettront vraiment en place un espace numérique de travail, les habitudes de travail se modifieront très vite. Déjà, à défaut d'avoir accès à domicile à un espace disque personnel dans le cadre d'un bureau virtuel,

<sup>54</sup> LUPOVICI, Catherine, CLOAREC, Thierry et CHARENTENAY, France de. Op. cit.

<sup>55</sup> MILLET, Mathias. Op. Cit., p. 216-217

les clés USB permettent d'emporter chez soi tout travail en bibliothèque. Les plates-formes pédagogiques forment et habituent progressivement les étudiants et les enseignants aux échanges virtuels, sans papier.

Déposer des post-it, surligner, capturer des pages ou des morceaux de texte, avoir recours à un OCR pour convertir des données du mode image au mode texte, mettre des balises, choisir des favoris, faire des liens entre des références, exporter les résultats dans un espace de stockage personnel, utiliser un traitement de texte, sauvegarder le résultat sur une mémoire externe ou l'envoyer par messagerie, sont en effet autant de façon de lire et de travailler en ligne. Sur la base des besoins du public chercheur, consultant sur place les corpus de textes numérisés de *Gallica*, en les confrontant aux exemplaires physiques, la Bibliothèque Nationale de France a mis en place, dès 1998, des outils logiciels spécifiques et des postes adaptés à la lecture et au travail des textes sur écran, dans des carrels aménagés.

### 3.2. Avoir la parole et donner son avis

- Contacter / Commenter / Dialoguer / S'exprimer / Suggérer

L'utilisateur en venant sur place a toujours la parole, est-ce concevable qu'à distance et en ligne, il ne l'ait plus ? Pouvoir **contacter** la bibliothèque ou mieux un bibliothécaire, dont on connaît le nom, le téléphone, l'adresse électronique, est un service minimum. C'est là sans doute l'une des premières manifestations de la disponibilité de la bibliothèque à l'égard de l'utilisateur. Celui-ci peut **se manifester, contacter, commenter, suggérer, s'exprimer, dialoguer**, simplement par courriel ou SMS, mais aussi par l'envoi d'un message dans un forum, une liste de discussion, la participation à un chat, la suggestion par formulaire ou la rédaction d'articles pour une lettre d'information, etc. Quels que soient les services utilisés et les pages consultées, il doit toujours pouvoir **prendre, avoir la parole, donner son avis** et **s'adresser** à la bibliothèque qui doit, en tout état de cause, l'inciter à le faire, être capable de lui répondre et d'engager le dialogue avec lui.

- S'inscrire / Prendre rendez-vous / Réserver

A partir du moment où l'offre de formation de la bibliothèque est proposée en ligne, quoi de plus simple pour l'utilisateur que de pouvoir **choisir** la séance, facultative ou obligatoire, dans le cadre d'une unité d'enseignement intégrée au

curus, **s'inscrire** à l'aide de formulaires à remplir et **obtenir** une confirmation de son inscription et une réponse personnalisée à domicile sans se déplacer. De même, l'enseignant qui souhaite organiser pour ses étudiants, une visite de la bibliothèque ou une séance de formation à un outil (base de données, moteur de recherche...), peut s'inscrire dans le cadre de l'offre de formation (à la demande). Il peut vouloir **prendre rendez-vous** avec un bibliothécaire ou **réserver** une salle de la BU pour travailler en groupe avec les étudiants. Toutes ces démarches (inscription, prise de rendez-vous, réservation) peuvent être proposées en ligne, en dehors des heures d'ouverture de la BU.

### 3.3. Etre informé, s'informer et se former

- S'abonner / Choisir de recevoir / Etre informé

**S'abonner c'est choisir de recevoir** et d'**être informé** sur un sujet, un thème, une institution, un service, etc. Face à la saturation des messageries, à des flux continus d'information, l'abonnement est un bon moyen de sélection et un filtre. S'abonner c'est aussi s'affilier à une communauté d'intérêt ou de pensée, et quelque part se reconnaître comme membre ou adhérent. C'est un signe de confiance, d'appartenance ou de soutien, aussi fort pour l'utilisateur que pour l'institution.

- Se former / Apprendre / Consulter

Dans le cadre des études universitaires, des recherches, de l'apprentissage d'outils (logiciels, bases de données, etc.), de travaux documentaires, de la formation continue,... les besoins de **se former** et d'**apprendre** sont multiples, essentiels et permanents tout au long de la vie. Les cours, les sites, les ressources pédagogiques numériques et multimédias, du type didacticiel, les documents mis en ligne par des enseignants de toutes les universités françaises, complètent les collections imprimées de la bibliothèque, parfois vieillies dans le domaine des sciences.

L'*e-learning*, l'enseignement à distance, les Technologies de l'Information et de la Communication au service de l'Enseignement (TICE) et les plates-formes se développent sur le Web<sup>56</sup> et répondent à une réelle demande, y compris dans le domaine documentaire.

---

<sup>56</sup> Cf. *Apprendre et se former sur le Web : pour une typologie des sites pédagogiques*. Mémoire de recherche (DCB). ENSSIB, 2004

Accéder aux ressources pédagogiques de l'Université par l'intermédiaire du portail de la bibliothèque, grâce à une indexation et un signalement dans le fonds documentaire<sup>57</sup>, consulter l'offre de formation de la bibliothèque, s'inscrire à des séances à la carte ou visualiser des sites sélectionnés, proposant des documents ou des logiciels d'auto-formation, sont des services que la bibliothèque peut rendre dans ce domaine.

- Visiter / Se cultiver / Se divertir

L'utilisateur peut souhaiter accéder à des services et faire des activités en ligne qu'il apprécie déjà sur place, notamment au SCD Lyon 1, comme **visiter** une exposition, la bibliothèque, feuilleter un journal, lire la 4<sup>e</sup> de couverture d'un livre en libre accès, **se cultiver**, **se divertir**, voir un film, emprunter une bande dessinée, un roman ou un ouvrage de vulgarisation scientifique, réserver une séance, un poste de consultation d'Internet, découvrir un site culturel, etc.

- Archiver / Conserver / Publier / Diffuser

La question de l'archivage, de la conservation pérenne, de la publication et de la diffusion des documents numériques, ne se pose pas seulement du point de vue de la bibliothèque mais aussi de celui du public. Qu'il soit étudiant, enseignant-chercheur, ou professionnel des bibliothèques, beaucoup d'utilisateurs sont aussi des auteurs, des producteurs d'informations et de documents, qui intéressent la bibliothèque. Le succès des dépôts, sur les serveurs de sites institutionnels, d'articles ou de travaux universitaires (thèses, mémoires, rapports, ...) montre que le besoin existe. Ils peuvent craindre de perdre un jour la possibilité de lire ou d'accéder à leurs données, à leurs articles ou à leurs travaux si, par exemple, les logiciels et les formats de saisie évoluent. Le souci de stocker, d'archiver et de conserver, à long terme, lié à celui de diffuser le plus librement (au sens aussi de gratuitement) et largement possible des documents, rendent sans aucun doute attractif le service de dépôt et d'archivage de la production universitaire par les SCD, qui ont ainsi les moyens d'en effectuer son signalement et son recensement.

---

<sup>57</sup> Cf. Communication sur le portail pédagogique de l'Université des Technologies de Compiègne, pendant la « Journée d'étude sur l'indexation des ressources pédagogiques », organisée par l'ENSSIB, le 16 novembre 2004

### 3.4. Personnaliser son espace de recherche et de travail

- Adapter / Opter / Choisir / Préférer / Individualiser

**Personnaliser, individualiser** un espace numérique de travail suppose d'en disposer pour une durée qui va au-delà d'une simple session de travail, donc d'avoir accès à un véritable bureau virtuel. Sauvegarder son travail, ses documents, **adapter** l'outil à ses besoins, à ses goûts, **opter** pour des fonctionnalités, **choisir** des services préférés, **gérer** ses sites favoris, créer des raccourcis, télécharger des documents, installer des outils (logiciels, didacticiels, dictionnaires de langues, images, ouvrages de référence,...), est non seulement ergonomique, efficace, et fait aussi gagner beaucoup de temps, pour le travail universitaire, l'apprentissage, et la recherche.

•

Ne plus avoir à faire d'effort pour trouver, ni à se déplacer pour avoir un renseignement, obtenir une réponse différée à domicile, pouvoir consulter les ressources dont on a besoin à tout moment et d'un simple clic, contacter, donner son avis et suggérer, recevoir de l'information à la carte ou personnaliser son espace de travail, telles sont aujourd'hui quelques unes des attentes des usagers et des promesses d'Internet, auxquelles l'offre de services en ligne devra être capable de répondre.

## Partie 3 Concevoir une offre de services en ligne

C'est pour répondre à l'ensemble des besoins, en tenant compte des usages, qu'il convient à présent d'adopter le point de vue du professionnel qui cherche rendre (un) service en ligne, à définir et à adapter son offre. Il s'agit donc d'apporter quelques éléments de réponse à des questions simples quels sont les différentes catégories de services en ligne ? Quel type d'offre et quel bouquet de services peut-on proposer dans le contexte universitaire du SCD Lyon 1 ?

Il est nécessaire de clarifier ces points avant de pouvoir évoquer les conditions nécessaires à leur mise en œuvre et les fonctionnalités du Système d'Information Documentaire.

### 1. Typologie des services en ligne : une offre regroupée en 4 catégories

Pour faire un tour d'horizon, brosser un panorama, qui ne peut cependant pas prétendre être exhaustif, et tenter de cerner les contours de la nébuleuse des services, il s'est avéré indispensable de les regrouper et de les classer. La typologie proposée comprend quatre grandes catégories de services en ligne visant à... :

- Favoriser l'accès à l'information et au document
- Donner la parole et répondre à l'utilisateur
- Guider, orienter, former : diffuser et publier de l'information
- Offrir des outils de personnalisation, de travail et d'accès aux données personnelles

#### 1.1. Favoriser l'accès à l'information et au document

- La recherche documentaire transversale, simple et optionnelle

La recherche est le mode principal d'accès aux collections de la bibliothèque. C'est un service de base qui doit être accessible en permanence, où que l'utilisateur se

trouve, sur place ou à distance, simple d'utilisation et transversale, c'est-à-dire porter sur l'ensemble des ressources. Il existe plusieurs modes de recherche documentaire. Les trois les plus couramment proposés sont : la recherche simple, la recherche avancée ou experte, la recherche par feuilletage ou par liste. L'essentiel est d'offrir à l'utilisateur le choix des modes, des sources ou des bases à interroger, car cela conditionne la pertinence des résultats et la « *recherche transversale n'a pas pour vocation de remplacer les interfaces propres de recherche de chacune des bases intégrées.* »<sup>58</sup>

Une requête doit pouvoir être modifiée, effacée, reformulée, affinée, précisée ou relancée en fonction du résultat obtenu et attendu. La recherche documentaire doit pouvoir être élargie à l'interrogation d'autres catalogues, comme les catalogues collectifs (*Sudoc, CCFr, WorldCat*, etc.), pour identifier et localiser un document, qui ne se trouverait pas à la bibliothèque, à d'autres portails ou à la totalité du web.

- Une navigation fluide

Au même titre que la recherche documentaire, la navigation est un mode d'accès aux ressources et tout doit être mise en œuvre pour que l'utilisateur trouve ce qu'il cherche ou découvre ce qu'il ne cherchait peut-être pas grâce à une pluralité des modes de consultation (listes alphabétiques, bibliographies, arborescences thématiques, classement, index de mots, icônes, menus, plans, mise en scène graphique, audiovisuelle, etc.) Surfer est l'un des premiers usages du web et fait partie intégrante des habitudes des internautes. Le feuilletage, le butinage et la navigation sur un site de bibliothèque sont donc l'un des modes d'accès pertinent à l'information, qu'il convient de ne pas négliger. Grâce à la profusion de liens internes, externes, hypertextes, et aux rebonds la navigation, associée à la pertinence et à la qualité, ce qui implique aussi la surveillance quotidienne de la validité des adresses URL, est rendue plus fluide et agréable.

- L'affichage, l'édition des résultats et le télé(dé)chargement des documents

Quel que soit le mode d'accès, l'édition, au sens large, d'un résultat, d'une liste, d'une information, d'une référence, d'une page, d'une image, d'un document,... comprend l'affichage, l'impression sous forme imprimée, le télé(dé)chargement

---

<sup>58</sup> COLLIGNAN, Lucile. *Les systèmes d'information entre usagers et bibliothécaires*. 2002, p. 45

sur un périphérique (clé USB, cédérom, disquette) ou un espace de stockage personnel, l'envoi sur une adresse de messagerie, etc. Toutes ces éditions peuvent se faire dans des formats différents (RTF, .txt, PDF, HTML, Word, Excel, etc.), dépendant à la fois du document source et de l'application. Mais le choix d'un ou de plusieurs mode d'édition doit être proposé par le Système d'Information Documentaire et cette fonctionnalité est très importante pour les usagers, qu'ils soient sur place ou à distance, car la consultation gratuite est rare.

- Fournir les documents à distance et traiter les réservations

La recherche documentaire n'a en effet pas d'autre but que d'obtenir un résultat, une information ou un document, consultable ou éditable. Dans le cas d'un document électronique, libre de droits ou à accès réservé, l'objectif est l'accès au texte en un minimum de clics (un seul dans l'idéal).

Dans le cas des documents électroniques, dont la bibliothèque ne possède pas les droits d'accès, imprimés ou sur d'autres supports, microformes, audiovisuels,... elle doit être en mesure de fournir l'exemplaire ou la copie et de proposer une demande en ligne. Si le document est sur place, il faut pouvoir le localiser et connaître les conditions de sa consultation (disponibilité, statut de prêt, état, etc.), s'il est temporairement indisponible (prêté, localisé sur un autre site, en traitement, en reliure, en réparation, etc.), un transfert et une réservation en ligne doivent être proposés, s'il est manquant, il faut que l'utilisateur puisse suggérer son rachat en ligne, enfin s'il se trouve dans une autre bibliothèque, il faut pouvoir qu'il puisse demander l'original, des copies papier ou électroniques grâce au PEB. Bien que les demandes reçues et envoyées aient fortement diminué ces dernières années avec l'accès généralisé aux ressources en ligne, le Prêt Entre Bibliothèques (PEB) demeure un service essentiel pour la fourniture des documents imprimés à distance. La consultation sur place demeure encore la règle, mais la fourniture de copies numériques pourrait être développée, notamment dans le cadre d'un service de reproduction à la carte.

Toute offre décrite en ligne doit être accompagnée d'une possibilité de réservation, qu'elle concerne un document, une salle, une séance, une place ou un poste de travail, qui une fois réceptionnée et traitée doit donner lieu à un accusé de réception, une réponse et une confirmation, transmise à l'utilisateur.

## 1.2. Donner la parole et répondre à l'utilisateur

- Faciliter le dialogue, les contacts, écouter et répondre en ligne

Sur place l'utilisateur a la parole, il peut la prendre à tout moment en s'adressant au personnel de permanence qui lui répond en direct. A distance ou en ligne, des contacts (adresses et boîtes aux lettres), des outils de communication et de dialogue doivent lui être proposés où qu'il se trouve, dès la page d'accueil et sur toutes les pages qu'il peut être amené à consulter. Plusieurs types de services peuvent être mis en place pour recueillir les messages, communiquer, dialoguer ou écouter ce que l'utilisateur veut bien écrire et transmettre (suggestions, avis, demandes, commentaires, critiques, propositions, etc.) et y répondre.

Pour favoriser un contact personnalisé et convivial, rien ne vaut la rencontre avec l'utilisateur, mais à distance, lorsque la bibliothèque est fermée, le téléphone ne permet plus de joindre personne. La prise de rendez-vous en ligne doit donc être possible, que ce soit pour une recherche bibliographique, une formation, une information, ... Un agenda collectif ou personnel partagé peut être proposé comme intermédiaire pour cette prise de rendez-vous en ligne.

- Recueillir les suggestions en ligne

Comme le cahier de suggestions sur place, il faut donner le moyen à l'utilisateur en ligne de communiquer avec la bibliothèque : d'envoyer un message, un avis, une remarque sur un outil (comme le catalogue par exemple), un service ou une page du site web, à des contacts personnalisés ou des boîtes aux lettres collectives, de suggérer une acquisition, un site à l'aide de formulaires.

Les courriels et les messages d'alertes doivent bien sûr parvenir à une ou plusieurs personnes compétentes de la bibliothèque et faire l'objet d'un accusé de réception pour une réponse différée ou immédiate. Le délai de la réponse indique à l'utilisateur si la bibliothèque est à l'écoute. Imaginons l'effet et l'image que donne une réponse qui n'est reçue qu'à l'issue de plusieurs jours !

- Aider, conseiller, renseigner en ligne

Renseigner en ligne, c'est répondre, aider, conseiller, dépanner l'utilisateur, souvent en différé en garantissant un délai de réponse de 24, 48 ou 72 heures.

Créer un véritable bureau de référence virtuel peut permettre de capitaliser des compétences et des outils, et même de répondre en direct grâce au ‘chat’. La réponse en ligne est écrite et personnalisée, elle fait appel aux compétences et au savoir-faire du bibliothécaire en matière de recherche documentaire, et s’appuie sur les ressources internes et externes à la bibliothèque, « *qui se définit comme un accompagnateur personnel et un réservoir d’expertises plus que comme le lieu du stockage de documents.* »<sup>59</sup>

Répondre en ligne c’est également alimenter des rubriques comme les FAQ.

- Animer, participer et modérer le débat en ligne

Pour répondre, renseigner, recueillir ou apporter de l’information, sur des thèmes qui concernent ses domaines de compétence, la bibliothèque peut offrir aux usagers la possibilité d’échanger, de réagir, de partager, de dialoguer en direct ou en différé, entre eux et avec elle, en mettant en place des forums. Elle peut lancer des sujets, **participer** et **animer** des débats susceptibles d’associer acteurs de la communauté universitaire, étudiants, enseignants-chercheurs, bibliothécaires,... et internautes, en se positionnant comme modérateur.

### 1.3. Orienter, former et informer : diffuser et publier de l’information

- Produire de l’information et publier en ligne
  - « **Accueillir, orienter, informer** »<sup>60</sup> **en ligne**

Signaler, guider, aider l’usager à trouver un document ou lui expliquer comment ça marche, est l’une des activités les plus courantes des bibliothécaires lorsqu’ils font du service public présentiel, parfois à l’aide de supports matériels ou imprimés (signalétique, guide du lecteur, panneaux d’affichage, dépliants, etc.) Il faut parvenir à rendre un service équivalent, en ligne et à distance. Le portail, le site et chaque page Web doivent être conçus de telle manière, que l’usager ait les moyens de trouver lui-même ce qu’il lui faut pour s’orienter. Il s’agit d’éviter qu’il ne se décourage pendant son bref séjour sur le site, pour ne plus revenir.

**Accueillir** un usager en ligne, c’est donc lui offrir un portail avec une page d’accueil esthétique et sobre, susceptible de contenir l’essentiel de l’offre de

---

<sup>59</sup> Cf. Nombreux comptes-rendus d’expériences et de projets. *Colloque « Le Renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ? »* (Lyon ; 8 décembre 2004)

ressources et de services, simple, compréhensible, rapidement accessible. Listes de questions, plans, listes de ressources, index, glossaire, menus, arborescence, listes de sujets, classement,... sont autant de moyens de rendre service en ligne, d'assurer une médiation, d'**orienter** l'utilisateur, de l'aider en ligne, de le guider à distance, vers ce qu'il cherche, vers les collections, lui suggérer des accès ou des parcours adaptés, ou encore lui signaler des sites pour trouver ailleurs.

- **Signaler les liens utiles et créer des signets**

Faire des liens vers des sites, c'est **informer** l'utilisateur, attirer son attention sur des ressources en ligne susceptibles de répondre à sa curiosité et anticiper ses besoins, mais c'est aussi répondre à des demandes d'information. *« Sur le web, les portails identifient, mettent des liens (au lieu d'acquérir), traitent, rendent l'information plus facilement accessible. N'est-ce pas là une voie pour l'avenir numérique des bibliothèques ? Sélectionner les sources, les analyser, les indexer, les regrouper par thèmes, pour constituer une collection, correspond bien au savoir-faire des bibliothécaires. »*<sup>61</sup> Intégrer les ressources du Web à la collection, permet notamment pour les périodiques d'augmenter considérablement l'offre et d'en accroître la pertinence dans toutes les disciplines universitaires.

- **Publier une lettre d'information ou un journal**

Une lettre d'information (« *newsletter* ») est un peu différente d'un journal. Mais ce sont deux modes complémentaires de communication externe et interne. Supports périodiques de diffusion d'informations originales, inédites, sélectionnées, d'origine institutionnelle ou extérieure, à vocation thématique, généraliste, ou spécialisée, ils sont vecteurs d'une identité et donnent une image active et positive de l'institution. Fruit d'un travail rédactionnel d'équipe, ils contribuent à mobiliser des énergies qui vont souvent au-delà du personnel de la bibliothèque. La lettre d'information ou le journal peuvent être publiés, édités, diffusés, en ligne, de façon générale ou sélective, ou sur abonnement. Produits documentaires périodiques, qui constituent également, à terme, des archives précieuses pour retracer l'histoire, l'action et les priorités de la bibliothèque. Le SCD Lyon 1 a fait paraître en mai 2004 un journal d'information intitulé

---

<sup>60</sup> CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer*. 1999

« *BU.com* », dont le 1<sup>er</sup> numéro était entièrement consacré à la documentation électronique.<sup>62</sup>

- **Revues de presse et de sommaires en ligne**

En matière électronique, il est inutile de refaire ce qui est fait ailleurs, alors qu'un simple lien permet d'offrir l'accès à un service. La bibliothèque peut donc produire elle-même une revue de presse ou de sommaires en ligne<sup>63</sup>, dans l'un de ses domaines d'excellence et se positionner ainsi sur le réseau comme un référent et un acteur compétent, ou faire un lien vers des produits existants, repérés grâce à un travail de veille. Actuellement l'offre électronique est segmentée en bouquets d'éditeurs. L'intérêt du panorama de presse ou de la revue de sommaire en ligne est d'être périodique, de proposer une sélection, de présenter les nouveautés, de synthétiser des informations éparpillées avec un point de vue thématique.

- **Elaborer et proposer des bibliographies**

La mise en ligne de listes thématiques ou alphabétiques de ressources sélectionnées est un mode d'accès qui plaît aux usagers. Les bibliographies sont des produits et des services documentaires utiles permettant de valoriser la collection. Certaines bibliothèques de recherche proposent par exemple la bibliographie des publications des chercheurs, dont la plupart sont accessibles en ligne, par ordre alphabétique des noms d'auteur.

- **Signaler et mettre en valeur les nouveautés**

L'explosion documentaire est une réalité et l'information est devenue un flux de plus en plus abondant, qui ne s'arrête jamais. Si sélectionner, trier, classer, présenter et diffuser des documents fait partie des missions des bibliothèques, le renouvellement, la mise à jour, l'actualité et la nouveauté font partie des attentes implicites des usagers d'un portail documentaire et d'un site Web.

---

<sup>61</sup> **LE MOAL, Jean-Claude.** La documentation numérique. *BBF*, 2002, t. 47, n° 1, p. 68-72.

<sup>62</sup> Ce numéro est disponible en format PDF sur le site du SCD Lyon 1

<sup>63</sup> Pour en savoir plus, cf. **LEFRANCOIS, Laure.** *Un nouveau service pour les sites Web des bibliothèques* [en ligne] : réaliser une revue électronique de sommaires de périodiques, 2002.

- **Organiser le dépôt, l'archivage électronique et la mise en ligne de documents (thèses, mémoires, articles, contribution à un congrès, ressources pédagogiques,...)**

Dans le but de faire connaître, de sauvegarder et de diffuser les travaux produits au sein de l'Université, le SCD peut souhaiter organiser le dépôt, dans un format électronique de saisie, la conservation, l'archivage, effectuer le signalement et la mise en ligne (avec l'accord des auteurs). Le service dans ce domaine peut être de proposer : des liens vers des sites spécialisés (ex. *Cyberthèses*), des FAQ, des feuilles de styles à télécharger (pour chaque système d'exploitation), des guides pour l'utilisation des feuilles de style, la rédaction, la présentation, des formulaires techniques, officiels et des contrat d'autorisation et de diffusion à imprimer et à télécharger, des contacts et des listes de ressources déjà en ligne (donnant accès au texte intégral).

- Diffuser de l'information en ligne

Pouvoir diffuser de l'information ou des documents suppose bien entendu d'en produire, d'en recevoir ou d'en sélectionner, grâce à un travail permanent et périodique de veille, d'édition de produits documentaires et de rédaction de documents en ligne. Il existe trois modes principaux de diffusion de l'information, générale, sélective, à la carte, qui constituent autant de services à l'utilisateur, permettant également de nouer le contact.

- **La diffusion générale**

Le portail, le site Web, ses rubriques du type « Actualités », « Nouveautés » ou « FAQ » sont des moyens de communiquer des informations générales à l'ensemble des usagers, alors que des outils astucieux, visuels ou audio-visuels (icônes, clignotement, défilement, fenêtres pop-up,...) peuvent permettre d'attirer l'attention. Les documents d'information imprimés et distribués sur place peuvent aussi être diffusés, envoyés en ligne et proposés au téléchargement (guide du lecteur, brochures d'information, etc.)

---

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/lefrancois.pdf> [réf. du 15-11-2004]

- **La diffusion sélective d'information (DSI)**

Qu'elle soit automatisée ou manuelle, individuelle ou collective, la diffusion sélective d'information est généralement un service nécessitant une bonne connaissance des usagers, des besoins et une certaine expertise permettant de valider l'information diffusée, qui gagne à être ciblée, voire personnalisée. Des listes de diffusion spécifiques peuvent être constituées à partir de catégories spécifiques d'usagers ou de groupes d'utilisateurs, dès lors que tous disposent d'une adresse de messagerie institutionnelle, ce qui facilite la gestion et l'envoi des courriels. Une alerte doit avertir l'utilisateur sur son bureau virtuel, dans sa messagerie, ou pourquoi pas sur son portable (par SMS), lorsqu'il reçoit de l'information. La bibliothèque peut aussi passer des conventions pour instaurer des flux RSS, favorisant la circulation automatique d'informations entre les portails ou les pages Web et permettant de « pousser » ou d'envoyer automatiquement des informations aux usagers<sup>64</sup>.

- **La diffusion à la carte : abonnement et profil**

Une information choisie touche mieux la cible qu'une information reçue sans demande préalable dans des messageries saturées par des flux ininterrompus de courriels. La diffusion sélective peut aussi être à la carte, individualisée grâce à un ou des profils, que l'utilisateur a la possibilité de définir et de saisir lui-même.

L'abonnement à des rubriques, des sujets, des types de documents, des listes de diffusion, des lettres d'information,... est un choix offert, qui permet de cibler et de personnaliser l'offre d'information.

Un enseignant-chercheur de Lyon 1 peut par exemple souhaiter recevoir la liste des nouvelles BD empruntables dans la Salle de culture générale du SCD !<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> COTTIN, Stéphane. Générer des fils d'information RSS. *Archimag*, octobre 2004, n° 178, p. 38-39

<sup>65</sup> Cf Annexe

- Inscrire et proposer des formations en ligne

La formation inscrite dans les cursus est aussi l'un des moyens d'atteindre, d'informer et de servir le public étudiant et enseignant, en se positionnant comme un véritable partenaire pédagogique.

Le SCD doit aussi développer la coopération avec les plates-formes pédagogiques, pour l'indexation des ressources pédagogiques numériques de l'Université, pouvant être intégrées dans le fonds documentaire de la bibliothèque<sup>66</sup>.

**Un exemple de service en ligne :  
l'inscription à une formation grâce à un formulaire**

L'utilisateur :

- L'utilisateur doit disposer de la liste des formations proposées (intitulés, dates et lieux, éventuels pré-requis), le nombre de places disponibles mis à jour en temps réel si possible, le nom de la personne à contacter et éventuellement d'autres informations sur la séance proposée.
- L'utilisateur doit remplir le formulaire (champs obligatoires et facultatifs).
- L'utilisateur doit pouvoir obtenir un justificatif de sa demande validée.
- L'utilisateur doit être informé du suivi de son inscription. Le service en ligne inclut l'envoi d'un courriel électronique de confirmation du traitement de la demande et d'une convocation.

Le responsable du service :

- Créer la base de données et le formulaire, la paramétrer pour gérer les transactions électroniques et constituer un véritable outil de gestion et de communication avec l'utilisateur.
- Communiquer et signaler l'existence du service par un lien dans toutes les pages du portail où sa présence est nécessaire.
- Administrer la base de données (comme toutes les applications internes), délivrer les droits d'accès et les habilitations, former les personnes amenées à y travailler.
- Produire des statistiques pour l'évaluation et l'adaptation du service et de l'outil de gestion.

- Visites, animations et expositions virtuelles

La visite virtuelle de la bibliothèque constitue pour l'utilisateur distant, chercheur venant d'une autre ville, ou de l'étranger, étudiant entrant à l'Université, une découverte, une première approche utile, attractive des lieux, un acte de familiarisation et de socialisation avec l'institution, les collections et les services. Elle peut être considérée comme une formation de l'utilisateur.

Valoriser les collections, le patrimoine culturel, attirer un public nouveau, animer, faire connaître la bibliothèque ou simplement satisfaire la curiosité, telles sont quelques unes des bonnes raisons d'organiser des expositions en ligne<sup>67</sup>. Exposer et montrer les trésors cachés ou protégés, précieux, rares, uniques, anciens ou pas, est l'un des services au public qu'une bibliothèque universitaire peut promouvoir, dans le cadre de sa mission culturelle. C'est aussi une activité qui peut amener la

<sup>66</sup> *L'Indexation des ressources pédagogiques numériques* [en ligne] : un partenariat à créer entre les SCD et les services TICE au sein des universités / journée d'étude, organisée par l'ENSSIB, à Lyon, le 16 novembre 2004. Disponible sur : [http://www.enssib.fr/article.php?id=193&cat=Biblioth%C3%A8que+num%C3%A9rique&id\\_cat=193](http://www.enssib.fr/article.php?id=193&cat=Biblioth%C3%A8que+num%C3%A9rique&id_cat=193) [réf. du 26-11-2004]

<sup>67</sup> GAUTIER, France. *Concevoir une exposition virtuelle en bibliothèque* [en ligne] : enjeux et méthodologie, 2002.

bibliothèque à produire des ressources en ligne, numérisées souvent inédites, comme des bibliographies pouvant établir des liens vers la collection. Prolongement d'une exposition organisée sur place ou création originale et scénarisée, l'exposition virtuelle est librement accessible de manière permanente 24 h/24 et 7 j/7 à un nombre illimité de visiteurs, où qu'ils soient, et son audience est démultipliée par le réseau. Elle peut également devenir interactive. Comme sur place, l'utilisateur peut donner son avis, signer le livre d'or et faire part de commentaires qui peuvent être publiés.

Pour l'avenir, il est permis de rêver à des visites virtuelles de bibliothèques ou d'expositions aussi réalistes et sophistiquées, que peuvent l'être les univers artificiels des meilleurs jeux multimédia.

#### **1.4. Offrir des outils de travail, de personnalisation, d'accès aux données personnelles**

- Le Bureau virtuel

Le Bureau virtuel s'inscrit dans un Environnement numérique de travail qui a de multiples usages (pédagogiques, documentaires,...)<sup>68</sup>. C'est un « *outil pour communiquer, stocker, partager, s'organiser...* », Il inclut des fonctionnalités (identification, accessibilité, partage, sécurité, navigation,...) et met à disposition des outils (messagerie, carnet d'adresse, forum de discussion, chat, agenda, stockage de document, planification des tâches, gestion d'emploi du temps, organisation de favoris, gestion des groupes et du compte, fax, bloc-notes,...)<sup>69</sup> Il faut prévoir d'assurer la continuité du service (sur plusieurs années), à des étudiants qui peuvent avoir des parcours longs, non linéaires et non déterminés à l'avance.

- **L'espace disque personnel et réservé**

Dans un contexte universitaire, le SCD peut difficilement envisager de gérer et de proposer seul un espace personnel et réservé sur un serveur, capable de stocker même temporairement des fichiers personnels, de télécharger des logiciels et des

---

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/gautier.pdf> [réf. du 19-11-2004]

<sup>68</sup> Cf. *Environnements numériques de travail Accompagnement des usages* / journée PUL ANCOLY (Lyon ; 25-11-2004)

documents de plus en plus volumineux (incluant souvent des images associées au texte). En effet, la mise à disposition un tel espace disque, pour les 28 000 usagers de Lyon 1, par exemple, ne peut être envisagée que dans le cadre d'un bureau virtuel, par le Centre de Ressources Informatique (CRI) de l'Université, centralisant déjà la gestion technique et disposant de machines dotées de suffisamment de mémoire.

- **Le téléchargement de ressources et d'outils**

La bibliothèque peut offrir une médiation utile et efficace dans le travail de veille, de repérage, de sélection et de mise à disposition de documents et d'outils téléchargeables.

- Personnalisation du portail

Il faut offrir à l'utilisateur qui le souhaite la possibilité de personnaliser son bureau virtuel et son espace de travail et de recherche documentaires, que ce soit pour la consultation des ressources ou l'utilisation des services de la bibliothèque. C'est un service qui intéresse les étudiants comme les enseignants, qui ont déjà un bureau virtuel. Cette personnalisation peut être proposée en relation avec les autres usages de l'Environnement Numérique de Travail, mis en place par l'Université.

- Accès au compte et aux données personnelles

L'utilisateur doit pouvoir accéder et gérer l'ensemble de ses données personnelles et individuelles, ainsi que pouvoir gérer les flux d'information qui lui sont destinés. Un compte lecteur, lui indiquant ses emprunts en cours (titre des documents, dates de retour, réservations,...), les données d'inscription (nom, adresse, téléphone, mél...), les données d'utilisation des services en ligne (compte PEB, formulaires de demande,...), un agenda personnalisé et partagé (avec les dates des congés, de fermeture de la bibliothèque, des sessions de formation, des séances réservées,...), des informations à la carte ou sélectives (abonnements, messages,...), pourraient être accessibles dans le cadre de la mise en place d'un service d'accès et de gestion de dossier personnel, dans le cadre d'un bureau virtuel et d'un portail personnalisé.

---

<sup>69</sup> Cf. UNIVERSITE LYON 2. *Guide du Bureau Virtuel Lyon 2*. [2003]. 180 p. Disponible en ligne sur : <http://faq.univ-lyon2.fr> [réf. du 19-11-2004]

## 2. L'offre de services : une réponse cohérente

Au-delà du simple inventaire, du panorama et de la typologie analytique, présentant une liste de services, l'offre s'inscrit dans la politique et les objectifs d'une organisation. Elle tient compte du contexte, des missions, des objectifs, des besoins et des moyens disponibles et s'avère donc spécifique à chaque bibliothèque. Si certains types de services sont communs à tous les établissements, la cohérence et la complétude de l'offre révèle le degré de prise en charge par l'institution des besoins de ses usagers.

Voici donc deux exemples concrets d'offre de service, la proposition ci-après élaborée pour le SCD Lyon 1 et celle de la Médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur, qui dispose déjà d'un portail et un Système d'Information Documentaire<sup>70</sup>, dont C. Verry-Jolivet décrit ainsi l'*offre de services*<sup>71</sup> :

- « *les services classiques* » (*consultation sur place des collections en libre accès, consultation du catalogue, communication des documents en accès réservé*) ;
- « *les services utilitaires* » (*prêt des documents, consultation des bases de données, possibilité de réserver un box de travail individuel, postes de travail sur ordinateur, photocopies et impressions*) ;
- « *les services décentralisés* » (*interrogation du catalogue à distance, consultation des bases en réseau, accès à l'information électronique, interne et externe (périodiques en ligne, livres électroniques, bases spécialisées)*) ;
- « *les services complémentaires* » (*fourniture de documents, recherches sur profil, dossiers et bulletins d'informations, fonds multimédia*) ;
- « *les services à valeur ajoutée* », « *que la technologie permet d'offrir* » : (*formulaire de commande en ligne, répertoires de sites, formations, cours en ligne, possibilité d'alimenter une base interne des publications*). »

<sup>70</sup> Fonctionnant avec Verity, <http://www.verity.com/fr/> [réf. du 17-12-2004]

<sup>71</sup> VERRY-JOLIVET, Corinne. Pratiques et attentes des chercheurs : la médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur. *BBF*, 2001, t. 46, n° 4, p. 26-30

### 2.1. Un bouquet de services pour le SCD Lyon 1

Pour le SCD Lyon 1 qui réalise l'étude de faisabilité de son futur Système d'Information Documentaire et qui conduit un projet de réhabilitation de la BU Science, avec une fermeture au moins partielle pendant plus d'une année à la clé, la conception et le développement d'une nouvelle offre de services en ligne, accessibles à distance, 24 h/24 et 7 j/7, venant compléter les services existants proposés sur son site Web, devient une priorité pour 2005 et 2006.

Dans ce contexte, quels types de services mettre en place ?

La proposition ci-dessous est basée sur l'observation menée in situ pendant un stage qui s'est déroulé entre le 30 août et le 19 novembre 2004<sup>72</sup>, et sur un travail de veille sur les services en ligne des bibliothèques<sup>73</sup>, qui a été conduit.

Elle est très synthétique, chaque service mériterait en soi une étude de faisabilité et une gestion de projet. De plus, elle ne tient compte que des données disponibles à la date du stage. Autant dire, que ce n'est qu'une piste de travail, l'étude d'un cas particulier, ne servant qu'à illustrer concrètement ce qui a été analysé précédemment, de manière théorique. Gageons que les groupes de travail, chargés de réfléchir à l'offre de services, pourront peut-être y puiser des idées, pour élaborer leurs propositions et le cadre de réponse à adresser aux fournisseurs dans la perspective de rédaction du cahier des charges du futur SID.

Fort de ses acquis, des ses projets et de ses ambitions, le SCD Lyon 1 constitue un exemple de bibliothèque en mouvement tournée vers l'avenir et oeuvrant à améliorer les relations et à instaurer des complémentarités productives, entre l'Université et le SCD, les usagers et les bibliothécaires, la recherche documentaire et les collections. Le bouquet de services ci-dessous constitue un levier pour poursuivre et amplifier l'action entreprise et créer une véritable bibliothèque pour le XXI<sup>ème</sup> siècle.

---

<sup>72</sup> GRAMONDI, Laurence. *Ressources, services, réalisations et projet de Système d'Information Documentaire du SCD Lyon 1*. Rapport de stage, 2004

<sup>73</sup> GRAMONDI, Laurence. *Panorama des services en ligne des bibliothèques*. 2004

## Une offre de services en ligne pour le SCD Lyon 1

### ***Favoriser l'accès à l'information et au document***

- **Recherche**
  - Transversale, multibases, multisources, avec option de choix des bases et des sources
  - 3 modes optionnels : simple (par défaut), avancée, par listes
  - Historique, panier, enregistrement de requêtes
  - Relance de la recherche à partir des listes de résultats
  - Tri par pertinence, par date, par sources, par type de documents, etc.
- **Navigation**
  - Portails thématiques
  - Arborescences, liens et rebonds
- **Edition**
  - Choix du format d'affichage des résultats
  - Choix du format de télé(dé)chargement et liste de ressources et d'outils à télécharger
- **Réservation**
  - Réservation en ligne des documents en réserve (sous-sol)
  - Réservation en ligne des ouvrages en libre accès à emprunter
  - Réservation en ligne de postes informatiques (terminaux de consultation, PC équipés de certains logiciels, postes multimédias, postes audiovisuels (lecture de DVD, etc.))
- **Fourniture de documents**
  - PEB en ligne (demandes, envois, gestion du compte)
  - Envoi de documents en ligne (numérisation à la demande pour les usagers du campus des documents de la bibliothèque)

### ***Donner la parole, écouter et répondre à l'utilisateur***

- **Aide, conseils et renseignements**
  - Créer un bureau de renseignement virtuel
  - Répondre aux questions des usagers en différé
  - Dépanner les usagers en direct ('hotline' ou 'Chat')
  - Alimenter des FAQ
- **Contact, dialogue et débat**
  - Un ou des contact(s) sur chaque page Web
    - Boîtes aux lettres collectives
    - Adresse personnalisée
    - Annuaire (ensemble du personnel)
  - Des forums sur la bibliothèque et des thématiques (sujets documentaires, d'actualité, événements, expositions, etc.), en sollicitant des usagers 'experts' au sein de l'université
- **Suggestions**
  - Suggestion sur l'organisation et l'accueil
    - Adresses de messagerie collectives ou boîtes aux lettres thématiques
    - Formulaire de saisie des demandes
    - Traitement et réponse
  - Suggestion d'abonnement, de sites, d'achats
  - Recueillir les dons

- Informer, former, susciter les dépôts de documents électroniques (signalement, archivage et diffusion en ligne)

---

### **Former, informer, guider : diffuser et publier de l'information**

---

- **Publication, mise en ligne et liens**
  - Gestion des dépôts : signalement, archivage et mise en ligne de documents électroniques (thèses, etc.)
  - Signets, listes de ressources, liens utiles
  - Bibliographie
  - Revue de sommaires ou de presse
  - Lettre d'information et journal « *BU.com* »
- **Diffusion d'information générale, sélective, à la demande**
  - Abonnement aux nouveautés du catalogue, du portail, à la carte, par :
    - rubriques (actualités, sites web, etc.), sujets, thèmes ou disciplines (Dewey),
    - type de documents (périodiques, BD, sites Web...), auteur,
    - périodes : mensuellement, trimestriellement, annuellement
  - Diffuser des informations automatiquement (nouveautés, actualités, bulletin ou lettre d'information, etc.)
    - Listes de diffusion
  - Diffuser de l'information sélective, ciblée, dans le cadre d'un processus de veille collective
    - Gérer des profils, des catégories d'utilisateurs, des listes de diffusion,
    - Envoyer des messages pop-up, des alertes, des courriels
- **Formations et inscription**
  - Signaler et mettre en ligne des outils d'auto-formation (didacticiel, ...)
  - Offrir en ligne des formations à la carte
  - S'inscrire en ligne à des formations organisées par la bibliothèque
  - Signalement des ressources pédagogiques dans le catalogue de la bibliothèque
- **Visites, animations et expositions virtuelles**
  - Organiser des visites virtuelles (futur bâtiment BU Science, par exemple)
  - Organiser des expositions virtuelles
    - Sur une thématique avec des extraits numérisés du fonds ancien, des photographies, des contributions d'experts (conférences filmées, textes en ligne, etc.), des bibliographies, etc.
    - Mise en ligne des conférences organisées par le SCD

---

### **Offrir des outils de travail, de personnalisation du portail et d'accès aux données personnelles**

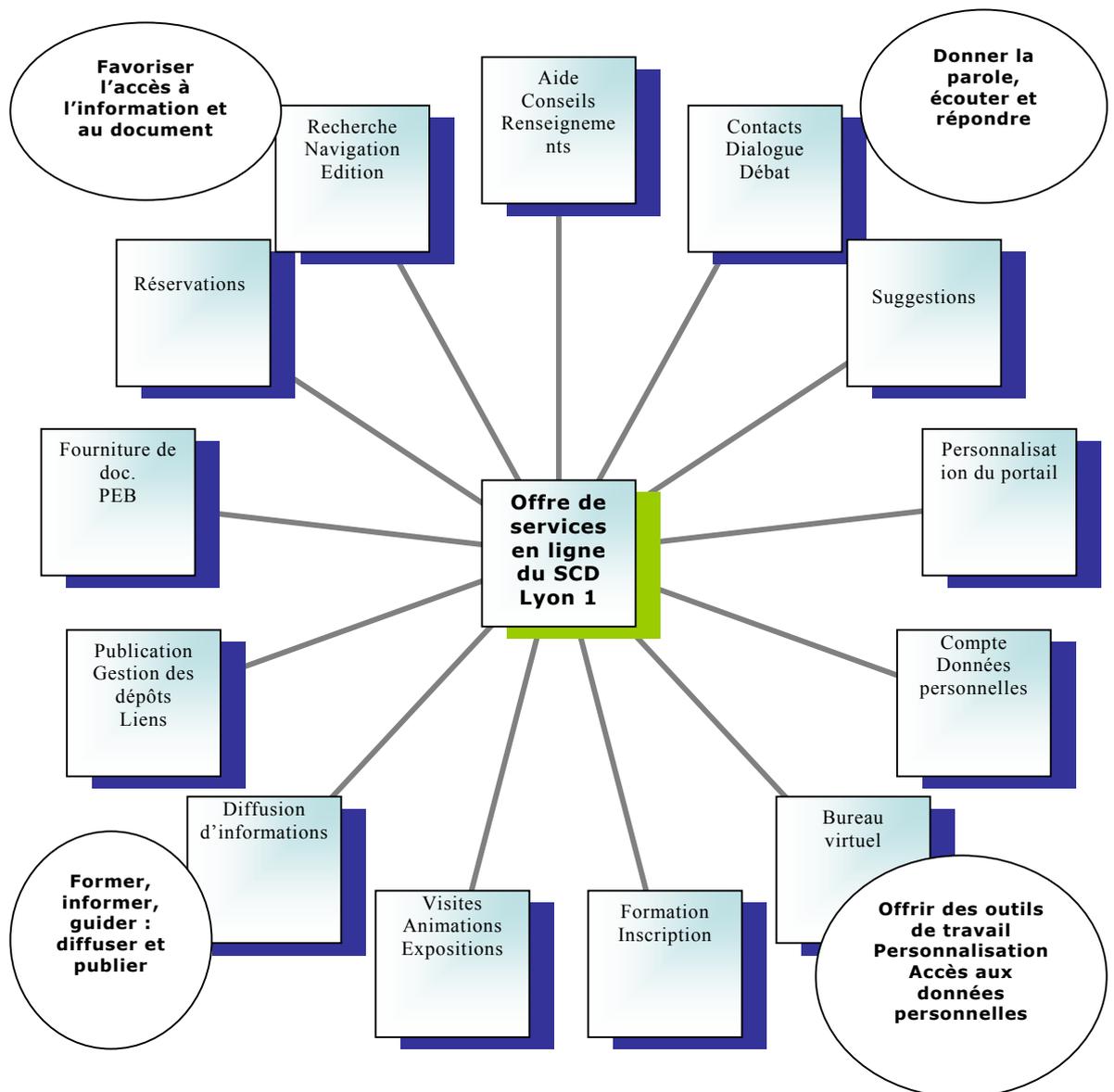
---

- **Bureau virtuel**
  - Espace disque personnel (stockage et sauvegarde de références (EndNote, résultats, requêtes, historique, textes, de documents)
  - Outils logiciels (suite bureautique)
  - Messagerie
- **Personnalisation du portail documentaire**
  - Personnalisation de l'interface (préférences de la page d'accueil, etc.)
  - Personnalisation des modes d'interrogation (requêtes complexes,...)
  - Choix des sources préférées
  - Création d'un album permanent
  - Possibilité de sauvegarde des favoris

- **Compte et données personnelles**

- Envoi de messages, d'alertes
- Affichage des informations diffusées par la bibliothèque dans le cadre de la diffusion générale, sélective ou à la demande (sur abonnement)

## Un bouquet de services en ligne pour le SCD Lyon 1





# **Partie 4 Fonctionnalités du Système d'Information Documentaire**

## **1. Des accès simplifiés, multiples et personnalisés**

### **1.1. Accessibilité**

Garantir l'accès en ligne et à distance (24 h/24, 7 j/7, 365 j/an), à partir de tout ordinateur possédant un navigateur est primordial pour la bibliothèque en ligne. Le portail documentaire est la page d'accueil virtuel de l'utilisateur, il propose les chemins d'accès principaux aux ressources et aux services et doit respecter les normes et les standards préconisés par le W3C (World Wide Web Consortium) pour être lisible par des machines et des logiciels utilisés par des publics handicapés, des ordinateurs anciens ou peu puissants.

### **1.2. Identification, droits d'accès et personnalisation**

#### 1.2.1 Gestion des droits d'accès aux ressources et aux services

Il faut distinguer inscription (action de s'inscrire), identification, (action de s'identifier), authentification (action de vérifier la validité de l'inscription et de l'identification) et habilitation (action d'accorder des droits d'accès).

Le Système d'Information de l'Université, le Système d'Information Documentaire et les portails sont capables de gérer l'ensemble de ces opérations, essentielles pour l'accès aux ressources payantes et à des services personnalisés.

Une identification unique, dite SSO (Single Sign On) est aujourd'hui envisageable grâce à un annuaire commun (LDAP). L'utilisateur est reconnu grâce à un nom, ou un numéro de carte, un mot de passe, et peut accéder aux applications, ressources et services de l'ensemble des composantes de l'Université, dont ceux de la bibliothèque, s'il est habilité.

La cible du système d'information d'un SCD est constitué d'un public inscrit, identifié, en partie captif, servi en priorité, divisé en plusieurs catégories d'utilisateurs, et d'internautes, visiteurs, anonymes ou identifiés, non captifs, qui ont des profils et des droits d'accès différenciés aux ressources et aux services.

Les bibliothèques ont une longue expérience de gestion des habilitations, qu'elles soient individuelles ou collectives (catégories d'utilisateurs), liés aux droits de prêts, dans les SIGB, et gèrent également les droits d'accès aux ressources électroniques. Par exemple, le SCD Lyon 1 gère les accès par adresses IP et attribue aussi des mots de passe individuels pour l'accès par le réseau privé virtuel (VPN).

### 1.2.2 Personnalisation du portail documentaire

Le Système d'Information Documentaire peut offrir à l'utilisateur un certain nombre d'outils de personnalisation du portail, qui doivent s'inscrire dans le cadre d'un bureau virtuel et de l'attribution d'un espace personnel et réservé de travail. En effet, pour que l'utilisateur puisse vraiment travailler 'comme chez lui', il est nécessaire qu'il dispose d'un espace personnel de stockage de ses données et des paramètres personnels, qu'il a lui-même sélectionnés, et qui iront au-delà de la simple session de connexion, de consultation ou de travail.

Aux classiques préférences, qui permettent de modifier les couleurs, de choisir les polices ou la taille des caractères, il convient d'ajouter de nouvelles options documentaires comme le choix d'un mode de recherche, d'un navigateur, des formats d'affichages par défaut des résultats, des notices et des documents, de raccourcis vers des sources et des services préférés, la gestion d'un dossier de favoris, du profil, des abonnements, des alertes, d'un panier ou d'un album, l'enregistrement de requêtes, la consultation du compte lecteur,... Il est également important de pouvoir télécharger et de disposer d'outils logiciels, graphiques, statistiques, bureautiques, spécifiques à une discipline, ou encore adaptés à des personnes souffrant d'un handicap spécifiques sur le bureau, avec la possibilité de sauvegarder le résultat de son travail.

### 1.3. Recherche et affichage des résultats

#### 1.3.1 Moteurs de recherche

Catalogues, documents multimédia, multisupports, références, métadonnées, sites, bases de données, ressources numériques en texte intégral, pages web, etc. cohabitent aujourd'hui sans communiquer, obligeant l'internaute à interroger différentes applications pour effectuer une recherche complète sur un thème ou un sujet précis. La recherche d'information transversale, simple ou avancée, est un service de base du Système d'Information Documentaire. Service de base ne signifie ni qualité au rabais ni simplicité de mise en œuvre, mais nécessite au contraire des outils alliant puissance et performance. Le manque de convivialité et les défauts persistants des OPAC des SIGB, même lorsqu'ils se baptisent portails d'information, montrent bien que l'ergonomie et la pertinence ne vont pas de soi, même avec une interface web.

Multibases, multisources, intégrant la technologie de l'Open URL, paramétrables, personnalisables, puissants, rapides, possédant une compréhension du langage naturel, offrant pertinence de l'indexation des données indexées, simplicité, intuitivité de l'interface, rapidité d'accès au texte intégral sont quelques unes des caractéristiques demandées aux (méta)moteur de recherche documentaire du marché.

Deux produits récents intégrables à un portail documentaire et interrogeables par le moteur de recherche du Système d'Information Documentaire nous semblent posséder ces qualités et ces fonctionnalités. *Web Of Knowledge (WOK)* de l'Institute of Scientific Information (ISI) et *Scopus*<sup>74</sup> d'Elsevier, lancés fin 2004, marquent un tournant dans la stratégie des éditeurs en ce qui concerne la recherche documentaire et l'intégration des ressources en ligne : revues en texte intégral, sites Web externes, notices, références, citations, résumés,... constituent des réservoirs gigantesques de données. *Scopus* contient « 29 million de notices » avec un accroissement prévu de 1,2 millions de références par an, et offre une couverture chronologique de 1960 à nos jours, l'*ISI WOK* annonce son intention de

---

<sup>74</sup> Evaluation de *Scopus*. In : *BiblioAcid : Informatique, Documentation numérique et autres questions bibliothéconomiques* [en ligne]. 8-09-2004. Disponible sur : <http://www.biblioacid.org/archives/000214.html> [réf. du 11-10-2004]

remonter jusqu'en 1900. A l'heure actuelle, seules ces deux bases de données font des liens entre les citations et le texte des articles cités, fonctionnalité essentielle pour les chercheurs.

Pour simplifier la tâche de l'utilisateur, mais aussi lutter contre le silence si préjudiciables aux bibliothèques, il faut prévoir par défaut une troncature automatique, permettant notamment de balayer tous les mots au pluriel (comme les vedettes *RAMEAU*), proposer une recherche par défaut sur l'ensemble des index (texte intégral, métadonnées, titres, sujets, notes,...), , car les catalogues, qui ont tous des strates historiques, contiennent beaucoup de notices qui n'ont pas d'indexation matière, et qui donc n'apparaîtront jamais dans une recherche par sujet. Dans la même logique, chercher avec des mots clés sur des index multiples permet d'éviter l'inconvénient d'une indexation strictement francophone des titres en langue étrangère. Il faut aussi parvenir à intégrer les notices d'autorités, leurs termes génériques, associés, spécifiques et leurs renvois.

L'avenir est à des moteurs de recherche dits « intelligents » capables de comprendre et de traiter les requêtes en langage naturel des usagers et de les traduire en résultats pertinents.

### 1.3.2 Affichage des résultats

L'enjeu de l'intégration des applications et des ressources au sein du Système d'Information Documentaire est de pouvoir gérer, rechercher et afficher grâce à une interface unique des types d'informations différentes (primaires et secondaires) provenant de différents supports, dans différents formats. L'affichage des résultats doit être simple, clair, unifié et esthétique. Plusieurs niveaux peuvent être prévus (liste, abrégé, complet, etc.). Les réponses doivent par défaut être présentées de préférence par ordre de pertinence et classées par ordre décroissant de dates, avec des options diverses de tri des résultats.

Dans l'intervalle, le traitement de la non-réponse et des silences du système doit être soigné. Car il n'y a rien de plus décourageant que de taper une requête et de n'obtenir en guise de réponse qu'un écran vide avec la mention « *0 résultats* » ou « *il n'y a pas de réponse à votre demande* ». L'utilisateur doit être réorienté automatiquement vers une autre recherche, un index de réponses approchantes, positionné à l'endroit où aurait dû figurer la référence si elle avait été trouvée,

pouvoir relancer immédiatement la requête dans d'autres catalogues, ou mieux se voir proposer des services complémentaires d'accompagnement (comme un service questions-réponses ou une aide à la recherche documentaire, en direct 'chat'), qui peuvent l'aider à reformuler sa requête, lui donner d'autres pistes de recherche ou lui certifier qu'il n'y a pas de document correspondant à sa demande.

#### **1.4. Interface et navigation**

##### 1.4.1 Portail

Le portail est la vitrine, le hall d'accès et d'entrée dans la bibliothèque en ligne, l'interface du Système d'Information Documentaire. Il propose à l'utilisateur de multiples chemins d'accès à des ressources et des services : page d'accueil, plan du site, alphabétique, thématique, arborescent, menus, fenêtre de recherche, rubriques, liens, icônes, formulaire d'identification, pages de présentation, listes, signets, visites virtuelles, actualités, nouveautés,... et différentes fonctionnalités (moteur de recherche, rebonds, liens, arborescences thématiques,...) qui sont autant de modes d'accès pluriels à l'information, aux documents et aux connaissances.

Face à la multiplication des sites Web, l'interface doit être attractive, tout en restant sobre et en préservant une unité graphique, mais aussi faire preuve d'originalité, d'inventivité, de créativité, de qualités esthétiques autant que d'efficacité fonctionnelle, pour bien mettre en valeur les ressources et les services que la bibliothèque propose.

##### 1.4.2 Liens, rebonds, résolveurs de liens, OpenURL

La navigation hypertextuelle grâce aux rebonds et aux liens, nombreux, pertinents et à jour, est l'une des spécificités du Web, qu'il convient de favoriser à tous les niveaux. Des outils nouveaux comme *Scopus* se flattent de proposer une « *profusion de liens* », pour faciliter l'accès à l'information et le lancement de requêtes, à l'aide d'un simple clic. L'ergonomie de l'interface et l'automatisation de la gestion des liens, modification, création, ajout, vérification, mise à jour sont des fonctionnalités très importantes du Systèmes d'Information Documentaire.

Les résolveurs de liens<sup>75</sup> sont destinés à faciliter l'accès au texte intégral du document électronique à partir d'une référence bibliographique obtenue à partir d'une requête dans une base de données ou un catalogue. Un « *lien contextuel* » est généré, construit ou résolu entre la base de références, les métadonnées du document et le serveur cible. De nombreux serveurs sont aujourd'hui capables de recevoir et de traiter les liens suivant le standard OpenURL et de renvoyer les contenus à partir de leur référence, et la plupart des logiciels du marché, étudiés notamment par Marc Maisonneuve, propose cette fonctionnalité essentielle dans « *trois types principaux d'applications : la construction d'un portail documentaire, la collecte systématique sur le Web d'informations apparentées à une référence, le rebond automatisé avec collecte du type de document demandé par l'utilisateur* » et visant à « *mieux exploiter des ressources électroniques multiples et non coordonnées* »<sup>76</sup>

#### 1.4.3 L'arborescence thématique au service de la gestion des connaissances

Aux classiques rubriques de type « Services » ou « Ressources », aux libellés plus ou moins généraux et hermétiques pour l'utilisateur, pourraient être adjointes des présentations sous forme d'arborescences thématiques, listes alphabétiques ou cartes graphiques des connaissances, par domaines, par disciplines ou par sujets, de type encyclopédie du Web. Modes d'accès avec lesquels les internautes sont familiarisés, utilisés aussi bien par des sites généralistes, de type *Yahoo* ou *Wikipédia*, que spécialisés, pour l'accès aux périodiques gratuits en biologie, physique, médecine et sciences sociales, comme *HighWire Press* qui présente 54 149 sujets mis en relation dans des cartes et schémas graphiques grâce au logiciel *TopicMap*.<sup>77</sup> L'utilisation d'XML pour le traitement des données permet de générer des affichages dynamiques sous forme d'arborescences.

<sup>75</sup> COUPERIN. Groupe technique. *Les résolveurs de liens : compte-rendu de la réunion du 18 mai 2004*, 5 f.

<sup>76</sup> MAISONNEUVE, Marc. *Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web : applications documentaires de la génération de liens contextuels*, 2004

<sup>77</sup> LELAND STANFORD Jr UNIVERSITY. *HighWire Press. Browse articles / Browse using a TopicMap, a graphical viewer* [en ligne]. Disponible sur : <http://highwire.stanford.edu/lists/artbytopic.dtl?topic=bio> [réf. du 21-10-2004]

## **1.5. Interactivité et *feedback* : les outils de communication avec les usagers**

### 1.5.1 Les formulaires

Le formulaire est un bordereau de saisie, un outil de transaction simple, qui peut se traduire par l'envoi d'un message d'alerte, d'une requête ou un enregistrement dans une base de données qui doit toujours en ligne afficher en temps réel les données les plus à jour possible. Pas forcément très convivial, il s'avère parfois nécessaire et obligatoire pour disposer de données provenant de l'utilisateur afin par exemple d'évaluer les usages d'un service. Il y a autant de modèles de formulaires que de bases de données. Il contient des champs, obligatoires ou facultatifs, qui obligent l'utilisateur à saisir lui-même les informations dans un format structuré, pour s'identifier, communiquer, renseigner, mettre à jour, modifier, son profil, son compte, sa situation, ses coordonnées, etc. Les formulaires de requêtes les plus utilisés sont sans doute les formulaires de recherche documentaire, simple ou avancée. Beaucoup de services en ligne (PEB, suggestions, dons, dépôt, inscriptions, réservations, profils, etc.), utilisent des formulaires, auxquels on accède d'un simple clic, pour identifier, communiquer, afficher, saisir et valider des données par l'utilisateur. Il faut que celui-ci ait toujours la possibilité de télécharger les formulaires pour effectuer une saisie en différé, exporter les données saisies et validées et les imprimer dans un format simple, pour conserver une trace et une preuve de la transaction électronique. De même l'adresse de messagerie est un champ obligatoire pour l'informer en retour du suivi de la demande.

### 1.5.2 Messagerie, listes de diffusion, groupes d'utilisateurs, agenda

C'est le Système d'Information de l'Université qui gère la messagerie. Outil de communication de l'environnement numérique de travail, chaque usager dispose au moins d'une adresse électronique, d'une boîte aux lettres, d'un carnet d'adresses pour envoyer, recevoir, archiver des messages et des pièces jointes. La liste de diffusion permet de communiquer et de s'adresser à des groupes d'utilisateurs, des communautés ou des catégories d'utilisateurs. Elle peut être associée à des profils individuels pour la diffusion d'information sur un portail personnalisé.

Qu'il soit personnel, partagé ou public, l'agenda est utile pour gérer des ressources, des tâches et des alertes, de manière simple et efficace. Toutes les données d'identification et d'accès à ces outils sont lues, gérées et administrées par un annuaire.

### 1.5.3 Forum et chat

Forum et chat sont aussi des outils interactifs de communication, d'échange de savoirs et d'opinions entre les usagers, entre la bibliothèque et les usagers. Les forums permettent de poster des messages et de répondre à des sujets. Ils sont souvent gratuits, libres d'accès, l'utilisateur s'identifie ou pas (pseudo), ouverts à tous et modérés par le webmestre du site. Leur contenu est en général public et les sujets peuvent être consultés par tous. La bibliothèque dispose de l'adresse IP du poste émetteur, elle peut choisir de filtrer, de publier les messages ou pas, d'en différer l'affichage, ou de les transférer aux personnes chargées d'y répondre.

Le 'chat' est un outil de dialogue plus direct et encore plus interactif, dont l'utilisation ne peut cependant être envisagée que pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque. Le *Guichet du Savoir* utilise un logiciel de type forum libre<sup>78</sup>, pour faire du renseignement à distance et va se lancer dans l'animation de véritables forums publics de discussion, ainsi que dans la création d'une base de connaissances avec ce même outil.

## 2. Nouveaux services, nouveaux outils, nouvelles compétences

### 2.1. La démarche marketing : communiquer et promouvoir le service

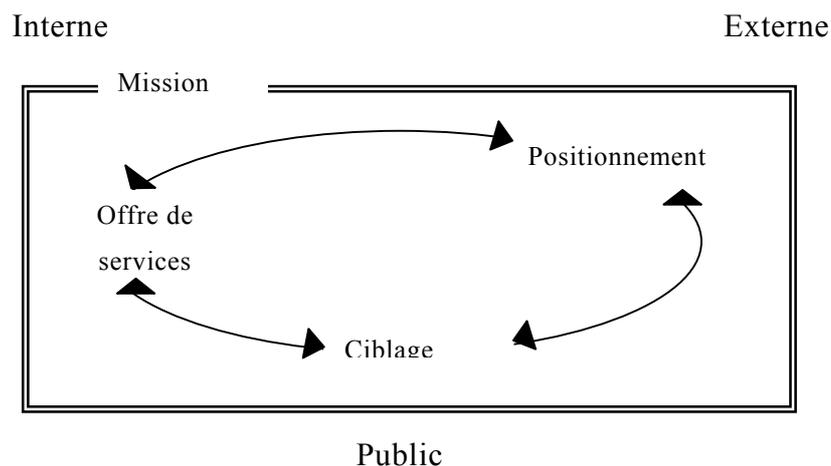
Le lancement de nouveaux services en ligne par les bibliothèques doit être accompagné d'un véritable plan de communication et d'une démarche s'inspirant du marketing pour faire connaître le service, en faire la publicité, informer, former et inciter l'utilisateur à l'essayer et à l'utiliser. C'est souvent la dernière étape d'un processus, mais non la moindre. Car pour qu'un service soit utilisé, il faut au

---

<sup>78</sup> *Invision Power Board*. Cf. Colloque « *Le renseignement personnalisé à distance* » (BM de Lyon ; 8 décembre 2004)

préalable que l'utilisateur se connecte. Il faut aussi qu'il le connaisse, sache comment y accéder, ce qu'il propose ou qu'il en espère un bénéfice quelconque.

La stratégie de communication entourant le lancement en mars 2004, du *Guichet du savoir*, avec, par exemple, les articles dans la presse locale, la diffusion massive d'un petit document sous forme de marque page, tiré à quelques 150 000 exemplaires<sup>79</sup> en est une illustration. Donner un nom, trouver un logo, élaborer une charte graphique, diffuser un slogan, etc., sont autant d'éléments qui contribueront à la notoriété, locale, interne et externe du service d'information. Mais la communication ne doit pas se limiter à la phase de lancement du service, elle doit être efficace, permanente (site web), récurrente, générale ou ciblée et peut prendre de multiples formes. N'oublions pas que le rôle principal du service est de favoriser la rencontre de l'utilisateur et des collections, donc pour qu'il vienne et surtout qu'il revienne, il faut donner accès à un corpus conséquent de ressources, internes ou externes, mis à jour en permanence, renouvelé, alimenté et enrichi de nouveautés. Le référencement des pages, ainsi que leur indexation sont également essentiels pour qu'elles apparaissent bien placées dans la liste de résultats des principaux moteurs de recherche du web, qui constituent aujourd'hui des chemins d'accès massifs et incontournables aux collections numériques (cf. statistiques de la *Bibliothèque de Lisieux*<sup>80</sup> et de *Gallica*<sup>81</sup>). L'offre de services est lié à plusieurs paramètres, c'est ce qu'illustre le schéma suivant, conçu par J.-M. Salaün :



<sup>79</sup> BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON. *Guichet du savoir* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.guichetdusavoir.org/GdS/> [réf. du 12-10-2004]

<sup>80</sup> BOGROS, Olivier. Op. cit.

<sup>81</sup> LUPOVICI, Catherine, CLOAREC, Thierry et CHARENTENAY, France de. Op. cit.

## 2.2. La tarification des services

Dans le contexte universitaire, la plupart des services du SCD sont gratuits, notamment parce que l'utilisateur étudiant s'acquiesce de droits de bibliothèque, au moment de son inscription. La gratuité va donc de soi, sauf dans le cas de services, comme le PEB, engageant des frais postaux trop importants pour pouvoir être pris en charge par la seule bibliothèque. Les usagers extérieurs à la communauté universitaire (entreprises privées, consultants, etc.) paient des droits d'inscription et une tarification de l'accès à distance aux ressources et aux services de la bibliothèque n'a sans doute pas lieu d'être élaborée (sauf pour le PEB). Pour P. Cavaleri, « si les services à distance se multiplient, l'organisation des bibliothèques devra être modifiée et se posera alors le problème du paiement de services correspondant à des demandes individuelles. »<sup>82</sup> La personnalisation, l'individualisation et la multiplication des services conduiraient donc à l'abandon du principe de la gratuité, ce qui ne semble pas être la voie sur laquelle souhaite s'engager les services publics français, même en ligne. Si cependant, un jour l'évaluation conditionne les moyens alloués aux bibliothèques, la gratuité ne sera garantie que si les objectifs sont atteints. Quand l'utilisateur devient un client, le chiffre d'affaire, généré par la tarification, peut être un indicateur du succès d'un service.<sup>83</sup>

## 2.3. Des moyens humains

Pour la gestion technique et informatique, l'expertise d'un informaticien, associé aux compétences d'un conservateur responsable de la coordination et de la chaîne éditoriale du portail, semblent indispensables. La gestion des accès aux ressources électroniques, l'organisation du renseignement en ligne, la formation du personnel aux nouvelles fonctionnalités, l'alimentation et la production de contenus, le suivi du marché, l'intégration des applications et les développements techniques, la mise en place d'une chaîne de production numérique, la vérification et la mise à jour des liens, etc., sont quelques unes des nouvelles tâches à assumer dans la perspective de la mise en place de nouveaux services en ligne. Chacun doit faire l'objet d'un profil de poste et d'une étude de cas spécifique. Les moyens alloués tenant compte

---

<sup>82</sup> CAVALERI, Piero. Op. cit.

<sup>83</sup> Cf. Evolution du « chiffre d'affaire » de services comme le CERDOC (Bibliothèque Cujas), faisant des recherches documentaires juridiques, payantes, ou la « Médiathèque des entreprises » rattachée à la Cité des sciences de La Villette

à la fois des objectifs, des contraintes et du mode d'organisation. Face à de nouveaux services s'ajoutant au travail présentiel, la question des priorités et des moyens (supplémentaires) se pose. Cependant l'apparition de nouveaux outils, la mutualisation permettent déjà des gains de productivité sur des tâches plus traditionnelles et la priorité des services au public doit être réaffirmée dans les bibliothèques.

#### **2.4. (Re)valoriser et promouvoir la culture du « service » (public) en BU**

En bibliothèque universitaire, le service public, qui désigne l'ensemble des plages et des permanences, au contact des usagers, fut pendant longtemps dévolu aux seuls magasiniers et à du personnel non titulaire. Les SCD (dont Lyon 1) imposent aujourd'hui une participation de toutes les catégories de personnel, se réorganisent et réaffirment leur volonté de mener une nouvelle politique axée sur la qualité et le développement des services, plaçant l'utilisateur, ses besoins et sa satisfaction, au centre de leurs préoccupations et de leur action. Mais au-delà des orientations managériales, les mentalités doivent encore évoluer pour que les activités de services (aux publics) soient considérées, par ceux qui les font, comme des tâches aussi nobles et intéressantes, que celles plus traditionnelles liées à la gestion des collections (catalogage, acquisitions, ...). Assurer la continuité du service public est plus contraignant, comme l'est la présence de l'utilisateur, parfois considéré comme importun, incompetent, arrogant, pénible, agressif et exigeant, au point d'oser demander qu'on l'aide ou que l'on fasse la recherche à sa place. Tous les esprits ne pas encore prêts à considérer que les services en ligne sont un complément et un prolongement naturel et nécessaire du service sur place, pour rendre service jusqu'au bout et aller au devant des usagers. Quand le service public présentiel ne donne pas toujours le sentiment au personnel d'être utile, efficace, compétent ou actif, comment seront perçus ces services en ligne, mal cernés, encore émergents, qui donneront inévitablement du travail, des contraintes en plus, impliqueront des redéploiements, provoqueront des réorganisations et des remises en questions, notamment sur ce que devient la bibliothèque ? L'information, la communication et la formation, notamment aux outils et aux procédures, seront indispensables pour faire prendre un véritable tournant culturel au personnel.

Au SCD Lyon 1, la réflexion collective sur le développement de l'offre de services, engagée dans le cadre de l'étude préalable du Système d'Information Documentaire, est menée parallèlement à la « *Démarche qualité* »<sup>84</sup>. Ce sont là sans doute des étapes nécessaires pour expliquer et convaincre que l'une des clés de l'avenir des bibliothèques se trouve bien dans le développement de l'offre de nouveaux services en ligne personnalisés.

### **2.5. Des modes de gestion et d'organisation des services en ligne**

Même s'il n'existe pas de modèle en matière d'organisation du travail, il est néanmoins possible de décrire au moins trois modes opérationnels de gestion des services en ligne. La gestion peut être centralisée au sein d'un Pôle Services aux publics, décentralisée, c'est-à-dire déléguée, ou combinée, avec une intégration des activités en ligne aux Services existants et quelques « *services vedettes* »<sup>85</sup> autonomes. Ceux-ci peuvent d'ailleurs avoir un nom propre, parfois marque déposée, une identité et une visibilité extérieure, une adresse et du personnel, comme le *Guichet du Savoir*, service de renseignement personnalisé à distance de la Bibliothèque municipale de Lyon<sup>86</sup>, qui a une équipe dédiée (4 personnes) et une participation des Départements (250 personnes), pour la moitié des réponses environ. A l'inverse, l'intégration des activités de service en ligne peut être assez évidente. Le courriel n'est que l'un des moyens de répondre à distance, avec le fax et le téléphone et les formulaires en ligne sont souvent identiques à ceux imprimés. Ainsi le Service du PEB peut intégrer sans difficulté les demandes en ligne et la fourniture de documents à distance, le Service Catalogage et Administration du SIGB, la gestion du compte lecteur, l'exploitation du catalogue, le signalement et l'indexation des documents déposés, ... le Service des périodiques, celle des droits d'accès distants aux ressources payantes, le Service Formation des usagers peut gérer la présentation en ligne de l'offre de formation, la gestion des inscriptions, la mise à disposition de didacticiels, le Service Acquisitions, la réponse aux suggestions d'achats, etc.

<sup>84</sup> UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. *Contrat d'établissement 2003-2006. Annexe 7. Fiche n° 7-1, SCD : démarche qualité*, 21 mars 2002, p. 156-158

<sup>85</sup> Selon l'expression de Jean-Michel Salaün

<sup>86</sup> Cf. Présentation du *Guichet du Savoir* par C. di Pietro et B. Calenge, à l'occasion du colloque « Le renseignement personnalisé à distance » (Bibliothèque municipale de Lyon ; 8 décembre 2004)

## 2.6. L'évaluation pour adapter l'offre et les outils aux usagers

Il faut évaluer pour contrôler et ajuster le service au plus près des besoins, en fonction des usages. Grâce à l'inscription préalable de l'utilisateur, l'authentification, unique ou multiple, au moment de la connexion, l'identification de l'utilisateur en ligne est systématique et automatique.

La production de statistiques, la définition et le suivi d'indicateurs, la connaissance des modes d'utilisation, des parcours, la constitution de véritables fichiers clients, permettent de construire une base de données, pour une évaluation de la performance, de l'adéquation aux besoins, de la qualité du service et de la satisfaction de l'utilisateur.

Dès sa mise en place, le système d'information doit être capable de fournir des statistiques sur le trafic, la consultation et l'utilisation, de faire des requêtes et d'exploiter les données, de les mettre en forme, de les éditer, globalement ou service par service, pour pouvoir suivre l'évolution d'indicateurs pertinents, dans le cadre d'un tableau de bord. L'objectif est aussi de mieux cibler l'offre, la diffusion d'information et d'adapter les outils à un utilisateur identifié et connu.

Les résultats des évaluations sont aussi des moyens de communiquer et de valoriser les activités (de services) de la bibliothèque auprès des décideurs et des commanditaires.

•

Les conditions de la réussite d'une politique d'offre de nouveaux services sont d'abord de disposer d'outils fonctionnels intégrés, adaptés et opérationnels, fournis par le Système d'Information Documentaire, ensuite de mener une politique de communication, de formation et d'information du personnel et de l'utilisateur, de garantir la qualité et l'organisation du service (continuité, délais, procédures, compétences), ainsi que de répondre à des besoins précis.

# Conclusion

Pourquoi développer de nouveaux services ? Quels services en ligne mettre en place ? Pour satisfaire quel public ? Pour répondre à quelle demande, à quels besoins ? A l'aide de quels outils ? Avec quel personnel ?

Apporter une réponse globale à l'ensemble de ces questions est très complexe, car cela implique non seulement d'avoir clairement identifié la cible (les usagers et les attentes), défini une offre, choisi un outil, des fonctionnalités techniques, et mis en place une organisation du travail, incluant de nouvelles tâches. En effet, pour proposer une offre cohérente et complète de services en ligne, il ne suffit pas de se doter de moyens informatiques puissants et modernes, il faut aussi (re)déployer des ressources humaines, car cela exige une mobilisation de tous, et avoir la volonté de prendre un véritable tournant culturel.

Le processus d'étude et de mise en oeuvre d'un Système d'information Documentaire donne l'occasion de développer une stratégie de communication, d'information et de participation de l'ensemble des acteurs, du SCD et de l'Université, à la réussite de cet objectif collectif.

Du rôle d'acquéreur, de fournisseur de ressources, de gestionnaire d'accès, à celui de producteur de ressources numériques, en passant par des missions de conservation, d'archivage, de signalement, d'édition et de diffusion en ligne de la production universitaire, la bibliothèque *hybride* innove, évolue, se modernise, et s'engage peu à peu sur la voie du service personnalisé à l'utilisateur.

Indépendamment de l'outil, l'enjeu est politique et les bibliothèques universitaires jouent leur avenir et leur place dans la société de l'information et de la connaissance. Seront-elles capables de moderniser leur image, de se positionner en acteurs pour continuer à être des médiateurs de l'accès au savoir, de construire des passerelles entre les ressources et leur public, et d'offrir des services utiles, à la hauteur des besoins et des attentes de leurs utilisateurs ?

# Bibliographie

*Nota bene : cette bibliographie est sélective et n'adonc pas la prétention d'être exhaustive sur le sujet. Pour des raisons de lisibilité, l'abréviation BBF a été systématiquement utilisée pour citer le « Bulletin des Bibliothèques de France ». [Réf. du ...] est l'abréviation de : [Référence datée du...]*  
*Les références sont classées par ordre alphabétique à l'intérieur des rubriques suivantes :*

## Système d'information et portail documentaires : ...

- Généralités
- Fonctionnalités
- Quelques exemples
- Quelques produits et fournisseurs

## Système d'Information Documentaire et...

- Usages et usagers
- Bibliothèques universitaires et documentation électronique
- Services en ligne
- Environnement Numérique de Travail (ENT)
- Bibliothèques et documents numériques (gestion, archivage, traitement, production et diffusion)
- Site Web
- Catalogue
- Intranet
- Gestion des connaissances et diffusion de l'information scientifique, technique et médicale

## SCD Lyon 1 et projet de Système d'Information Documentaire



---

## Système d'information et portail documentaires : ...

---

### Généralités

**BALANTZIAN, Gérard (dir.).** *Les systèmes d'information : art et pratiques, la vision globale.* Paris : Ed. d'Organisation, 2002. ISBN 2-7081-2787-X.

**CARON-FASAN, Marie-Laurence, LESCA, Nicolas (Ed.).** *Présent et futur des systèmes d'information.* Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 2003. 323 p. ISBN 2-7061-1137-2.

**COLLIGNAN, Lucile.** *Les systèmes d'information, entre usagers et bibliothécaires* [en ligne]. Mémoire d'étude (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2003. 119 p. Format PDF. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/collignan.pdf> [réf. du 14-09-2004]

**DUCHEMIN, Pierre-Yves.** *L'art d'informatiser une bibliothèque.* 2<sup>e</sup> éd. Paris : Cercle de la Librairie, 2000. 587 p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0784-3.

**FRANCE. Ministère de l'éducation nationale. Sous-direction des bibliothèques.** *Système d'information : définition* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/> [réf. du 6-09-2004]

**FRANCE. Ministère de l'éducation nationale Sous-direction des bibliothèques.** *Le système d'information en université* [en ligne] / Direction de l'enseignement supérieur, Bureau 2 ; Marie-Thérèse Rebat. 20 avril 1999.

Disponible sur : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/> [réf. du 6-09-2004]. [Texte intégral en Annexe 1](#)

**JUMEAU, Julia.** *Portail ou système d'information intégré* [en ligne] / URFIST de Paris. 27 septembre 2004. 11 p. Format HTML.

Disponible sur : <http://www.ccr.jussieu.fr/urfist/portailBU.html> [réf. du 15-11-2004]

**LAHARY, Dominique.** Informatique et bibliothèques : vers la banalisation des outils ? *BBF*, 2002, t. 47, n° 1, p. 60-67.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002\\_47\\_1/2002-1-p60-lahary.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_1/2002-1-p60-lahary.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**MAISONNEUVE, Marc.** Systèmes d'information multimédia en 2003 : plus d'affaires pour un même chiffre. *Archimag*, mai 2004, n° 17, p. 38-44

**MORLEY, Chantal.** *Management d'un projet système d'information : principes, techniques, mise et œuvre et outils*. Paris : Dunod, 2004. XX-395 p. (InfoPro). ISBN 2-10-048359-5

**STILLER, Henri.** Le portail : outil fédérateur d'informations et de connaissances. *Documentalistes-Sciences de l'information*, 2001, vol. 38, n° 1, p. 39-42

## Fonctionnalités

**COTTIN, Stéphane.** Générer des fils d'information RSS. *Archimag*, octobre 2004, n° 178, p. 38-39

**COUPERIN. Groupe technique.** *Les résolveurs de liens : compte-rendu de la réunion du 18 mai 2004, BIUM (Paris)* / Nicolas Douez. 5 f.

**MAISONNEUVE, Marc.** *Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du web : applications documentaires de la génération de liens contextuels* / avec la collab. de Philippe Lenepveu. Paris : ADBS Éditions, 2003. 148 p. ISBN 2-84365-065-8.

Compte-rendu d'Yves Desrichard disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004\\_49\\_1/2004-1-p106-desrichard.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004_49_1/2004-1-p106-desrichard.xml.asp) [réf. du 16-09-2004]

**MAISONNEUVE, Marc.** Recherches multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers. *Documentalistes-Sciences de l'information*, 2003, vol. 40, n° 3, p. 214-217

**ROGER, D., LAVANDIER, J., KOLMAYER, E.** *Navigation et interfaces* [en ligne] : *cartes conceptuelles et autres outils* / bibliogr. réalisée pour PARINFO (Programme d'Aide à la Recherche en INFORMATION). ENSSIB, 2002.

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/travaux/kolmayer/kolm-navig0.html> [réf. du 6-09-2004]

## Quelques exemples

**AGENCE BIBLIOGRAPHIQUE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR (France).** *Présentation générale du portail documentaire Sudoc* / ABES. Mise à jour janvier 2004. 10 p. Format PDF.

Disponible sur : <http://www.abes.fr/abes/documents/PortailPrésentation.pdf> [réf. du 17-09-2004]

**BAYON, Nicolas.** *Mise en place d'un portail de veille sur Internet*. Rapport de stage (DESS Ingénierie documentaire). Villeurbanne : ENSSIB / Lyon 1, 2000. 64-8 f.

**GEFEN, Alexandre et LERMIGEAUX, François.** Le site Fabula : courte histoire d'un portail universitaire pour la littérature. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 54-56.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p54-gefen.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p54-gefen.xml.asp) [réf. du 16-09-2004]

**LALLIGANT, Anne.** *Structuration de l'information et des applications scientifiques au sein d'un portail d'entreprise : projet eR&D Affinity portal.* Rapport de stage (DESS Ingénierie documentaire). Villeurbanne : ENSSIB / Lyon 1, 2002. 93 f.

**PONTAL, Nadine.** *Mise en œuvre d'un portail dédié à la « recherche » du Service de santé des armées* [en ligne]. Rapport de stage DESS (Réseaux d'information et document). Villeurbanne : ENSSIB, 2002. 72-X f. Format PDF.

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dessride/rsportal.pdf> [réf. du 17-09-2004]

## Quelques produits et fournisseurs

**ARCHIMED Group.** *Solutions. Portails documentaires* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.archimed.fr/> [réf. du 17-09-2004]

**AUTONOMY.** *Autonomy* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.autonomy.com/content/home/> [réf. du 18-10-2004]

**ELSEVIER.** *SCOPUS* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.scopus.com/scopus/home.url> [réf. du 11-10-2004]

Evaluation de Scopus. *BiblioAcid : Informatique, Documentation numérique et autres questions bibliothéconomiques* [en ligne]. 8-09-2004. Disponible sur : <http://www.biblioacid.org/archives/000214.html> [réf. du 11-10-2004]

**EX LIBRIS.** *Aleph, SFX, Metalib, DigiTool, Verde* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.exlibrisgroup.com/ourvision.htm> [réf. du 17-09-2004]

**INSTITUTE OF SCIENTIFIC INFORMATION.** *ISI Web of Knowledge* [en ligne].

Disponible sur : <http://isiwebofknowledge.com/> [réf. du 15-12-2004]

**JLB informatique.** *JLB-Net* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.jlbinfo.com> [réf. du 17-12-2004]

**JOUVE.** *Systèmes d'information* [en ligne].

Disponible sur : [http://www.jouve.fr/solutions/sys\\_accueil.php](http://www.jouve.fr/solutions/sys_accueil.php) [réf. du 17-09-2004]

**QWAM System.** *Fédération et intégration de contenus électroniques* [en ligne].

Disponible sur : [http://www.qwam.info/qesinfo/pub/FRA/qwam\\_info/welcome.htm](http://www.qwam.info/qesinfo/pub/FRA/qwam_info/welcome.htm) [réf. du 15-12-2004]

**VERITY.** *Verity* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.verity.com/fr/> [réf. du 17-12-2004]

---

## Système d'Information Documentaire et ...

---

### Usages documentaires et usagers

**CHARTRON, Ghislaine (dir.).** *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages.* Paris : Cercle de la Librairie, 2002. 268 p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0840-8.

**DOURY-BONNET, Juliette.** Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ? / 4e colloque de l'Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris, (OPLPP), 24 juin 2004, BnF ; coorg. par Médiadix. In : *BBF*, 2004, t. 49, n° 5, p. 106-108.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004\\_49\\_5/2004-5-p106-doury.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004_49_5/2004-5-p106-doury.xml.asp) [réf. du 28-09-2004]

**JACQUESSON, Alain.** De la difficulté à utiliser les bibliothèques numériques [en ligne]. *ABF Bulletin d'informations*, 3e trim. 2000, n° 188. 9 p. Format PDF.

Disponible sur : [http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/n188\\_2.pdf](http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/n188_2.pdf) [réf. du 15-12-2004]

**LAPELERIE, François.** Pédagogie et lecture(s) à l'université. *BBF*, 2001, t. 46, n° 2, p. 56-65.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_2/2001-2-p56-lapellerie.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_2/2001-2-p56-lapellerie.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**LE COADIC, Yves F.** *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS / Nathan, 1997. 127 p. (Information Documentation). ISBN 2-09-190366-3.

**LOBET, Jean-Luc.** *Evaluer l'utilisation de la collection électronique* [en ligne] : *l'exemple du SCD de Lyon 2*. Mémoire d'étude (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 76-8 f.

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/lobet.pdf> [réf. du 14-09-2004]

**LUPOVICI, Catherine, CLOAREC, Thierry et CHARENTENAY, France de.** Les usages de *Gallica*. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 40-44.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p40-lupovici.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p40-lupovici.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

**MAHE, Annaïg.** Bilan sur les études d'usage des revues électroniques. 21 p. *Expertises de ressources pour l'édition de revues numériques* [en ligne]. Format PDF

Disponible sur : <http://revues.enssib.fr/pdf/Usages.pdf> [réf. du 15-09-2004]

**MILLET, Mathias.** *Les étudiants et le travail universitaire : étude sociologique*. Lyon : Presses universitaires de Lyon, 2003. 253 p. ISBN 2-7297-0722-0.

Compte-rendu de François Cavalier disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004\\_49\\_3/2004-3-p129-cavalier.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004_49_3/2004-3-p129-cavalier.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

**MUET, Florence.** Services et revues électroniques dans l'enseignement supérieur : synthèse de quelques enquêtes récentes sur les usages. *BBF*, 1999, t. 44, n° 5, p. 18-23.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1999\\_44\\_5/1999-5-p18-muet.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1999_44_5/1999-5-p18-muet.xml.asp) [réf. du 15-12-2004]

**PEDLER, Emmanuel, ZERBIB, Olivier.** *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : usages d'Internet et des cédéroms* / préf. De Roger Establet. Paris : BPI, 2001. 215 p. (Etudes et recherche). ISBN 2-84246-056-1

**POLITY, Yolla.** *Le comportement des chercheurs dans leurs activités (y compris face à la documentation)* [en ligne].

Disponible sur : <http://ri3.iut2.upmf-grenoble.fr/Adbu.htm> [réf. du 15-09-2004]

**RENOULT, Daniel.** Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : le cas des lettres et sciences humaines. In : *BBF*, 2004, t. 49, n° 5, p. 80-86.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004\\_49\\_5/2004-5-p80-renoult.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004_49_5/2004-5-p80-renoult.xml.asp) [réf. du 28-09-2004]

*Les Usages et les besoins des documents numériques dans l'enseignement supérieur et la recherche* / Groupe de recherche sur les services d'information, (GRESI) ; ENSSIB ; Equipe de recherche sur les systèmes d'information et de communication des organisations, (ERSICO); coord. Jean-Michel Salaün, Alain Van Cuyck... Villeurbanne : ENSSIB, 1999. 3 vol.

Vol. 1, Extrait du rapport final (synthèse documentaire) (non paginé) ; vol. 2, Rapport final (233 p.) ; vol. 3, Annexes au rapport final (91 p.).

**VERRY-JOLIVET, Corinne.** Pratiques et attentes des chercheurs : la médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur. *BBF*, 2001, t. 46, n° 4, p. 26-30.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_4/2001-4-p26-verry-jolivet.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_4/2001-4-p26-verry-jolivet.xml.asp) [réf. du 16-09-2004]

## Bibliothèques universitaires et documentation électronique

**BROPHY, Peter.** La bibliothèque hybride. *BBF*, 2002, t. 47, n° 4, p. 14-20.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002\\_47\\_4/2002-4-p14-brophy.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_4/2002-4-p14-brophy.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**JOLLY, Claude.** Bibliothèques universitaires : regards sur les changements. *BBF*, 2001, t. 46, n° 6, p. 50-54.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_6/2001-6-p50-jolly.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_6/2001-6-p50-jolly.xml.asp) [réf. du 13-09-2004]

**JOLLY, Claude.** Documentation électronique à l'université : relevé d'impacts. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 5-8.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p5-jolly.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p5-jolly.xml.asp) [réf. du 8-09-2004]

**KLEE, Louis.** *Une expérience de terrain en France [en ligne] : impact de la documentation électronique sur l'organisation d'un service commun de la documentation : premier bilan sur les tendances à l'Université de Nice.*

Disponible sur : <http://www-sv.cict.fr/adbu/> [réf. du 15-09-2004]

**VAN DOOREN, Bruno.** *Bibliothèques universitaires et nouvelles technologies [en ligne] : rapport.* Juin 1999. Version HTML.

Disponible sur : <http://www.education.gouv.fr/rapport/vandooren/index.htm#debut> [réf. du 14-09-2004]

**THYS-CLEMENT, Françoise.** La société de la connaissance : le paradoxe de l'évolution des missions des bibliothèques universitaires. *BBF*, 2001, t. 46, n° 6, p. 56-66.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_6/2001-6-p56-thys-clement.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_6/2001-6-p56-thys-clement.xml.asp) [réf. du 16-09-2004]

## Services en ligne

**ALLAN, Barbara.** *E-learning and teaching in library and information services.* London : Facet publishing, 2002. 224 p. ISBN 1-85604-439-4

*Apprendre et se former sur le Web : pour une typologie des sites pédagogiques / J. Buisson, J. Chaynes, B. Delestre [et al.] ; sous la dir. d'Elisabeth Noël.* Mémoire de recherche (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 74 f.

**BAZIN, Patrick.** Plus proches des lointains. *BBF*, 2004, t. 49, n° 2, p. 8-14.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004\\_49\\_2/2004-2-p8-bazin.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004_49_2/2004-2-p8-bazin.xml.asp) [réf. du 28-09-2004]

**BROPHY, Peter.** *The library in the twenty-first century : new services for the information age.* London : Library Association publ., 2001. 219 p. ISBN 1-85604-375-4

**BROPHY, Peter, FISHER, Shelagh, CLARKE, Zoë.** The delivery of library services to distant users. *4<sup>th</sup> Libray without walls conference / org. by CERLIM, held in 2001.* London : Facet Publishing / CERLIM, 2002. 320 p. ISBN 1-85604-436-X

**CALENGE, Bertrand.** *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2<sup>e</sup> éd. rev. et mise à jour. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. 444 p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0777-0

**CAVALERI, Piero.** Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 24-32.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p24-cavaleri.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p24-cavaleri.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

**CHANEY, Eliane, SERVETTAZ, Marie-Jeanne et VIGEN, Jens.** Une offre de services adaptée aux chercheurs : la Bibliothèque du Conseil européen de la recherche nucléaire. *BBF*, 2001, t. 46, n° 2, p. 66-70.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_2/2001-2-p66-chaney.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_2/2001-2-p66-chaney.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**COCHOY, Franck, (dir.).** *La captation des publics : c'est pour mieux te séduire, mon client...* Toulouse : Presses universitaires du Mirail, 2004. 297 p. (Socio-Logiques). ISBN 2-85816-726-5

**GAUTIER, France.** *Concevoir une exposition virtuelle en bibliothèque [en ligne] : enjeux et méthodologie.* Mémoire d'étude (DCB). 2002. 50-VI f. Format PDF.  
Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/gautier.pdf> [réf. du 19-11-2004]

**GRAMONDI, Laurence.** *Panorama des services en ligne des bibliothèques : synthèse réalisée dans le cadre du stage d'étude ENSSIB effectué au SCD Lyon 1 du 30 août au 19 novembre 2004 / sous la dir. de Jean-Jacques Flahaut.* 2004. 82 f.

**HAPEL, Rolf, VOLKER, Pirsich, GIAPPICONI, Thierry.** Les services Internet des bibliothèques : une étude du « réseau international des bibliothèques publiques » de la Fondation Bertelsman. *BBF*, 2001, t. 46, n° 3, p. 4-12.  
Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_3/2001-3-p4-hapel.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_3/2001-3-p4-hapel.xml.asp) [réf. du 16-09-2004]

**LANOE, Stéphane.** Si loin, si proche ou comment concilier accès à distance et personnalisation du service. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 49-53.  
Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p49-lanoe.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p49-lanoe.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**LEFRANCOIS, Laure.** *Un nouveau service pour les sites Web des bibliothèques [en ligne] : réaliser une revue électronique de sommaires de périodiques, l'exemple de la Bibliothèque Cujas.* Mémoire d'étude (DCB). 2002. 136 p. Format PDF.  
Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/lefrancois.pdf> [réf. du 15-11-2004]

**McADAM, Daisy, NAYLOR, Bernard et NUNEZ, Lluisa.** Au service des étudiants : regards européens. *BBF*, 2001, t. 46, n° 2, p. 72-81.  
Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_2/2001-2-p72-macadam.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_2/2001-2-p72-macadam.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**McKINZIE, Steve et LAUER, Jonathan D.** Le travail de référence virtuel : un service surestimé, gonflé et pas même réel. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 63-65.  
Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p63-mckinzie.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p63-mckinzie.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

**MUET, Florence, SALAUN, Jean-Michel.** *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation.* Paris : Cercle de la Librairie, 2001. 221 p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0794-0

**PANTRY, Sheila. GRIFFITHS, Peter.** *Creating a successful e-information service.* London : Facet Publishing, 2002. 169 p. ISBN 1-85604-442-4

Que reproche-t-on au travail de référence virtuel ? / Roy Tennant, Steve Oberg, Bernie Sloan, Dan Lester, Hugh Jarvis, Robert Tiess. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 66-71.  
Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p66-tennant.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p66-tennant.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

*Le Renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques ? : colloque (Lyon ; 8 décembre 2004) / organisé par la Bibliothèque Municipale de Lyon, la Bibliothèque Publique d'Information, Médiat Rhône-Alpes.*

**SILVY, Carole, LAURENT, Pascale.** Les services à distance : le réseau des bibliothèques de l'INRIA. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 57-62.  
Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p57-silvy.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p57-silvy.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

## Environnement Numérique de Travail (ENT)

*Environnement numérique de travail : état d'avancement pour l'enseignement supérieur* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.educnet.education.fr/equip/ent-sup.htm> [réf. du 17-09-2004]

*ESUP-Portail* [en ligne].

Disponible sur : <http://www.esup-portail.org> [réf. du 17-09-2004]

*Environnements numériques de travail / Accompagnement des usages : journée PUL ANCOLY (Lyon, 25 novembre 2004).*

Disponible en ligne sur : <http://www.ancoly.net/ent/> [réf. du 5-11-2004]

**MAYEUR, Alain.** *Les espaces numériques de travail* / Comité de pilotage du Schéma directeur des Espaces numériques de travail (SDET). Septembre 2003. 40 f.

**UNIVERSITE LYON 2.** *Guide du Bureau Virtuel Lyon 2.* [2003]. 180 p.

Disponible en ligne sur : <http://faq.univ-lyon2.fr> [réf. du 19-11-2004]

## Bibliothèques et documents numériques (gestion, archivage, traitement, production, diffusion et édition)

**BOGROS, Olivier.** La bibliothèque électronique de Lisieux. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 45-48.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p45-bogros.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p45-bogros.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

*L'Indexation des ressources pédagogiques numériques* [en ligne] : un partenariat à créer entre les SCD et les services TICE au sein des universités / journée d'étude, organisée par l'ENSSIB, à Lyon, le 16 novembre 2004.

Disponible sur : [http://www.enssib.fr/article.php?id=193&cat=Biblioth%C3%A9que+num%C3%A9rique&id\\_cat=193](http://www.enssib.fr/article.php?id=193&cat=Biblioth%C3%A9que+num%C3%A9rique&id_cat=193) [réf. du 26-11-2004]

**INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE EN INFORMATIQUE ET EN AUTOMATIQUE (France).** *Bibliothèques numériques : cours INRIA, 9-13 octobre 2000, La Bresse* / coord. par Jean-Claude Le Moal et Bernard Hidoine. Paris : ADBS Editions, 2000. 246 p. (Sciences de l'information. Série Etudes et techniques) ISBN 2-84365-044-5

**JACQUESSON, Alain, RIVIER, Alexis.** *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux.* Paris : Cercle de la librairie, 1999. 377 p. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0716-9.

Compte-rendu de Christian Ducharme disponible en ligne sur : [http://www.enssib.fr/bbf/fiches\\_lecture/bbf995-ducharme.html](http://www.enssib.fr/bbf/fiches_lecture/bbf995-ducharme.html) [réf. du 15-12-2004]

**LE MOAL, Jean-Claude.** La documentation numérique : concurrences et rivalités. *BBF*, 2002, t. 47, n° 1, p. 68-72.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002\\_47\\_1/2002-1-p68-lemoal.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_1/2002-1-p68-lemoal.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**LUPOVICI, Catherine.** Les stratégies de gestion et de conservation préventive des documents électroniques. *BBF*, 2000, t. 45, n° 4, p. 43-54.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000\\_45\\_4/2000-4-p43-lupovici.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000_45_4/2000-4-p43-lupovici.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**LUPOVICI, Christian.** PELLEAS : la gestion des documents électroniques sur l'Intranet du Polytechnicum de Marne-La-Vallée et de l'Université de Reims [en ligne]. *ABF Bulletin d'informations*, 3e trim. 2000, n° 188. 3 p. Format PDF.

Disponible sur : [http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/n188\\_3.pdf](http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/n188_3.pdf) [réf. du 15-09-2004]

**LUPOVICI, Christian.** La chaîne de traitement des documents numériques. *BBF*, 2002, t. 47, n° 1, p. 86-91.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002\\_47\\_1/2002-1-p86-lupovici.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_1/2002-1-p86-lupovici.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

**MERMET, Jean-Michel.** *Coordination et mise en place d'un serveur de thèses en texte intégral à l'INSA de Lyon* [en ligne]. Mémoire (DESS). 1998. 67 p. Format PDF.

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dessid/mermet.pdf> [réf. du 15-11-2004]

**SALAUN, Jean-Michel, VANDENDORPE, Christian (coord.).** *Les défis de la publication sur le Web : hyperlectures, cybertextes et méta-éditions*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2004. 300 p. (Référence). ISBN 2-910227-55-3

## Site web

**BRULEY, Caroline.** *Le site web du SCD comme outil de distribution de la documentation électronique de l'université* [en ligne] / sous la dir. d'Elisabeth Noël.

Mémoire d'étude (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2003. 135 p. Format PDF.

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/bruley.pdf> [réf. du 20-12-2004]

**BRULEY, Caroline.** Les sites Web des bibliothèques universitaires : évaluation et sites de référence. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 14-23.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p14-bruley.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p14-bruley.xml.asp) [réf. du 14-09-2004]

**CARACO, Alain (dir.).** *Intégrer les ressources d'Internet dans la collection*. Villeurbanne : ENSSIB, 2001. 223 p. (La boîte à outils). ISBN 2-910227-33-2

**DARTOIS, Claire.** Quelle veille pratiquer sur un site Web ? *BBF*, 2001, t. 46, n° 2, p. 89-93.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_2/2001-2-p88-dartois.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_2/2001-2-p88-dartois.xml.asp) [réf. du 17-09-2004]

**DEVILLERS, Olivier.** *Internet du site au portail*. Voiron : La lettre du cadre territorial, 2002. 202 p. (Dossier d'experts). ISBN 2-84130-453-1

**FINGERHUT, Michel.** Le site Web de la bibliothèque considéré comme un espace. *BBF*, 2000, t. 45, n° 3, p. 78-82.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000\\_45\\_3/2000-3-p78-fingerhut.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000_45_3/2000-3-p78-fingerhut.xml.asp) [réf. du 20-09-2004]

**MORIN, Nicolas.** Contenus et services des sites Web des bibliothèques. *BBF*, 2003, t. 48, n° 4, p. 9-13.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003\\_48\\_4/2003-4-p9-morin.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2003_48_4/2003-4-p9-morin.xml.asp) [réf. du 8-09-2004]

**MORIN, Nicolas.** *Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire* [en ligne] / sous la dir. de Thierry Samain. Mémoire d'étude (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2001. 69-IV f. Format PDF.

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/morin.pdf> [réf. du 17-09-2004]

## Catalogue

**DUCHEMIN, Pierre-Yves, LAHARY, Dominique.** Vers une révolution dans la conception des catalogues... et bien au-delà ? [en ligne]. *ABF Bulletin d'informations*, 3e trim. 2000, n° 188. 11 p. Format PDF.

Disponible sur : [http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/n188\\_1.pdf](http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/n188_1.pdf) [réf. du 15-12-2004]

**SAMAIN, Thierry.** Du catalogue enrichi au métacatalogue. *BBF*, 2001, t. 46, n° 2, p. 82-86.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_2/2001-2-p82-samain.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_2/2001-2-p82-samain.xml.asp) [réf. du 15-09-2004]

## Intranet

*Organisation du système d'information interne du SCD Lyon 3* [en ligne] / Séverin Aubert, Marc Dumont, Delphine Fanget [et al.] ; sous la dir. de M.-F. Peyrelong. Rapport de projet (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2001. 60-XXIX f.

Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-PRO-01-web.pdf> [réf. du 14-09-2004]

**FERCHAUD, Bernadette.** Intranet : conception, réalisation, usages / Rencontres de l'INTD. *Documentalistes-Sciences de l'information*, 2001, vol. 38, n° 3-4, p. 210-219

## Gestion des connaissances et diffusion de l'information scientifique, technique et médicale

**AGOSTINI, Francis (dir.).** *Science en bibliothèque*. Paris : Cercle de la Librairie, 1994. 397 p. (Bibliothèques). ISBN 2-910227-33-2.

Compte-rendu disponible en ligne sur : [http://www.enssib.fr/bbf/fiches\\_lecture/science/science.html](http://www.enssib.fr/bbf/fiches_lecture/science/science.html) [réf. du 15-12-2004]

**BOSC, Hélène.** *La communication scientifique revue et corrigée par Internet* [en ligne]. Septembre 2000 (mise à jour mensuelle).

Disponible sur :

[http://www.tours.inra.fr/prc/internet/documentation/communication\\_scientifique/comsci.htm#publication](http://www.tours.inra.fr/prc/internet/documentation/communication_scientifique/comsci.htm#publication) [réf. du 15-09-2004]

**CALENGE, Bertrand.** A la recherche de l'interdisciplinarité. *BBF*, 2002, t. 47, n° 4, p. 5-13.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002\\_47\\_4/2002-4-p5-calenge.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_4/2002-4-p5-calenge.xml.asp) [réf. du 16-09-2004]

**DUPOIRIER, Gérard, ERMINE, Jean-Louis (coord.).** Gestion des documents et gestion des connaissances. *Document numérique*, vol. 3, n° 3-4, déc. 1999. Paris : Hermès Science Publications. 350 p. ISBN 2-7462-0094-5.

Compte-rendu de Jean-Philippe Accart disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000\\_45\\_5/2000-5-p156-accart.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000_45_5/2000-5-p156-accart.xml.asp) [réf. du 20-09-2004]

**KALFON, Jérôme.** La gestion des connaissances. *BBF*, 2000, t. 45, n° 3, p. 112-114.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000\\_45\\_3/2000-3-p112-kalfon.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000_45_3/2000-3-p112-kalfon.xml.asp) [réf. du 20-09-2004]

**MAIGNIEN, Yannick.** La bibliothèque virtuelle ou de l'Ars memoria à Xanadu. *BBF*, 1995, t. 40, n° 2, p. 8-17.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1995\\_40\\_2/1995-2-p8-maignien.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1995_40_2/1995-2-p8-maignien.xml.asp) [réf. du 12-10-2004]

**PINHAS, Nicole.** Les plates-formes de gestion des connaissances de l'INSERM : une diffusion collective au service de la recherche. *BBF*, 2001, t. 46, n° 4, p. 32-37.

Disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001\\_46\\_4/2001-4-p32-pinhas.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_4/2001-4-p32-pinhas.xml.asp) [réf. du 20-09-2004]

**VEGA, Josette F. de la.** *La communication scientifique à l'épreuve de l'Internet : l'émergence d'un nouveau modèle*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2000. 253 p. (Référence). ISBN 2-910227-29-4

Compte-rendu de Ghislaine Chartron disponible en ligne sur : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000\\_45\\_4/2000-4-p146-chartron.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000_45_4/2000-4-p146-chartron.xml.asp) [réf. du 15-10-2004]

**VOLLAND-NAIL, Patricia (coord.).** *L'information scientifique et technique : nouveaux enjeux documentaires et éditoriaux*. Paris : INRA, 1997. 279 p. (Le point sur...). ISBN 2-7380-0775-9.

Colloque national sur l'information scientifique et technique (IST), organisé par l'INRA, (21-23 octobre 1996, Tours)

---

## SCD Lyon 1 et projet de Système d'Information Documentaire

---

**FALGON-DEFAY, Nathalie.** *De l'autre côté du bureau de référence.* Mémoire de recherche (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2004

**GRAMONDI, Laurence.** *Ressources, services, réalisations et projet de Système d'Information Documentaire du SCD Lyon 1* / sous la dir. de Jean-Jacques Flahaut. Rapport de stage (DCB). Décembre 2004. 39-L f.

**PONCIN, Olivier.** *L'usage de la documentation électronique au service commun de la documentation Lyon 1* / sous la dir. de Pierre Carbone. Mémoire d'étude (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 62-LI f.

SCD Lyon 1 [en ligne] : nouveau site web. *BiblioAcid : information, documentation numérique et autre questions bibliothéconomiques.* 9 sept. 2004.

Disponible sur : <http://www.biblioacid.org/archives/000215.html> [réf. du 27-11-2004]

**SIX & DIX.** *Université Claude Bernard Lyon 1 : étude de faisabilité du Système d'Information Documentaire de l'Université. Proposition d'intervention.* Octobre 2004. 39 f.

**UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1.** *Contrat d'établissement 2003-2006. Annexe 7, [Volet documentaire].* 21 mars 2002, p. 156-188. Format PDF.

Disponible sur : [http://butemp.univ-](http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/pages/bibliotheques/scd/presentation.htm?idban=1&idmenu=10000)

[lyon1.fr:8080/uly1/statique/pages/bibliotheques/scd/presentation.htm?idban=1&idmenu=10000](http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/pages/bibliotheques/scd/presentation.htm?idban=1&idmenu=10000) [réf. du 30-08-2004]

**UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1.** *SPIRAL* [en ligne] : *plate-forme pédagogique de Lyon 1.*

Disponible sur : <http://spiral.univ-lyon1.fr/> [réf. du 30-09-2004]

**UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. Service commun de la documentation.** *Bibliothèque de l'Université Claude Bernard Lyon 1* [en ligne].

Disponible sur : <http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/> [réf. du 30-08-2004]

**UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. Service commun de la documentation.** *BU.com* / Bibliothèque de l'Université Claude Bernard Lyon 1. N° 1, mai 2004, 2 p.

Disponible en ligne (format PDF) sur :

[http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs\\_lies/bibliotheques/scd/rapport\\_annuel\\_2003.rtf](http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs_lies/bibliotheques/scd/rapport_annuel_2003.rtf) [réf. du 3-11-2004]

**UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. Service commun de la documentation.** *IRIDOC Initiation à la Recherche d'Information et à la DOCUMENTATION* [en ligne].

Version de démonstration disponible sur : <http://spiral.univ-lyon1.fr/3-gestionmodule/module.asp> [réf. du 27-11-2004]

**UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1. Service commun de la documentation.** *Rapport annuel 2003.* Septembre 2004. 20 p. + 36 p. d'annexes.

Disponible en ligne (formats PDF et RTF) sur :

[http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs\\_lies/bibliotheques/scd/rapport\\_annuel\\_2003.rtf](http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs_lies/bibliotheques/scd/rapport_annuel_2003.rtf) [réf. du 3-11-2004]

**VIVARES, David.** *Le SCD de l'Université Claude Bernard (Lyon 1) : les enjeux de la formation des usagers.* Rapport de stage (DCB). Villeurbanne : ENSSIB, 2003. 33-XXXI f.

# Table des annexes

|   |              |
|---|--------------|
| <b>ANNEXE 1 GLOSSAIRE .....</b>   | <b>I</b>     |
| <b>ANNEXE 2 LE SYSTÈME D'INFORMATION EN UNIVERSITÉ .....</b>  | <b>XXV</b>   |
| <b>ANNEXE 3 DOCUMENTS RELATIFS AU PROJET DU SCD LYON 1 .....</b>  | <b>XXVII</b> |
| ANNEXE 3.1 VOLET « POLITIQUE DOCUMENTAIRE » DU CONTRAT QUADRIENNAL DE L'UNIVERSITÉ CLAUDE BERNARD LYON 1 .....  | XXVII        |
| ANNEXE 3.2 EXTRAIT DE LA PROPOSITION D'INTERVENTION DE SIX & DIX CONCERNANT LE PROJET DE SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE DU SCD LYON 1 .....       | XXIX         |
| <b>ANNEXE 4 SERVICES EN LIGNE : QUELQUES EXEMPLES .....</b>   | <b>XLIII</b> |
| <b>FAVORISER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET AU DOCUMENT</b> .....   | <b>XLIII</b> |
| PRÉSENTATION DE « CATALOG + : LE MOTEUR INTELLIGENT DE LA BM DE LYON » PAR B. CALENGE .....   | XLIII        |
| CHERCHER... SUR LA PAGE, NOS CATALOGUES, LE WEB, NOTRE SITE .....   | XLIV         |
| GLOSSAIRE DES MOTS DU SITE .....  | XLIV         |
| NAVIGATION DANS LES DOMAINES ET LES DISCIPLINES COUVERTES PAR LA COLLECTION DE PÉRIODIQUES :<br>PRÉSENTATION GRAPHIQUE: « TOPICMAP » .....            | XLV          |
| <b>DONNER LA PAROLE ET RÉPONDRE À L'USAGER</b> .....  | <b>XLVI</b>  |
| RENSEIGNEMENT PAR TÉLÉPHONE, PAR MÊL., EN DIRECT (« CHAT ») AU BUREAU DE RÉFÉRENCE VIRTUEL, ET EN<br>DIFFÉRÉ« ASK A LIBRARIAN » .....                 | XLVI         |
| RECHERCHE APPROFONDIE SUR DEVIS « INTELLISEARCH » (SERVICE PAYANT) .....  | XLVI         |
| SUGGÉRER, SIGNALER UN ÉVÈNEMENT : EXEMPLE DE CALENDRIER PUBLIC COLLABORATIF EN SCIENCES SOCIALES<br>.....   | XLVII        |
| PROPOSER UN SITE WEB À AJOUTER À LA SÉLECTION .....   | XLVII        |
| FORUM PUBLIC .....  | XLVIII       |
| <b>FORMER / INFORMER / GUIDER : DIFFUSER ET PUBLIER DE L'INFORMATION</b> .....  | <b>XLIX</b>  |
| VISITES VIRTUELLES ET PANORAMIQUES DE BIBLIOTHÈQUES .....   | XLIX         |
| PUBLIER ET DÉPOSER DES DOCUMENTS... (RAPPORTS, COURS, CONTRIBUTION À DES CONGRÈS, THÈSES...) .....  | L            |
| <b>OFFRIR DES OUTILS DE PERSONNALISATION, DE TRAVAIL ET D'ACCÈS AUX DONNÉES</b><br><b>PERSONNELLES</b> .....  | <b>LI</b>    |
| ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE DE TRAVAIL ET BUREAU VIRTUEL ÉTUDIANT .....   | LI           |
| <b>ANNEXE 5 USAGERS, BESOINS ET USAGES : QUELQUES EXEMPLES .....</b>  | <b>LVII</b>  |
| ANNEXE 5.1 COMPTES-RENDUS D'ENTRETIENS AVEC DEUX ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE L'UNIVERSITÉ CLAUDE BERNARD LYON 1 .....                                   | LVII         |
| ANNEXE 3.4 COURRIEL D'UN ENSEIGNANT-CHERCHEUR DE LYON 1 À PROPOS DU NOUVEAU SITE WEB DU SCD (DATÉ<br>DU 18 MAI 2004) : UN POINT DE VUE D'USAGER ..... | LXII         |
| ANNEXE 5.2 BESOINS ET USAGES : LISTE ALPHABÉTIQUE .....   | LXIII        |

## **Annexe 2 Le système d'information en université**

*Source : Ministère de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie.  
Direction de l'enseignement supérieur. Bureau 2. Marie-Thérèse Rebat - 20 avril 1999*

« Le système d'information (S.I.) mis en œuvre dans les S.C.D. (services communs de documentation) des universités et les bibliothèques des grands établissements, avec le soutien de la Sous-direction des bibliothèques et de la documentation, constitue la pointe de leur politique documentaire et le vecteur de leur modernisation.

Conçu comme un dispositif global destiné à satisfaire les besoins des usagers (étudiants, enseignants-chercheurs et personnels administratifs) en matière de documentation et d'information, le S.I. permet, par la même occasion, de rationaliser l'organisation du travail interne et de gagner en efficacité au niveau de la gestion. L'objectif d'un S.I. réside, à la fois, dans l'offre de ressources documentaires et informatives multimédia, quel que soit leur support, au sein de l'université même, en quelque lieu que ce soit (bibliothèque, bureau de l'enseignant-chercheur, et même depuis un micro-ordinateur personnel distant) et dans l'ouverture de l'université sur l'extérieur, par la présentation du catalogue des ressources documentaires sur Internet et l'accès à des informations et documents extérieurs.

L'économie du système s'articule autour du S.I.G.B. (système intégré de gestion de bibliothèque), noyau dur de la gestion et de la communication de l'information documentaire au sein de l'université et vers le monde extérieur. Aux fonctionnalités essentielles de gestion locale - consultation du catalogue (Opac), inscription des usagers, communication et prêt des documents, acquisitions et suivi des abonnements de périodiques - s'ajoutent des services rendus possibles par le développement des N.T.I.C. (nouvelles technologies de l'information et de la communication) dans les universités.

Il s'agit en priorité d'un Intranet, c'est-à-dire d'une messagerie interne, de l'accès à des informations locales, de la consultation et de l'impression de documents pédagogiques (cours des enseignants, sujets d'examens) et scientifiques (rapports de recherche), de mémoires et thèses, tous documents produits par l'université et numérisés, ainsi que de

l'interrogation de réseaux de CD-Rom proposés par le S.C.D. à l'ensemble de l'université.

Il s'agit également de l'accès à des ressources documentaires externes, via le réseau Internet, ouvert ou contrôlé : accès à des bases de données externes, consultation des catalogues d'autres bibliothèques, accès à des documents numérisés (cf. Webdoc / S.U. - ABES). - L'utilisation des ressources électroniques distantes (payantes) est évidemment négociée par l'université pour ses usagers habilités, voire par des consortiums. -

Le S.I. ne nécessite, une fois l'infrastructure installée par les centres de ressources informatiques, qu'un poste de travail banalisé ; l'avantage pour l'utilisateur est clairement de disposer, grâce à une interface unique, de toute l'information multimédia proposée à l'échelle mondiale dans le domaine disciplinaire qui l'intéresse. Les contraintes de normes et de langages d'interrogation sont complètement transparentes. C'est une approche du concept de bibliothèque virtuelle.

A ce jour, il convient de constater que tous les S.C.D. ont, sinon implémenté un S.I.G.B., la première pile indispensable du dispositif, du moins défini un projet de réinformatisation avec un système intégré - ce qui permet d'envisager la fin des systèmes modulaires, déjà obsolètes, d'ici à 2000, au plus tard, 2001. Au total, sur les 101 services, plus de 90 sont informatisés ou en cours de l'être selon les principes recommandés par la Sous-direction. S'agissant de l'implantation du S.I. global, tous les projets soumis à l'expertise de la Sous-direction prévoient un développement de l'offre multimédia numérique. La majorité des S.C.D. disposent d'au moins une page d'information sur le serveur Web (le leur propre ou celui de l'université) et, de plus en plus, y présentent des pages documentaires, leur catalogue, des liens vers des documents numérisés - le volume en est encore peu important.

Cette modernisation s'accompagne impérativement de la numérisation des catalogues de bibliothèques. Afin que soient signalés dans l'Opac (catalogue mis à la disposition des usagers) les documents disponibles au S.C.D., il convient de " convertir " les notices sur fiches des anciens catalogues. Trois marchés ont été passés avec le réservoir de notices O.C.L.C., un marché a été conclu avec A.I.C., un cinquième a été signé avec Pritec.

A ce jour, près de 2 millions de notices ont été numérisées - ce qui permet aussi le versement de ces informations dans le Système universitaire de documentation (S.U.) et leur mise à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire. Les bibliothèques elles-mêmes en ont numérisé un million huit cent mille, prêtes à être intégrées dans le catalogue collectif du Système universitaire. »

# Annexe 3 Documents relatifs au projet du SCD Lyon 1

## Annexe 3.1 Volet « Politique documentaire » du Contrat quadriennal de l'Université Claude Bernard Lyon 1

### La politique documentaire

Après avoir développé et coordonné une politique coopérative dynamique durant le précédent contrat, le SCD poursuivra son rôle fédérateur de portail documentaire au sein de la communauté universitaire. Dans le cadre de la « démarche qualité » engagée par l'université, il s'attachera à adapter son offre documentaire et ses services aux usagers dans le contexte actuel de profonde mutation technologique. Ce travail s'inscrira dans la réflexion conduite sur les changements fonctionnels à opérer au sein du SCD : une organisation plus transversale centrée sur des objectifs communs permettra aux deux pôles actuels, sciences et santé, de renforcer la cohérence et l'efficacité du service.

Dans ce contexte, le SCD conduira son action autour de 3 axes :

- l'amélioration du service aux publics,
- le développement des ressources documentaires,
- la mise en œuvre d'un système d'information documentaire.

#### □ 1. Améliorer et développer les services aux publics

La démarche qualité privilégiera, dans une première phase, l'accueil et le service rendu aux usagers ; une étude sera menée pour identifier les attentes et les besoins des publics, étudiants, enseignants et chercheurs, et ultérieurement un dispositif d'évaluation sera élaboré. La restructuration des locaux de la bibliothèque de sciences - opération inscrite au CPER et dont la réalisation devrait débiter avant la fin de contrat - permettra de revoir l'organisation des services et d'adapter les espaces aux besoins nouveaux des usagers. La formation des étudiants à la recherche documentaire et à l'utilisation de l'information scientifique et technique s'inscrira également dans cette démarche. En collaboration avec les enseignants-chercheurs, et avec le soutien de moniteurs de bibliothèques, le SCD pilotera la mise en place, dès septembre 2003, d'une unité d'enseignement transversale obligatoire, consacrée à l'apprentissage de la recherche d'informations scientifiques et techniques ; intégrés au cursus de première année de sciences dès la rentrée 2003-2004, et au cursus de deuxième année de santé en septembre 2004, ces enseignements seront validés sous la forme de crédits dans l'obtention du semestre pour l'étudiant. Le SCD développera également son offre de formation en direction des étudiants de master et de doctorat, et formalisera l'ensemble de ce dispositif dans un plan de formation de l'étudiant, de la licence au doctorat.

Afin de favoriser la fréquentation des bibliothèques, les horaires d'ouverture seront, grâce à l'aide de moniteurs étudiants, étendus pour être harmonisés à 63 heures hebdomadaires, soit une augmentation de 5 heures hebdomadaires en sciences et de 3 heures en santé, et un bilan de la fréquentation sur les nouvelles tranches horaires effectué.

## □ 2. Structurer la politique documentaire de l'Université

Pour rationaliser le paysage documentaire et améliorer la visibilité des collections dispersées dans les composantes et sur les différents sites, le SCD poursuivra sa politique d'intégration : après les intégrations récentes de la bibliothèque de STAPS, des bibliothèques médicales de Lyon Sud, Laennec et Lyon Nord, les bibliothèques d'odontologie et de mathématiques seront intégrées au SCD durant ce contrat ; leurs catalogues rejoindront le catalogue collectif local, lequel sera enrichi progressivement des fonds des bibliothèques d'UFR et d'IUT.

Par ailleurs le développement d'une antenne du SCD sur le site de Gerland s'avère indispensable. Avec le double souci d'accompagner les priorités de l'Université (mise en place de l'offre de formation et de recherche dans le cadre du système européen, ouverture internationale, professionnalisation, usage des TICE) et de remplir au plan national ses missions de Cadist, pôle de référence en chimie et pharmacie, le SCD développera une politique d'acquisition permettant de ré-équilibrer l'offre proposée aux étudiants et aux enseignants-chercheurs, tant pour la documentation imprimée que pour la documentation électronique. Le SCD s'appuiera sur les orientations du comité de pilotage composé de membres du Conseil scientifique, du CEVU et de représentants du SCD. Le nombre des manuels et ouvrages de base mis à la disposition des étudiants en licences, sera augmenté.

S'agissant de la recherche, l'objectif est d'accroître l'offre numérique (périodiques en ligne, bases de données, ouvrages de référence numérisés) proposée au cours des dernières années à l'ensemble de la communauté scientifique ; cette offre aura vocation à s'inscrire dans le cadre de consortia nationaux. Autant que de besoin, le SCD consolidera les dispositifs de cofinancement avec les laboratoires de recherche. Pour son cœur de collection chimie-pharmacie, sera conservé le couplage papier-électronique tant qu'une solution fiable d'archivage numérique ne sera pas trouvée ; pour les autres champs disciplinaires, la solution d'abonnement la moins coûteuse (imprimée ou électronique) sera recherchée.

Riche d'importantes collections patrimoniales, comme le fonds homéopathique Gallavardin, le SCD portera une attention particulière à la conservation des documents rares et s'attachera à les valoriser.

## □ 3. Faciliter l'accès à l'information en ligne

Dès la première année du présent contrat, un système d'information documentaire (SID), intégré au système d'information global de l'université, sera mis en œuvre afin de faciliter l'accès de tous aux ressources électroniques ; il permettra aux usagers, selon leur profil, depuis tout poste connecté au système, qu'il se situe dans les locaux de l'université ou à l'extérieur, notamment pour les hospitalo-universitaires et praticiens hospitaliers (depuis les sites hospitaliers des Hospices Civils de Lyon), d'accéder de manière transparente à l'ensemble des ressources en ligne via une seule requête : catalogue de l'université, catalogues collectifs, périodiques électroniques, bases de données bibliographiques, cédéroms en réseau, répertoires de sites internet ou encore documents numériques produits localement (thèses, mémoires, cours..). Compatible avec la carte universitaire multiservices et l'utilisation en réseau d'ordinateurs portables, ouvert sur le projet de campus numérique (ENCORA), le SID exige un accroissement du parc informatique des bibliothèques. Il facilitera la création d'un portail universitaire de la chimie et de la pharmacie et celle d'un outil bibliométrique, dont les deux objectifs sont d'analyser les usages documentaires des enseignants-chercheurs de Lyon 1 et leur production scientifique. Le SCD et l'Université disposeront ainsi de nouvelles sources d'information et d'évaluation qui leur permettront d'affiner la politique documentaire et de recherche de l'université.

Publié sur le site Web du SCD Lyon 1, disponible sur : <http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/pages/bibliotheques/scd/politique.htm?idban=1&idmenu=10004> [réf. du 13-09-2004]

## Annexe 4 Services en ligne : quelques exemples

### **Favoriser l'accès à l'information et au document**

#### **Présentation de « Catalog + : le moteur intelligent de la BM de Lyon » par Bertrand Calenge**

*Message envoyé à la liste Biblio.fr, le 4 novembre 2004*

Bonjour,

La Bibliothèque municipale de Lyon propose sur son site web (<http://www.bm-lyon.fr>) une nouvelle façon de trouver l'information sur ses ressources, plus complète et plus intuitive : Catalog +. Catalog + est un moteur de recherche qui permet l'interrogation multi-bases en balayant à partir d'une requête et d'une interface unique l'ensemble des ressources de la bibliothèque : catalogue, bases de documents numérisés, Guichet du Savoir.... Avec la même requête en langage naturel, on a ainsi accès simultanément à des notices du catalogue, des affiches numérisées, des estampes, des réponses du Guichet du Savoir, etc.

Catalog + fonctionne de façon très intuitive, au plus près de la démarche naturelle des utilisateurs : la requête en langage libre propose des réponses classées par ordre de pertinence (plus besoin de taper les mots-clé exacts), il permet d'affiner la recherche avec des termes associés générés dynamiquement, il permet de relancer la recherche en rebondissant à partir d'un document donné, il propose des suggestions de documents voisins lorsqu'on a sélectionné un document. En outre, il permet d'enregistrer les résultats que l'on souhaite suivre, et de relancer ces résultats pour découvrir les nouveaux documents entrés à la Bibliothèque.

Des fonctions de recherche avancée permettent à l'utilisateur de préciser le cas échéant ses modalités de recherche, mais aussi de combiner la recherche sur Catalog + avec un moteur de recherche classique sur le Web. Catalog + peut traiter toute source de données dont il peut s'appropriier le contenu (la mise à jour est automatique) : par exemple, la Bibliothèque municipale de Lyon va y intégrer - à usage interne - son intranet (documents texte, tableur, PDF, documents HTML,...). Il fonctionne par reconnaissance statistique (fréquence, situation dans le document, etc.) des "formes" constituées par les mots et ensembles de mots.

Catalog + est une première dans le milieu des bibliothèques ; il est construit sur un outil développé dans un autre univers que celui des bibliothèques : l'univers des institutions ou entreprises qui doivent manipuler des masses énormes de documents hétérogènes et peu structurés (NASA, ministère de la Défense des Etats-Unis, Nestlé,...).

Catalog + complète, en même temps qu'il fédère, les multiples voies d'accès à l'information que la BM de Lyon propose déjà : OPAC "traditionnel", bases structurées de documents numérisés, sélections bibliographiques, listes de signets, accompagnement personnalisé du Guichet du Savoir. Cette diversité facilite la multiplication des itinéraires, mais nous faisons le pari que, pour le plus grand nombre, Catalog + sera la voie d'accès la plus largement utilisée.

Bertrand Calenge

Evaluation prospective - communication interne

Bibliothèque municipale de Lyon

La BML sur la Toile : <http://www.bm-lyon.fr>

Le Guichet du savoir : <http://www.guichetdusavoir.org>

## Chercher... sur la page, nos catalogues, le Web, notre site

- [Maison René Ginouves \(Paris 10\)](#)

Microsoft Internet Explorer - Maison de l'Archéologie et de l'Ethnologie

Adresse: <http://web.mae.u-paris10.fr/internet/internet.htm>

**Chercher sur la page**

- Chercher sur la page
- Chercher sur le site
- Sur nos catalogues
- Sur le web
- Sur notre site

**Outils de Recherche**

Rechercher sur Internet

**Directoires**

- Yahoo
- DMOZ
- Snap

**Moteurs de Recherche**

- Google
- Direct Hit
- Lycos
- Excite

**Meta-Chercheurs**

- Webcrawler
- Go.com
- DejaNews
- Alta Vista
- Go2Net
- Search.Com
- Mamma
- B.N.E.

Votre terme de recherche:

**Le Web**

Contacter: [Edgard Vidal](#)

Favoris

Pour ajouter notre site à vos favoris cliquez ci dessous :

Ctrl+D sous Netscape

## Glossaire des mots du site

- [BnF](#)

Microsoft Internet Explorer - Informations pratiques

Adresse: <http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/outils.htm?ancre=glossaire/glossaire.htm>

Bibliothèque nationale de France

Accueil | English version | Première visite | Glossaire | Rechercher | Annuaire

[Dernière minute](#) | [Connaitre la BnF](#) | [Collections et départements](#) | [Informations pratiques](#) | [Services lecteurs](#) | [Catalogues](#) | [Catalogue collectif de France](#) | [Signets](#) | [Informations professionnelles](#) | [Programmes culturels](#)

**Glossaire du site web de la BnF**

> **Définitions**

**Avertissement**

Ce glossaire donne des définitions de termes employés sur le site web de la BnF. Il n'a pas vocation à proposer des définitions "scientifiques" de référence, applicables à toute bibliothèque. Il a pour but de rendre compréhensibles à tous les utilisateurs du site web de la BnF :

- des termes relatifs au monde des bibliothèques et du livre
- des termes dont l'emploi est spécifique à la BnF.

► **légende du glossaire et les sources qui ont aidé à la rédaction de ces définitions.**

► un glossaire spécifique aux collections est proposé dans le [dossier Gallica / Anthologie des collections](#)

**Liste des termes définis**

|   |   |
|---|---|
| <a href="#">Accès libre - voir Libre accès</a>            | <a href="#">Haut-de-jardin</a>              |
| <a href="#">Accréditation</a>                             | <a href="#">Image fixe/image animée</a>     |
| <a href="#">Acquisitions</a>                              | <a href="#">Imprimés</a>                    |
| <a href="#">Années rétrospectives</a>                     | <a href="#">Incommunicable</a>              |
| <a href="#">Arsenal (Bibliothèque de l') - voir Sites</a> | <a href="#">Incunable</a>                   |
| <a href="#">Audiovisuel</a>                               | <a href="#">ISBN</a>                        |
| <a href="#">Autorité</a>                                  | <a href="#">ISSN</a>                        |
| <a href="#">Banque (d'accueil, de salle)</a>              | <a href="#">Libre accès</a>                 |
| <a href="#">Base de données</a>                           | <a href="#">Louvois (site) - voir Sites</a> |
| <a href="#">Bibliographie</a>                             | <a href="#">Magasins</a>                    |
| <a href="#">Bibliographie nationale française</a>         | <a href="#">Mandraaone</a>                  |

## Navigation dans les domaines et les disciplines couvertes par la collection de périodiques : présentation graphique: « TopicMap »

- [Stanford University / Highwire Press](#)

This screenshot shows the HighWire TopicMap interface for the topic "Population Dynamics". The browser window title is "HighWire -- Browse By Topic: Population Dynamics - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: <http://highwire.stanford.edu/cgi/topics?category=601870&journal=mywire>. The main content area displays a hierarchical tree diagram of related topics. The root node is "Population Dynamics" (515 Documents). Other prominent nodes include "Population Biology", "Evolutionary Mechanisms", "Competition", "Interspecific", "Intraspecific", "Stochastic", "Density", "Extinction", "Population", "Environmental", "Stoch", "Resou", "Pop", "Pop", "Pop", "Pred", "Hab", "Pop", "M", "Loc", "Selection", "Adaption", "Mechanism", "Signal Tran", "Plant Biology", "Plant Resear", "Nonvascular Plants", "Non-seed", "Vascular Plan", "Seeded PL", "grosper", "Paleobotany", "Territ", "Epidemic", "Dispers", "Coevolut", "Economic", "Adaptation", "Population", "Evolutionary Mech", "ulation Dynamics", "Competition", "Interspecific", "Intraspe", "Stoch", "Density", "Environmental", "Extinction", "Popula", "Population", "Pop", "Pop", "Pop", "Pred", "Hab", "Pop", "M", "Loc", "Selection", "Adaption", "Mechanism", "Signal Tran", "Plant Biology", "Plant Resear", "Nonvascular Plants", "Non-seed", "Vascular Plan", "Seeded PL", "grosper", "Paleobotany". A search bar at the bottom of the tree shows "Search for Topics: " and "Topics: 54149". Below the search bar, instructions are provided: "CLICK: to select a topic, DRAG: to move, DOUBLE-CLICK: to view document lists in your web browser", "TYPE: partial topic name to search, ENTER: to go to each matching topic", and "BOTTOM BUTTONS: change font size, reset page and get additional help". The left sidebar shows the "Population Dynamic" section with sub-sections "Competition (373)" and "Environmental Impacts (13)". Below this, there are article listings, including one by MJ Crawley and SL F. titled "Spatially structure rape." and another by OL Petchey titled "Environmental col... population dynami".

This screenshot shows the HighWire TopicMap interface for "Browse Articles by Topic". The browser window title is "HighWire -- Browse Articles by Topic - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: <http://highwire.stanford.edu/lists/artbytopic.dtl?topic=bio>. The main content area displays the same hierarchical tree diagram as the previous screenshot, but with a different sidebar. The sidebar is titled "Browse Articles by Topic (or browse usi)" and is divided into two columns: "Biological Sciences" and "Medical Sciences". The "Biological Sciences" column lists various sub-fields such as Agriculture, Biochemistry, Biophysics, Cell Biology, Developmental Biology, Ecology, Endocrinology, Entomology, Evolution, Genetics, Genomics, Immunology, Microbiology, Neuroscience, Oncology, Pharmacology, Physiology, Plant Biology, Population Biology, Signal Transduction, and Virology. The "Medical Sciences" column lists sub-fields such as Clinical, Accident and Emergency Medicine, Anesthesia, Analgesia, Pain, Cardiovascular Medicine and Stroke, Complementary Medicine, Critical Care / Intensive Care, Dentistry and Oral Medicine, Dermatology, Evidence Based Practice, Gastroenterology, General Practice / Primary Care, Geriatrics, Hematology, Infectious Disease, Nutrition, Occupational Health, Ophthalmology, Palliative Medicine, Pathology, Pediatrics, Prison Medicine, Psychiatry, and Radiology. The tree diagram and search bar are identical to the previous screenshot, showing "Search for Topics: " and "Topics: 54149". The same instructions for using the interface are provided at the bottom of the tree.

## Donner la parole et répondre à l'utilisateur

### Renseignement par téléphone, par mél., en direct (« chat ») au Bureau de référence virtuel, et en différé « Ask a librarian »

- [Toronto Public library](#)

**TORONTO PUBLIC LIBRARY** Ask a Librarian

Home Site Map Catalogue Your Account Virtual Reference Library All in One Search

TPL Home > Ask a Librarian

Adults & Teens Email  
Kids Email  
Custom Research

**Hot Picks!**  
Not sure what to read next? See what we are recommending.  
GO >

**Related Links**

- Library Hours & Locations
- Customer Feedback Form
- Web Catalogue
- Troubleshooting Guide
- Custom Research
- Library News

**Ask a Librarian**

**Answerline**  
Brief factual answers to questions on a wide variety of topics.

**Telephone us 416-393-7131**  
Mon. - Thurs.  
9 a.m.-8:30 p.m.  
Fri. 9 a.m.-6 p.m.  
Sat. 9 a.m.-5 p.m.  
Sun. (Sept. to June) 1:30-5 p.m.

**TTY 416-393-7100**

**Email us Any time**

- Adults & Teens
- Kids

You'll get an answer within 24 hours, or the next business day if you ask on a Sunday or holiday.

**Chat with library staff online**

Mon. - Thurs.  
12 noon - 8:30 p.m.  
Fri. 12 - 5:30 p.m.  
Sat. 9 a.m. - 5 p.m.

Ask us online

Staff can help you find web pages and other library sources to answer your questions.

To comment on library service, go to:

- Customer Feedback Form

For in-depth answers, try our:

- Custom Research service

If you are having problems with the catalogue or checking your...

### Recherche approfondie sur devis « IntelliSearch » (service payant)

- [Toronto Public library](#)

**TORONTO PUBLIC LIBRARY** Ask a Librarian

Home Site Map Catalogue Your Account Virtual Reference Library All in One Search

TPL Home > Ask a Librarian > Custom Research > Research Order Form

Adults & Teens Email  
Kids Email  
Custom Research

**Doing research?**  
Online info: business, health, genealogy, art, literature, history, more...  
GO >

**Related Links**

- Ask a Librarian

**INTELLISEARCH**

**Research Order Form**

Please enter all the information, including phone, fax and email address. A staff member will contact you to discuss your research request and to estimate its cost.

Your name:

Company/organization name (if applicable):

Address:

Phone:

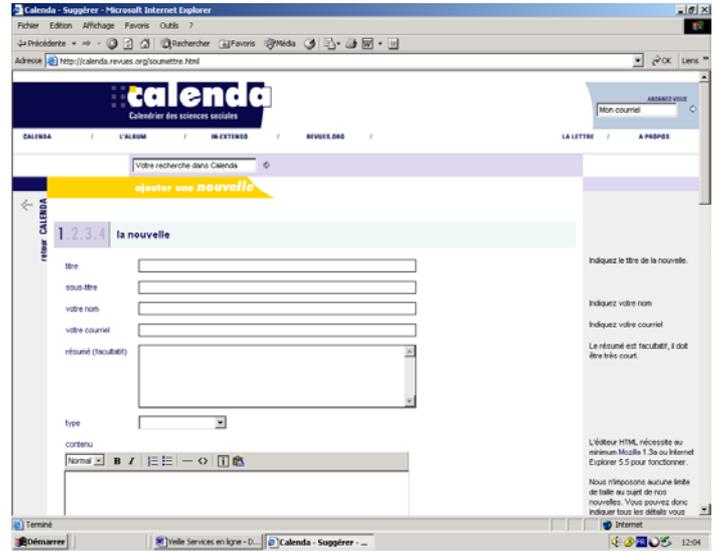
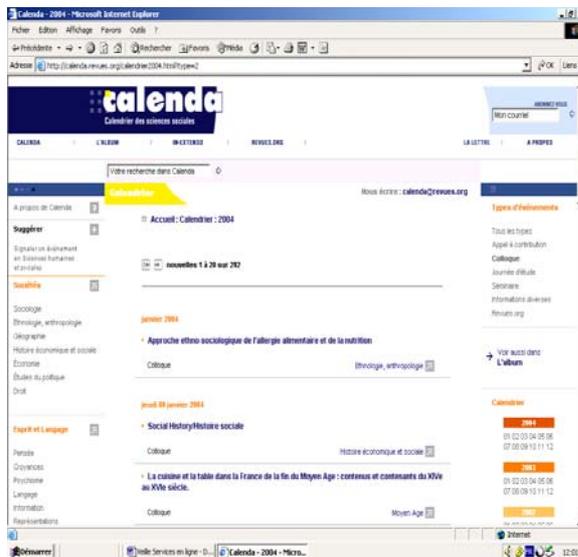
Fax:

Email:

Please briefly describe your

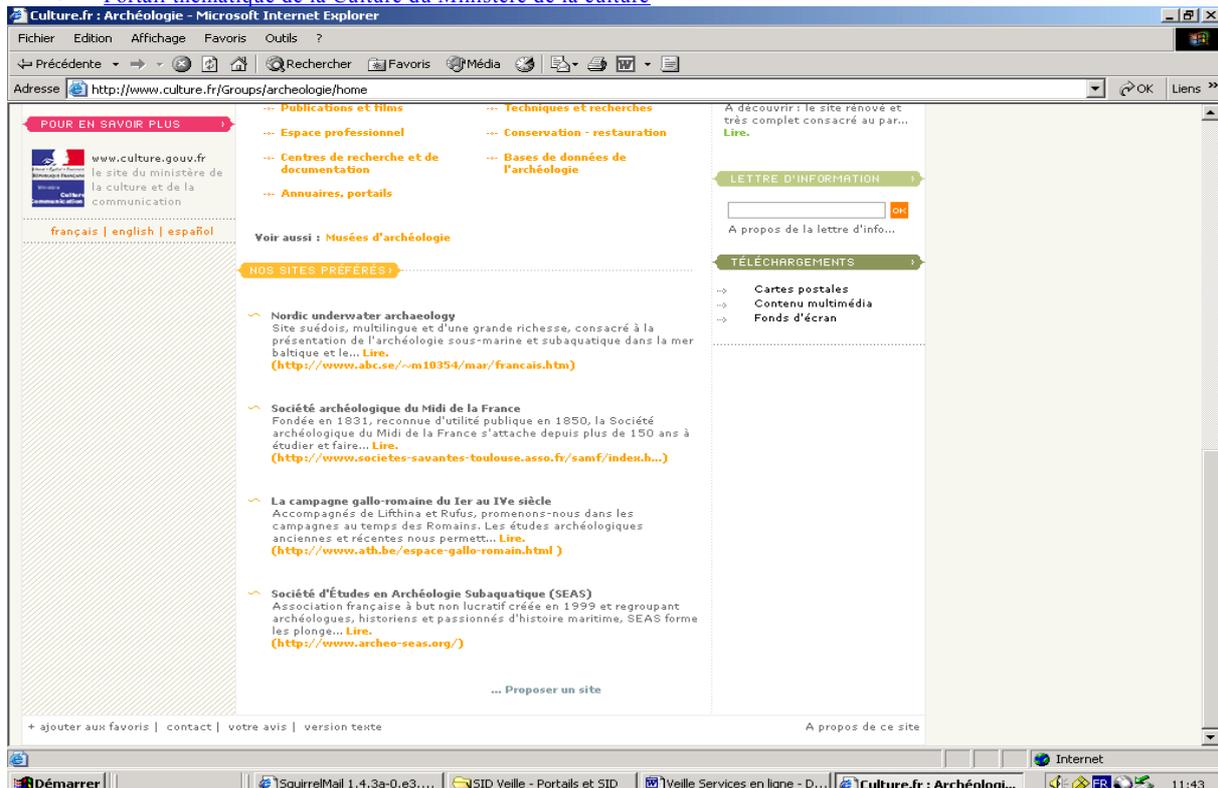
## Suggérer, signaler un événement : exemple de calendrier public collaboratif en sciences sociales

- [Calenda](#)



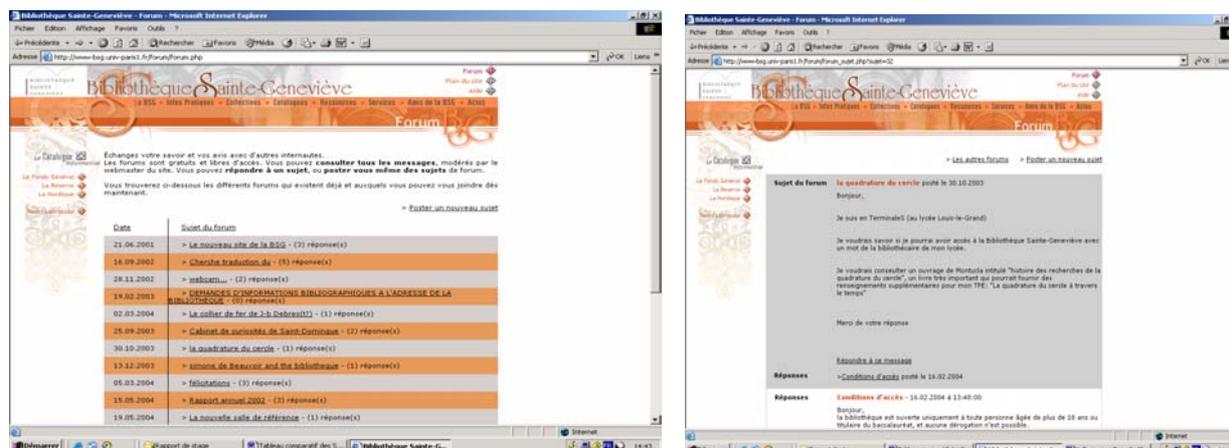
## Proposer un site Web à ajouter à la sélection

- [Portail thématique de la Culture du Ministère de la culture](#)



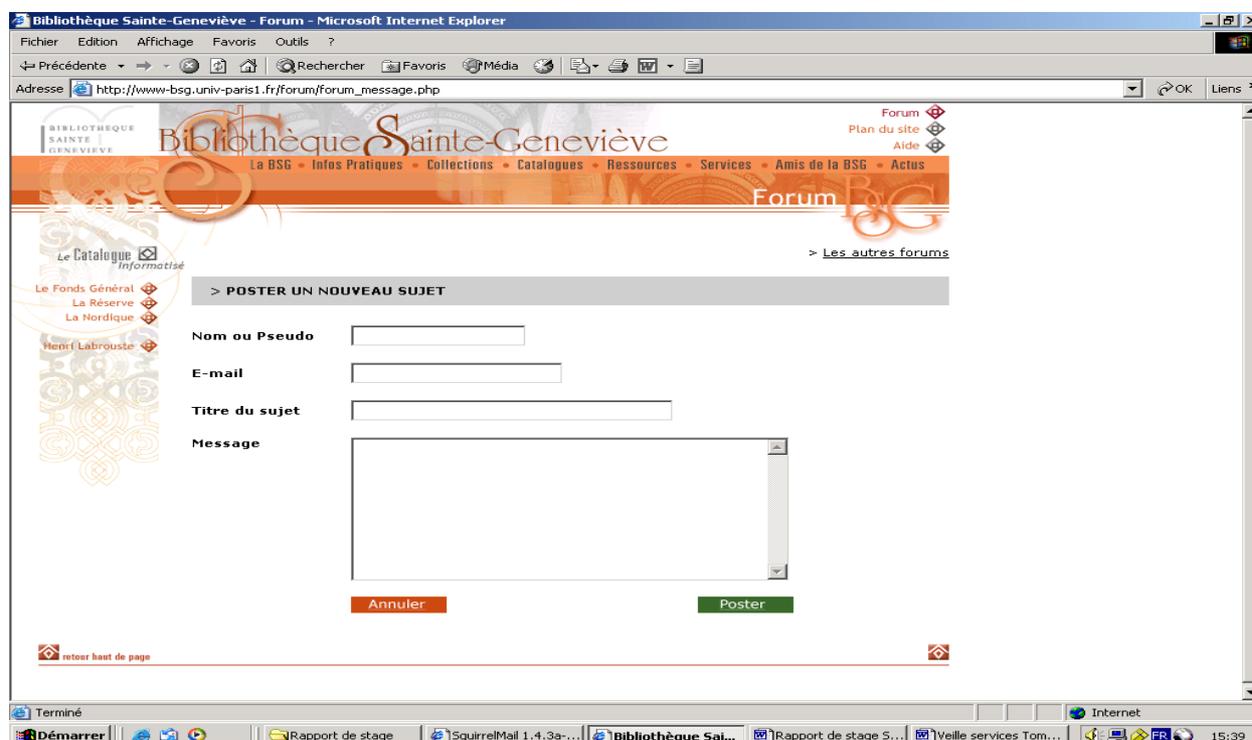
## Forum public

- [Bibliothèque Sainte-Geneviève](#)



Échangez votre savoir et vos avis avec d'autres internautes. Les forums sont gratuits et libres d'accès. Vous pouvez **consulter tous les messages**, modérés par le webmaster du site. Vous pouvez **répondre à un sujet**, ou **poster vous même des sujets** de forum. Vous trouverez ci-dessous les différents forums qui existent déjà et auxquels vous pouvez vous joindre dès maintenant.

> [Poster un nouveau sujet](#)



## Former / Informer / Guider : diffuser et publier de l'information

### Visites virtuelles et panoramiques de bibliothèques

- [Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine BIUM](#)

**BIUM (Bibliothèque interuniversitaire de médecine, Paris) - Guide du lecteur - Wanadoo**

17, rue de l'École de Médecine - 75006 PARIS - Tél. 01 40 46 19 51 - Fax. 01 44 41 10 20 - Contact : BIUMINFO

BIUM > MÉDECINE-ODONTO > GUIDE

**Bureau d'information - Inscriptions**

Le bureau d'accueil La perspective de la salle : au milieu... ... le bureau de renseignements et d'inscription

Pour accéder aux ressources de la bibliothèque, vous devez être inscrit. N'oubliez pas les documents indiqués ci-dessus.

Une fois que vous serez inscrit, il vous sera remis une pochette verte contenant cinq fiches jaunes et une carte rose. N'égarez aucun de ces éléments, ils vous seront tous nécessaires si vous voulez ressortir de la bibliothèque !

194843

- [SCD de Nancy 2](#)

**NANCY UNIVERSITÉ**

**BIENVENUE A LA B.U. DROIT ET SCIENCES ECONOMIQUES**

**QUELLE PORTE D'ENTREE ?**

**VISITE VIRTUELLE ?**  
Vous parcourez les lieux, du rez-de-chaussée à l'étage, en choisissant votre itinéraire, et on vous explique tout.

**ACCES PAR LE PLAN ?**  
Entrez où vous voulez.

**GUIDE DU LECTEUR ?**  
Les services et les fonctions page à page, comme dans un livre ; mais les salles ne sont pas loin : vous pourrez vous y rendre en cliquant sur le lien.

**QUESTIONS - REPONSES ?**  
Vous avez une question précise, et besoin d'une réponse : l'entrée, c'est par ici.

**Credits**

## Publier et déposer des documents... (rapports, cours, contribution à des congrès, thèses...)

- Lien vers Cyberthèses, les FAQ, feuille de style à télécharger (pour chaque système d'exploitation), guide d'utilisation de la feuille de style, guide de rédaction et de présentation, formulaire technique officiel à télécharger, contrat d'autorisation et de diffusion à imprimer et à télécharger, contact, liste des thèses en ligne (avec accès au texte intégral)
- **Doc'INSA**

- **SCD de l'Université Louis Pasteur (Strasbourg)**

## Offrir des outils de personnalisation, de travail et d'accès aux données personnelles

### Environnement numérique de travail et bureau virtuel étudiant

- [Université de Lyon 2](#)

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website of the University of Lyon 2. The page title is "Environnement numérique de travail à Lyon 2". The content includes a navigation menu, a header with "ACTUALITÉS", and a main article. The article text describes the university's long tradition in pedagogical use of micro-informatics and its current role as a pilot university in setting up a virtual office. It mentions the role of users in anticipating, thinking, and promoting the use of TICE. Key figures mentioned are Gilles Bertin (project ANCOLY) and François Bocquet (mission NTIC for CURA). The article concludes with the principle of putting informatics at the service of all users and mentions the development of a digital work environment (ENT).

## Environnement numérique de travail à Lyon 2

16 avril 2004

L'environnement numérique de travail à l'université Lyon 2 est aujourd'hui une réalité.

Le Bureau Virtuel, à la disposition des étudiants et des personnels depuis la rentrée, en constitue l'un des piliers.

Nous vous proposons d'en découvrir les tenants et les aboutissants à travers cette étude complète : principes, fonctionnalités, scénarios d'utilisation, modalités de formation, etc.

N'attendez pas, connectez-

vous !

L'université Lyon 2 a une longue utilisation pédagogique de la micro-informatique ; parmi les universités de sciences humaines, elle a longtemps fait figure de pionnière, dotant chaque étudiant d'un compte de courrier électronique.

Aujourd'hui, ce rôle d'université pilote se poursuit avec la mise en place du **bureau virtuel**, témoignage des utilisateurs dont le rôle



tradition dans l'informatique ; humaines, elle a notamment en courrier

poursuit avec la comme en est d'anticiper, de

penser, d'expertiser et de promouvoir l'usage des TICE :

- ▶ Gilles Bertin - chef de projet [ANCOLY](#) : "[Un bureau virtuel bien là](#)" ;
- ▶ François Bocquet - Chargé de mission NTIC pour la [CURA](#) : Conférence Universitaire Rhône-Alpes : "[J'en ai rêvé, Lyon II l'a fait !](#)".

Cette politique volontariste a toujours été guidée par un principe simple : **mettre l'informatique au service de tous les utilisateurs.**

Dans ce contexte, il était donc normal que Lyon 2 complète son offre en proposant à l'ensemble de la communauté universitaire un **environnement numérique de travail (ENT)**.

Cet ENT est organisé autour de quatre grands axes :



**la communication** (Bureau Virtuel)



**la pédagogie** (plateforme de cours en ligne)



**la documentation** en ligne (Encyclopaedia Universalis, consultation des thèses, catalogue et ressources documentaires)



**l'information** : 3 portails [www](#), [intranet](#) et [etu](#) / 35 sites satellites et 240 rédacteurs

L'objet de cet article est de décrire les fonctionnalités du Bureau Virtuel de Lyon 2.

### 8.1. Le Bureau Virtuel : principes et définition

- ▶ La première caractéristique du Bureau Virtuel est d'être un **outil en ligne** : les informations ne sont pas sur votre ordinateur, mais accessibles via un navigateur relié à internet.
- ▶ La seconde est de **regrouper un ensemble d'outils** qui permettent de **communiquer, d'échanger et d'organiser vos informations.**
- ▶ La troisième est d'être une « **brique** » du **Système d'Information Lyon 2** et, à ce titre, de faire corps avec celui-ci aussi bien au niveau technique (lien avec l'annuaire de l'Université, authentification centralisée, connexion avec l'Encyclopaedia Universalis en ligne), qu'au niveau informatif (centralisation de l'information institutionnelle, forums universitaires, chat Lyon 2...).

### 8.2. Le navigateur comme moyen d'accès universel à l'information

- ▶ Si le réseau est à la base de l'architecture du Bureau Virtuel, il faut également noter que l'accès au BV se fait par le biais d'un **navigateur Internet**, ce logiciel devenant un **moyen d'accès universel** aux informations de toute nature. Dans la mesure où les navigateurs sont présents dans tous les environnements, cette caractéristique permet au BV de **ne pas être lié à un système d'exploitation particulier** et d'être donc disponible sur de nombreuses plateformes (Windows, Mac OS, Unix, Linux, etc.).

#### ▶ *Modification des habitudes de travail*

Les informations que nous gérons auparavant sur des supports classiques comme un agenda papier ou bien un carnet d'adresses sont désormais enregistrées sur un ordinateur relié au réseau Internet. Le processus qui consiste à stocker ses données sur un serveur Web comporte trois avantages majeurs :

- **L'accessibilité :**  
on peut accéder à ses informations personnelles à partir de **n'importe quelle machine connectée à Internet**. Pouvoir consulter son agenda ou à son courrier électronique où que l'on se trouve est une avancée considérable pour les utilisateurs nomades et pour tous ceux qui n'ont pas d'ordinateur attribué et qui travaillent dans des salles de libre accès, des cybercafés ou tout autre lieu. Au lieu de stocker les informations localement sur le disque dur d'une machine qu'il faudra obligatoirement transporter si l'on souhaite travailler ailleurs, on stocke ses informations sur un serveur auquel on accède, à distance, grâce au réseau Internet.
- **Le partage :**  
on peut facilement partager ses informations avec d'autres utilisateurs puisque les données sont accessibles en réseau. Grâce au réseau, il est désormais facile de **partager des documents et des agendas** ; de nouvelles manières de travailler peuvent se mettre en place. L'information circule mieux entre les membres du groupe de travail et le processus de révision des documents gagne en fluidité.
- **La sécurité :**  
en cas de virus, de vol ou de détérioration de matériel, le fait de posséder une copie en ligne assure la **sauvegarde et la récupération instantanée de vos données** : carnet d'adresses, agenda, documents de travail, courrier électronique, favoris Web, etc.

► L'adoption du Bureau Virtuel suppose une légère **modification des habitudes de travail**. Par exemple, certains utilisateurs peuvent penser qu'il y a un problème de confidentialité dans le fait de stocker des données en dehors de son ordinateur personnel ; alors que les données que vous stockez dans votre Bureau Virtuel sont plus en sécurité sur un serveur dans la mesure où vous y accédez par un mot de passe, ce qui n'est pas toujours le cas d'un ordinateur personnel.

► Cette **délocalisation de vos données** comporte cependant quelques limitations ; en effet, l'espace dont vous disposez sur votre Bureau Virtuel varie de 10 Mo à 50 Mo, ce qui diffère de l'espace disponible sur votre disque dur.

### ► **Différents scénarios d'utilisation**

Le Bureau Virtuel peut être utilisé à différents niveaux :

- au niveau **personnel**, chacun dispose de fonctionnalités évoluées de gestion de sa messagerie électronique (fonctions de blocage des courriers non sollicités, filtres, relève de boîtes à lettres multiples), de carnets d'adresses en ligne avec possibilité d'importer son répertoire courant (compatibilité vCard), d'accès aux annuaires (Lyon 2, pages jaunes), etc. ;
- au niveau **collaboratif**, de nombreuses fonctionnalités permettent de faciliter l'organisation de réunions, le partage d'agendas, l'échange de documents et de liens, le rappel et l'envoi automatique d'invitations, etc. ;
- au niveau **pédagogique**, la fonctionnalité de « groupes » permet aux enseignants de créer des « classes virtuelles » dans lesquelles étudiants et enseignants peuvent partager des documents, des discussions, des agendas et des favoris Web, etc. ;

- au niveau **institutionnel**, chaque utilisateur du BV Lyon 2 a accès à l'espace Université (appelé « groupe Université » dans la terminologie du BV) dans lequel il trouve des ressources partagées par l'ensemble de la communauté : agendas universitaires (qui peuvent être visualisés en même temps que votre agenda personnel), forums de l'Université (discussions thématiques partagées par tous les personnels IATOS, enseignants et étudiants), documents universitaires (ressources en libre téléchargement), bibliothèques de liens (vers des sites de références), etc.

## ► **Tour d'horizon des différents outils**

Le Bureau Virtuel comporte une série d'outils que nous allons passer en revue rapidement pour vous donner une vue d'ensemble des fonctionnalités du BV.

Ces outils sont classés en deux catégories : les outils principaux dont l'utilisation est en général quotidienne et ceux dont l'emploi est moins courant.

### ► **Outils principaux**

 **Courriers** Il s'agit de l'outil de messagerie qui sert à envoyer, recevoir, organiser et stocker des courriers électroniques.

 **Documents** Dans cet espace, vous pouvez stocker vos documents personnels et éventuellement les partager avec d'autres utilisateurs du BV.

 **Carnet d'adresses** Cet outil permet d'organiser, sous forme de fiche, les informations sur vos contacts personnels ou professionnels.

 **Agendas** Cet outil sert à gérer vos rendez-vous. Il est également possible de planifier des réunions au sein d'un groupe en envoyant automatiquement des invitations.

 **Annuaire** Grâce à cet outil, vous pouvez interroger l'annuaire des étudiants et des personnels de Lyon 2. Une fonction permet d'importer automatiquement les informations de l'annuaire dans votre carnet d'adresses personnel.

 **Tâches** Dans cet outil, vous enregistrez les tâches personnelles que vous avez à accomplir ou bien vous assignez des tâches aux membres d'un groupe.

 **Forums** Si vous appartenez à un groupe, vous allez pouvoir communiquer par écrit avec l'ensemble des membres du groupe en proposant des sujets de discussion ou bien en participant aux débats qui sont déjà lancés.

 **Chat** Outil de messagerie instantanée, le chat permet de communiquer de manière interactive avec les membres de votre groupe.

 **Groupes** La notion de groupe est essentielle dans le Bureau Virtuel. C'est grâce aux groupes que vous allez pouvoir partager des informations et mettre en œuvre une démarche de travail collaboratif.

 Dans cet outil, vous allez pouvoir stocker les liens hypertexte que vous utilisez fréquemment. Vous pourrez aussi partager ces liens avec des membres de votre groupe.

 C'est dans cet espace que vous allez définir vos paramètres d'utilisation du Bureau Virtuel. Vous pouvez également consulter vos statistiques d'utilisation du compte ainsi que modifier votre abonnement.

 Comme son nom l'indique, cet outil fournit une aide en ligne sur les différentes fonctions du logiciel.

### ► **Autres outils**

 Grâce à cette fonction, vous pouvez envoyer un mini-message à un correspondant. Vous avez aussi la possibilité d'envoyer un SMS simultanément à plusieurs destinataires dont les numéros figurent dans votre carnet d'adresses.

 Cet outil vous permet de rédiger des notes que vous pouvez éventuellement partager avec des membres d'un groupe.

 Tous les événements saisis dans un agenda peuvent faire l'objet d'un rappel. Les rappels vous sont notifiés soit par courrier électronique soit par SMS.

 Cet outil permet de garder la trace des appels téléphoniques que vous avez reçus et des actions qui en découlent.

 Cet outil permet de rechercher des informations sur Internet en utilisant le moteur de recherche Google. Vous avez aussi la possibilité de traduire automatiquement un texte grâce à la technologie développée par Systran.

 Si vous possédez le logiciel Outlook (version 97, 98, 2000 ou Express), vous pouvez importer vos contacts dans le BV. Vous pouvez aussi réaliser une importation à l'aide d'un fichier texte séparé par des virgules.

 Si vous possédez un assistant numérique personnel de type Palm ou Pocket PC, vous pouvez synchroniser les données de votre PDA avec celles de votre Bureau Virtuel.

 Si vous possédez un téléphone mobile WAP, vous pouvez accéder à votre Bureau Virtuel grâce à ce protocole de communication. Vous n'avez alors plus besoin d'un ordinateur relié à Internet pour consulter les informations du BV : votre téléphone mobile suffit !

### ► **Conclusion**

Le Bureau Virtuel de Lyon 2 est un outil à la fois simple et puissant ; il peut vous aider à mieux gérer votre système d'information personnel tout en permettant une approche collaborative du travail. L'équipe chargée de sa mise en place à Lyon 2 est bien consciente des modifications dans les habitudes de travail que la prise en main d'un tel outil suppose ; c'est la raison pour laquelle de **nombreux moyens de formation** sont mis à la disposition de l'ensemble de la communauté universitaire :

- [formations en ligne \(tutoriels\)](#) ; guide d'utilisation du Bureau Virtuel : téléchargeable au format PDF (2 Mo)

- en libre-service en salle de libre accès sur le campus de Bron (salle 225 F ou 217 K), et sur les quais .
- formations réservées aux personnels Lyon 2 : [FAQ - rubrique Internet > Bureau virtuel](#)

## Annexe 5 Usagers, besoins et usages : quelques exemples

### Annexe 5.1 Comptes-rendus d'entretiens avec deux enseignants-chercheurs de l'Université Claude Bernard Lyon 1

Nota bene : Pour des raisons évidentes de confidentialité, le compte-rendu est anonyme et les détails permettant d'identifier les personnes ont été gommés

#### Premier entretien (lundi 4 octobre 2004, 10 h-11 h 30)

*Le laboratoire abrite une petite bibliothèque contenant des ouvrages et quelques revues imprimées. Auparavant gérée par une bibliothécaire, aujourd'hui il n'y a plus personne pour s'en occuper. Cet enseignant-chercheur de l'Université de Lyon 1, enseigne à des étudiants de 1er, 2e et 3e cycle (LMD) une discipline scientifique.*

#### Usages de la documentation électronique

*Le plus simple est que je vous montre comment je fonctionne.*

*En tant qu'enseignant dans une université étrangère, j'ai accès à la documentation en ligne de cette Université, qui est bien mieux pourvue que l'Université Claude Bernard Lyon 1, qui est pourtant en avance, par rapport aux autres universités françaises. Les autres personnes du labo n'ont pas accès à cette documentation en ligne. Donc je ne suis pas forcément représentatif de tous mes collègues.*

*Je fournis parfois des copies d'articles (notamment aux étudiants).*

*Une recherche sur le nombre de titres de revues (en science, science biomédicale et sciences humaines) fait apparaître une offre environ deux fois plus importante que celle de Lyon 1. Le budget est environ le double (sur les revues commençant par « A », l'Université de XXX possède 1467 titres, Lyon 1, 637).*

*La connexion est instantanée, directe, rapide, sécurisée, depuis n'importe quel point connecté à Internet (domicile, autres endroits du monde, labo, campus, etc.).*

*Je peux me connecter tous les jours, tout le temps.*

*L'interface est très simple. C'est ce qu'il faut. En standard on a accès à 2 bases, dont celle des périodiques en ligne de l'Université.*

*Mais on peut ajouter le nom des bases dont on se sert personnellement (pour ma part j'utilise : la liste des périodiques en texte intégral fournis par l'Université de XXX ; l'ISI, Web of Science, JSTOR (pour toutes les archives en ligne des périodiques), Science Direct, Nature et Science (tous les n° + les archives).*

*Je télécharge presque systématiquement, je lis en ligne, j'imprime très peu, plus de papier gaspillé, plus de photocopiés pour les étudiants. Tout est accessible aux étudiants sur le site Web du labo, sur une plateforme (cours, TD, exercices, ...).*

*SPIRAL, plateforme d'archivage des cours en ligne n'est pas satisfaisante. La sécurité des données n'est pas garantie et chaque mise à jour doit donner lieu à un nouveau dépôt, ce qui est très lourd. Mes cours sont mis à jour régulièrement sur le site du labo que les étudiants peuvent consulter.*

*Dans la discipline que j'enseigne, les étudiants n'ont pas de manuel en dehors des cours en ligne. Mais je ne souviens pas d'en avoir jamais eu dans ce domaine. Au niveau du Master ils commencent à avoir besoin de documentation en ligne. Même avant, mais ils sont parfois rebuté par la langue (tout est en anglais).*

*Aujourd'hui tous les étudiants ont accès à un ordinateur et à Internet (à l'Université il y a quelques 113 salles équipées de micro-ordinateurs), et beaucoup sont équipés à domicile, même s'ils n'ont pas encore tous Internet et surtout l'ADSL.*

*Pour ma part, je ne vais pas au SCD, je ne consulte pas le catalogue, je ne me sers pas de documentation imprimée.*

*Avant l'existence de tous ces outils, je me souviens du temps que l'on perdait à aller à la bibliothèque pour faire des demandes de fascicules en remplissant un petit bulletin et à devoir attendre une heure avant de pouvoir photocopier son article.*

*Aujourd'hui, mes étudiants doivent encore le faire, puisqu'ils n'ont pas accès aux archives en ligne, mais, pour ma part avec l'accès à JSTOR, je n'ai plus besoin de me déplacer.*

*La veille c'est moi qui la fais, grâce aux recherches dans les bases de données comme le Science citation index de l'ISI, qui permettent de repérer ce qui intéresse les autres, c'est-à-dire les sujets des articles repris par d'autres dans les revues et les articles citant ses propres publications. C'est de la veille « sur le futur » dont il s'agit.*

*Je consulte par ailleurs régulièrement les sommaires des grandes revues généralistes (Science, Nature) et des revues spécialisées dans mon domaine.*

*Grâce au Science citation index de l'ISI, je peux donc retrouver tout ce qui est paru sur un sujet. Je peux ensuite obtenir le texte intégral des articles grâce à l'offre en ligne de l'Université de XXX et si j'ai besoin de faire des recherches rétrospectives je vais sur JSTOR et je retrouve tout ce qu'il me faut.*

*Je peux faire des recherches sur le texte intégral de tous les articles d'une revue.*

## **Les attentes et les suggestions**

---

*Le SCD devrait produire de la documentation électronique, mettre toujours plus de ressources en ligne, même si je sais qu'il y a des problèmes de budget. Il faudrait ne plus être seulement consommateur, mais aussi producteur de documents en ligne. Que le SCD mette des ressources en ligne qu'il numérise, il faudrait coopérer et mutualiser les ressources. Sur le serveur JSTOR (créé en coopération entre 13 bibliothèques universitaires américaines, les ressources sont mutualisées). En tant que CADIST de Chimie-Pharmacie, le SCD possède des « UNICA » (collections uniques) qu'il pourrait numériser et partager avec des éditeurs de type JSTOR pour éventuellement obtenir un accès à moindre coût ?*

*Sans ressources suffisantes, la bibliothèque ne sert plus à rien et quand on peut, on va voir ailleurs (ce qui est mon cas). L'accès aux ressources électroniques doit se faire à travers une interface de recherche unique, basique (« sans fioritures »), que l'on doit pouvoir personnaliser en ajoutant les bases, ou les titres de revue que l'on interroge le plus souvent. On doit pouvoir retrouver la même interface chez soi et n'importe où dans le monde.*

*Il faudrait que les étudiants puissent aussi interroger de chez eux, les ressources en ligne.*

*Un portail thématique, un classement par discipline, oui pour les listes de revues, mais pas forcément pertinent pour la recherche, il faut pouvoir chercher sur tous les titres et les bases que l'on a sélectionné et pas seulement dans une discipline.*

*Je ne souhaite pas recevoir d'informations personnalisées par mèl, car ma boîte aux lettres électronique est déjà surchargée. En revanche, marquer les nouveautés dans les interfaces et afficher des infos sur les portails peut être intéressant.*

*Informations diverses et veille : « Google est très bien » pour retrouver ce dont on a besoin. Je ne vois pas de nécessité de veille par le SCD. Je ne suis pas abonné à des services de veille en ligne ou d'alerte. Je trouve dans le bouquet de revues électroniques de l'Université de XXX, dans laquelle j'enseigne, tout ce qu'il me faut et ce qui manque (les archives) dans JSTOR.*

*S'abonner aux archives JSTOR serait très intéressant pour les chercheurs de Lyon 1, mais c'est cher.*

*Disposer d'un métamoteur de recherches sur le texte intégral de toutes les ressources : SCOPUS le fait et c'est très bien. Je l'ai testé et c'est plus performant que l'ISI, car il y a un accès aux revues (évidemment seulement celles auxquelles la bibliothèque est abonnée) directement à partir des résultats de la recherche, ce qui n'est pas le cas de l'ISI. SCOPUS indexe comme l'ISI les références bibliographiques (citations) figurant dans les articles.*

*En ce qui concerne le rôle du SCD, il faut accroître l'offre ressources en ligne (y compris en numérisant), y donner accès de la manière la plus simple possible (interface, moteur de recherche) aux enseignants-chercheurs et aux étudiants, quel que soit le lieu de la consultation, et leur permettre de personnaliser le portail. Pour moi c'est l'essentiel, je n'ai pas d'autres attentes en matière de services.*

## **Dépôt, archivage et recensement de la production des chercheurs**

*Pour ce qui est de la pérennité des données, il me semble que tout ce qui est publié est sauvegardé par les éditeurs. Je garde personnellement une copie de tout ce que je produis et c'est accessible, lorsque l'éditeur donne son accord, sur ma page perso, et c'est sauvegardé sur deux serveurs distants du laboratoire (sur bandes). Je publie aussi aujourd'hui dans des revues uniquement électroniques et je préfère les éditeurs qui admettent l'open source (c'est-à-dire le libre accès et la libre diffusion des articles). Quand au format des données, j'y fais attention car ma thèse [datant de 1991] saisie sous Word n'a pas été sauvegardée et je n'en ai plus de copie (sauf au format PDF). Aujourd'hui j'archive mes documents en format LaTeX.*

*Demander aux enseignants-chercheurs de déposer tout ce qu'ils publient serait perçu comme beaucoup trop contraignant. Les requêtes et l'archivage doivent être automatiques, si c'est le cas, pourquoi pas ? Le recensement des articles des chercheurs de l'Université, si le SCD proposait ce service, peut-être cela intéresserait-il les directeurs de laboratoire, dans leur travail d'évaluation de la production des chercheurs des labos ?*

## **Deuxième entretien (mardi 5 octobre 2004, 16h-18 h)**

Cet enseignant-chercheur est expérimenté, il enseigne et fait des recherches depuis plus d'une trentaine d'année. Il a des responsabilités au sein de l'Université et s'est toujours intéressé à la documentation.

### **Usages de la documentation électronique**

*Je vais vous montrer comment je procède. J'ai un raccourci sur SCIEDIRECT avec les revues qui m'intéressent. Je consulte les sommaires et les titres qui sont dans mon domaine. Il y a d'autres éditeurs qu'Elsevier, mais je vais toujours voir les mêmes titres.*

### **Diffusion sélective d'information et abonnement aux nouveautés**

*Actuellement, je reçois des listes de nouvelles acquisitions par mèl. Je n'ai pas toujours le temps d'y répondre et de donner mon avis. Je préférerais que cela m'arrive sur un portail de type Intranet [c'est-à-dire avec identification], qui m'alerterait sur les nouveautés, me donnerait des informations générales sur la bibliothèque et sur les nouvelles ressources dans ma discipline, avec un message du type « Le SCD a reçu tel ou tel document sur tel sujet, vous avez un message de la bibliothèque », ou affichant telle ou telle information d'actualité.*

*En plus, j'aimerais pouvoir m'abonner à certaines informations ou à certains thèmes. Par exemple : recevoir les nouveaux titres de BD achetées par la BG (Bibliothèque de culture générale) m'intéresserait beaucoup, car il n'y a pas que la recherche dans la vie !*

### **La consultation du catalogue et les documents imprimés**

*Le catalogue informatisé je m'en sers rarement. Je préfère aller au SCD, c'est plus convivial, j'y rencontre les personnes de la bibliothèque, avec qui je peux discuter et les étudiants. C'est un bon moyen de voir si les étudiants travaillent et de repérer ceux qui sont sérieux. De plus je peux feuilleter les livres et c'est très agréable. Mais je dois être un peu vieux jeu.*

*Les livres aujourd'hui ce n'est que pour les étudiants et l'enseignement. Ce sont des manuels ou des sources d'information pour les étudiants qui commencent leurs études et moi j'y trouve des idées, des thèmes pour les cours. Ceux que j'utilise le plus, je les achète, car j'y ai souvent recours, mais je sais que la bibliothèque les possède aussi.*

[Nous testons la consultation en temps réel.

Que l'index de recherche soit par défaut positionné sur « Titre » n'est pas très pratique. Le premier réflexe est de taper un mot sujet sans modifier l'index (comme dans « Google »). Une recherche par « Sujet science » ne fait apparaître que l'index des sujets Rameau, dans lequel l'enseignant ne retrouve pas son sujet, alors que de nombreux documents se trouvent dans le catalogue. Il apparaît donc que le lecteur peut-être découragé dès l'entrée par le manque de simplicité du catalogue.

En interrogeant finalement par l'index « Tous les mots », on retrouve un certain nombre de titres fondamentaux, dont des thèses des enseignants-chercheurs du domaine.

Il demande à quoi sert le panier et semble trouver intéressant de pouvoir s'envoyer les références des notices sélectionnées sur son mèl.

Même si les titres les plus anciens apparaissent en premier, ce qui peut donner une image vieillotte de la collection. Les références sont claires et lisibles (malgré les petits problèmes d’affichage des caractères accentués, qui ne semblent pas gêner cet enseignant-chercheur). Le rebond sur les auteurs, les sujets liés permet une navigation proche des habitudes des internautes très apprécié par cet enseignant. Le catalogue qu’il n’avait pas consulté depuis longtemps lui a permis des découvertes, et lui semble un outil de recherche intéressant. Il promet d’y retourner plus souvent.]

## **Accès aux ressources via le site WEB**

---

[Nous testons le site en temps réel.

Le lien à partir de l’Intranet de l’Université ne fonctionne plus et ne renvoie plus sur la liste des périodiques électroniques. Le lien aux bases de données renvoie à la page d’accueil du site].

*La recherche de la base INSPEC me laisse perplexe car la liste des bases de données contient 19 pages et c’est difficile de retrouver INSPEC qui est au milieu, les pages ne contiennent que 5 ou 6 bases. Il faut plusieurs minutes pour retrouver le titre dans la liste. Les boutons pour faire défiler les pages vous conduisent au début ou à la fin de la liste et le bouton (précédent/suivant) de défilement des pages est peu repérable. Le défilement est long et laborieux. Cette liste est très intéressante mais c’est un outil fait pour les bibliothécaires, les usagers savent ce qu’ils veulent et n’ont pas vraiment besoin de toute ces descriptions, mais plutôt d’un accès rapide à la base qu’il souhaite consulter et qui les intéressent le plus (INSPEC par exemple). De manière générale, ce serait bien qu’il y ait un accès thématique par discipline aux bases de données et aux revues.*

*Je me sers très peu de l’accès au site, car j’ai mes favoris et je consulte souvent les mêmes revues de référence pour mes recherches. Je fais de la veille en regardant régulièrement les sommaires des derniers numéros. Pour mes recherches, j’utilise aussi SCIEDIRECT et j’ai testé SCOPUS, qui est très performant. J’ai même retrouvé grâce à cet outil 2 articles que j’avais complètement oubliés. En revanche certains manquaient (mais très peu). Pour un chercheur, ce qui est intéressant avec cet outil c’est qu’il fonctionne comme le « Journal of citation report » de l’ISI et que l’on peut repérer combien de fois on est cité, par qui, dans quels articles. J’ai été surpris que certains articles aient été plus souvent cités que d’autres, souvent parce qu’ils portaient sur des thèmes de recherches nouveaux.*

*Il est parfois utile d’avoir accès aux archives des revues, surtout pour faire des rapports et des travaux d’étude, notamment dans des domaines où les expériences sont importantes. Pour les jeunes chercheurs, la recherche bibliographique se limite parfois aux ressources en ligne, et j’ai assisté un jour à la soutenance d’un travail qui était basé sur une expérience qui avait déjà été faite il y a 20 ans, dont je me souvenais, car c’était dans mon domaine, et qui avait été publiée, mais dont l’auteur du rapport n’avait apparemment pas eu connaissance.*

## **Besoins documentaires des étudiants**

---

*Pour les besoins documentaires des étudiants, il faut raisonner par cycle du LMD.*

*En licence (L1-L2), les étudiants n’ont pas besoin de grand-chose en terme de ressources et de services en ligne. Il faut qu’ils se forment à la recherche documentaire, le SCD le fait et c’est très bien. Il faut qu’ils viennent à la bibliothèque, qu’ils apprennent à travailler en groupe et moi je souhaite qu’ils travaillent sur les manuels et en commun. Cela les prépare au travail en équipe et c’est très formateur qu’un étudiant qui a compris explique à celui qui n’a pas compris. Il ne faudrait surtout pas les habituer à avoir tout à domicile et sans effort.*

*De plus le taux d’échec est tellement important en première année, qu’il faut relativiser leur besoin.*

*A partir de L3 et surtout en Master (M1 et M2), ils commencent à avoir des besoins de documentation. Il faut qu’ils aient un accès aux ressources et à des services, en liaison avec leurs enseignements et leurs enseignants. Il serait bien de pouvoir adapter l’offre aux unités d’enseignement et de créer des espaces collaboratifs documentaires spécifiques à chaque filière d’enseignement, où l’enseignant pourrait intervenir.*

*En ce qui concerne les doctorants, pour moi ce sont des chercheurs en formation. Ils ont les mêmes besoins et ils doivent bénéficier des mêmes accès aux ressources et des mêmes services que les enseignants-chercheurs.*

## **Dépôt, signalement, archivage électronique et thèses en ligne**

---

*J’archive moi-même mes publications. J’ai des copies électroniques et des copies papier, car un chercheur doit toujours pouvoir faire état de ses travaux, notamment pour obtenir un avancement de carrière.*

*Dans le cadre du projet EPSILON, toute une étude bibliométrique a été faite sur les publications des chercheurs de l'UCBL, entre 2000 et 2003. Ont été recensé par thèmes, les publications, les titres de revues dans lesquelles les chercheurs de Lyon 1 publiaient le plus, classées par domaines. Les liens entre les établissements de recherches et les EPST. La base de données est aujourd'hui exploitable et disponible sur un CD. Mais il faut l'installer, la faire évoluer, la mettre à jour pour 2004, l'exploiter. Il faudrait pour cela un bibliothécaire adjoint spécialisé à plein temps.*

*Le SCD pourrait utiliser les données à des fins documentaires. La partie évaluation et statistique intéresse plus la direction de l'Université.*

*Faire une liste des travaux, chercheur par chercheur, nous y avons renoncé car l'objectif n'était pas de faire une évaluation des personnes, mais les données existent, je pense, dans la base de données.*

*Rendre ces données publiques (bibliographie mise en ligne sur le Web) ? Cela serait possible en prenant la précaution de faire valider auprès de chaque personne la liste des publications qu'elle souhaite voir figurer, car certaines revues ne sont pas prestigieuses et les auteurs ne souhaitent pas voir afficher leurs contributions publiquement.*

*L'université devrait avoir le souci d'assurer la visibilité de la production de ses chercheurs. De même, l'opposition à la mise en ligne des thèses est une hérésie propre à cette université. Même si toutes les thèses ne sont pas excellentes, ce sont néanmoins des productions validées par l'Université, par un directeur et par un jury. Affirmer que l'on ne peut pas les mettre en ligne à cause de leur qualité médiocre, c'est faire peu de cas de cette validation. Pour ma part, je ne souhaiterai pas que systématiquement tout soit mis en ligne (car il arrive que certaines soient illisibles) mais la grande majorité peut l'être. D'ailleurs, l'INSA le fait depuis de nombreuses années maintenant. Peut-être faudrait-il commencer à le mettre en route avec les disciplines qui n'y sont pas hostiles.*

*Pour moi, l'archivage des revues doit être partagé et continuer à se faire sous forme papier pour des raisons de pérennité et de propriété des données. Dans le cadre des CADIST, chaque établissement devrait avoir pour mission de conserver ce qui appartient à son domaine sous forme imprimée, et les autres pourraient se désabonner et ne plus conserver qu'une partie des collections. Actuellement rien que sur la région lyonnaise tout le monde conserve les mêmes titres (ECL, ENS, INSA, SCD, etc.). Il faudrait cependant mettre en place un service de fourniture à distance des articles sous forme numérique. C'est vrai qu'actuellement les modes de diffusion des revues en ligne sont encore liés à l'achat du papier.*

*En tout cas, un éditeur peut faire faillite, et dans ce cas, quid des données numériques ? En cas de panne prolongée de réseau, qu'advient-il de la recherche ?*

*La conservation des données sur support numérique n'est pas assurée, car les machines évoluent et les données peuvent ne plus être lisibles, alors que je peux encore relire mes notes écrites sur un cahier dans les années 50. Qu'en est-il des documents numériques du début des années 90 ? Avec le papier, on peut tout archiver, avec le numérique, on sélectionne ce qu'on numérise, ce qu'on archive. Pour la recherche, c'est dramatique, si on perd la trace de ce qui a été fait auparavant.*

### **Annexe 3.4 Courriel d'un enseignant-chercheur de Lyon 1 à propos du nouveau site Web du SCD (daté du 18 mai 2004) : un point de vue d'utilisateur**

*« Objet : utilisation du nouveau logiciel bibliothèque*

*« Chère Madame, Cher Monsieur,*

*« J'ai découvert le nouveau logiciel de recherche documentaire de la faculté en voulant effectuer une recherche bibliographique. Je l'ai essayé car c'est un outil de travail vraiment très performant, très utile et dont je me sers extrêmement souvent. Vous demandez aux utilisateurs leurs remarques au sujet du nouveau logiciel et je vous les adresse donc. En fait je n'aime pas du tout la nouvelle présentation que je trouve illisible et compliquée.*

*- Concernant la recherche documentaire sur base de données.*

*Ce logiciel est très confus car on ne retrouve pas les moteurs de recherche bien connus type blackwell, ACS, Science direct tels qu'on les connaissait et auxquels on accédait en 1 seul clic. J'ai dû défiler 18 pages de bases de données avant d'essayer de retrouver embase et medline. En fait si j'ai bien compris on ne peut plus avoir d'accès à 1 seul portail type "sciences direct" qui recherche dans différentes bases de données. Si il faut passer toutes les bases les unes après les autres, c'est une vraie perte de temps.*

*C'est vraiment très dommage!! La présentation précédente avec en haut de page les périodiques en ligne et en bas les moteurs était très pratique et très conviviale.*

*- J'ai essayé de faire une recherche par mots clés. Quel que soit le mot clé entré, le logiciel ne trouve aucun résultat! De guerre lasse j'ai tapé aspirin et là encore aucun résultat. Soit j'ai fait une fausse manip soit cela ne marche pas. (je pense que cela ne marche pas car même les personnes de la bibliothèque n'ont pas réussi).- Dans la recherche par domaine, on ne peut sélectionner plusieurs domaines type pharmacie/sciences de la terre...., ce qui est bien restrictif Par ailleurs il y a tellement de critères à cocher type 'sous domaine', producteur, et accès (Ucbl,...?).. etc que cela devient très restrictif et que l'on perd de l'information. Ce type de présentation n'est pas convivial car pour essayer de croiser différents "chemins" de recherche, en raison du nombre de champs à cocher, il va devenir difficile de retenir tous les chemins pratiqués pour arriver au résultat.*

*En recherche biblio, on a vraiment envie d'arriver vite au résultat en balayant les bases de façon rapide pour voir si cela répond avant d'entrer dans une recherche plus approfondie.*

*Le logiciel tel qu'il est conçu est peu attrayant et peu accessible. Il manque vraiment de lisibilité. De plus, on ne trouve pas les articles. J'espère que l'ancienne version simple et rapide sera conservée le plus longtemps possible. Je suis un peu désolée d'être négative mais je trouve l'ancienne version un outil tellement formidable que je suis déçue par ce changement.*

*Bien cordialement »*

## Annexe 5.2 Besoins et usages : liste alphabétique

*Nota bene : cette liste n'est bien sûr pas exhaustive, elle illustre le moyen de traduire des usages en fonctionnalités à proposer*

### (S')Abonner

- Alertes
- Lettre d'information
- Rubriques
  - Nouveautés
  - Sujets / Thèmes / Domaines
  - Bibliothèque
  - Recherche documentaire
  - Ressources
    - pédagogiques
    - Signets
    - Bases de données
    - Périodiques
- Mises à jour
  - Quotidiennes
  - Hebdomadaires
  - Mensuelles
  - Annuelles

### Accéder

- Librement  En s'identifiant
- Sur place  A domicile
- A la recherche documentaire
- Aux services
- Aux ressources en ligne
  - Références
  - Résumés
  - Texte intégral
- Aux documents imprimés
  - Sur place
    - Localisation
    - Statut / Etat (disponibilité, etc.)
    - Conditions de consultation
  - A distance
    - Réservation
    - Photocopies
    - Demande de PEB
      - Localisation
      - Statut / Etat (disponibilité, etc.)
      - Conditions d'accès
- A son dossier personnel

- Compte lecteur
  - Coordonnées
  - Prêts en cours
  - Réservations en cours

Actualité défilante

Afficher

- Des notices / Des références
  - Formats abrégés
  - Formats complets
  - Format HTML
  - Format MARC
- Des listes de résultats

*Agenda. Voir => Gérer un agenda*

Ajouter

- un site aux favoris (icône de raccourci)
- un commentaire
  - à un signet
  - à un message

Annoter

- Un document

*Bibliographies. Voir => Proposer des bibliographies*

*Bureau virtuel étudiant. Voir => Disposer d'un Bureau virtuel*

*Butiner. Voir => Naviguer*

*Chercher... Voir => Rechercher*

Choisir

- Mode de recherche
  - Simple
  - Avancée
  - Début / Chaîne de caractères
  - Thématique
- Sources à interroger
  - Bases de données
  - Types de documents

*Classer. Voir => Trier*

*Communiquer. Voir => Envoyer... / Contacter...*

*Conditions d'accès. Voir => Accéder / Habilitier / (S')Identifier*

*Connaître. Voir => Etre alerté*

## Consulter

- Librement
- En s'identifiant
- Consulter des bibliographies
  - par sujets
  - thématiques
  - de nouveautés
    - par dates d'entrée
    - par thèmes / domaines
  - des publications des chercheurs

## Contacter

- la bibliothèque
- un service
- un bibliothécaire

## Demander

- Un renseignement
  - Différé
    - 72 h
    - 48 h
    - 24 h
  - Direct 'chat'
- Une recherche documentaire
- Un document
  - Photocopie
  - Réservation
  - PEB
- Une habilitation
- Une formation
- Un rendez-vous
- Un congé (Intranet)

*Don en ligne. Voir => Proposer un don*

*Donner un document. Voir => Proposer un don*

*Donner son avis. Voir => Suggérer, signaler, envoyer, répondre*

*Donner la parole. Voir => Suggérer, signaler, envoyer, répondre*

## Déposer

- un mémoire
- sa thèse
- un article

- un document
- une contribution à un congrès
- un cours

Disposer

- d'un bureau virtuel
  - D'un espace de stockage personnel
- D'une messagerie

Editer

- Des notices / Références
- Une bibliographie
- Des résultats
- Un document
  - Formats d'impression
  - Formats de téléchargement
    - HTML
    - Word
    - PDF
    - .txt

*Exposition virtuelle. Voir => Visiter une exposition*

Elargir

- Une recherche
  - A tous les documents
  - A d'autres catalogues
    - Bibliothèques locales
    - Bibliothèques spécialisées
    - Sudoc
  - A tout le Web

Envoyer

- un message
- une suggestion
  - Formulaire
  - adresse personnelle
  - adresse collective
  - forum
  - SMS
  - chat

Etre accueilli

- Page d'accueil
- Visite virtuelle
- Présentation de

- La bibliothèque
  - ressources
  - services
    - Horaires
    - Conditions d'accès
      - ressources
      - services
- Etre alerté
  - Nouveautés
    - Publication / Parution
      - Sommaires
      - Ouvrages
  - Profil
    - Requête
    - Sujet / Thème / Domaine
  - Evénement
    - Colloque, etc.
  - Arrivée d'un document
    - Réservation
    - Demande de PEB
  - Message pop up

*Etre guidé. Voir => Etre orienté*  
*Etre informé. Voir => Etre alerté*

- Etre orienté
  - Portail
    - Université
      - SCD
    - Thématique
      - Page d'accueil
        - Menus
          - Déroulant
          - Mobiles
          - Survols
  - Plan du site
    - Index
  - Rubriques

- Arborescence
- Formation
- FAQ
- Liens utiles
- Listes de ressources
- Bibliothèque
  - Visite virtuelle

*Exporter. Voir => Editer / Télécharger*

- Feuilleter
  - Des pages Web
  - Des sujets
  - Des listes
    - de ressources
      - Catalogue
      - Bibliographies
    - de résultats
  - Un index
  - Un document
- (Se) Former
  - Auto-formation
    - Didacticiels
    - Listes
      - de ressources pédagogiques
      - de sites
      - d'outils
    - Fiches techniques
  - offre de formations
  - séance
    - places disponibles
    - Demander une formation
      - Choisir une séance
      - Remplir le formulaire d'inscription
      - Valider son inscription

Recevoir une confirmation

#### Gérer

- son portail personnel
- son bureau virtuel
- ses sites favoris
- ses documents
- son profil
  - ses abonnements
  - ses alertes
  - ses requêtes préenregistrées
  - ses coordonnées
- un agenda personnel

#### Habiller

*Historique des recherches*

*Voir => Demander une habilitation*

*Voir => Sauvegarder*

#### (S')Identifier

- Consulter son profil
- Demander une habilitation
- Etre informé
  - Règle de saisie du mot de passe
  - Conditions d'accès
- Contacter un responsable
- Retrouver un mot de passe oublié
- Accéder aux ressources payantes
- Aux services personnalisées
- Espace de travail
- Messagerie

*Imprimer. Voir => Editer*

*(S')Informer. Voir => Consulter / Rechercher / Etre alerté*

#### (S')Inscrire

- Services
  - PEB
  - Service question-réponse
- Séance
  - Projection
  - Conférence

- Formation
- Editer un journal en ligne (blog)
- Limiter la recherche
  - Par type de sources
  - Par type de documents
  - Par thèmes
  - Par dates
  - Par opérateurs booléens
- Lire. Voir aussi => Consulter
  - Un document à l'écran
    - Plein écran
    - Formats de lecture
- Lister. Voir => Publier des listes
- Mettre à jour
  - Ses coordonnées
- Naviguer
  - Menu mobile (fenêtre mémo d'aide à la navigation dans l'arborescence du site)
  - Arborescences
  - Sur une page
  - Sur le site
  - Sur le Web
  - Graphiquement
    - Cartes
    - Tableaux
    - Rayonnages virtuels
    - Images
    - Photographies
    - Agenda public (ex. des congrès de médecine, des projections de films au SCD, etc.)
      - quotidien
      - hebdomadaire
      - mensuel
      - trimestriel
      - annuel
- Poster. Voir => Envoyer
- Proposer un don
- Publier
  - des documents
  - des thèses
  - des articles
  - des listes
    - de revues

- de publications des chercheurs
  - par noms
  - par thèmes
- de mots du site (glossaire, index)
- Rebondir
  - Références bibliographiques vers le texte intégral
  - Sur des mots
    - Sujets
      - Vedettes Rameau
      - Vedettes MESH
  - Auteurs
  - Sur des icônes
  - Sur des images
  - Sur des zones de liens hypertextes

*Recevoir des informations. Voir => Etre alerté*  
*Recevoir une lettre d'information. Voir => (S')Abonner*

- Rechercher
  - Sur tout
  - sur la page
  - sur notre catalogue
  - sur d'autres catalogues de bibliothèques
  - notre site
  - sur le Web
    - Par mot
    - Par types de sources
    - Par types de documents
      - Périodiques
    - Par sujets
    - Par sites
    - Ouvrages
    - Par thèmes
    - Thèses
  - A partir de la page d'accueil
  - A partir de toutes les pages

- Renseigner
- Répondre
  - Demande de renseignement. Voir => Renseigner*
  - FAQ
  - Message
    - Suggestion
    - Critique / Compliment

- Réserver
  - des exemplaires
    - à partir du catalogue
    - à partir de listes du Web
    - à partir de bibliographies
  - Une place
    - Salle de projection
    - Salle informatique
  - Une salle
    - De formation
    - De réunion
    - De travail
    - De projection
- Sauvegarder
  - Des résultats
    - Session
    - Profil
      - Panier / Album
      - Notice / Référence
      - Bibliographie
        - Envoi par mél.
      - Une requête
      - Historique
  - Un document
    - Espace de stockage personnel
- Suggérer
  - un achat / une commande
  - une acquisition CADIST
  - un site
- Suggestion. Voir => Suggérer*
- Signaler
  - un problème
  - une ressource
    - un site
  - une information
- Télécharger
  - Sur place
  - Espace personnel
  - Bureau virtuel
  - A domicile

- Un logiciel
  - Une ressource / un document
    - Clé USB
    - Disquette
      - Formats
        - XML
        - HTML
        - Word
        - PDF
        - .txt
- Trier
  - Des résultats
    - Par auteurs
    - Par pertinence
    - Par types de sources
    - Par types de documents
    - Par dates
- Visiter une exposition
  - Signer le livre d'or
  - Donner son avis sur l'expo
    - Publier les commentaires
  - Afficher les entrées / Statistiques
  - S'abonner